

Vergaderjaar 2004–2005

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 157

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 september 2004

Inleiding

Hierbij doen wij u toekomen:

- A. tweede kwartaalverslagen 2004 SUWI-organisaties UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;¹
- B. de achtste voortgangsrapportage SUWI;
- C. de UWV-rapportage «Onderzoek non-afdoening werkgeversfraude 2003».¹

A. Verslagen over het tweede kwartaal 2004

In aansluiting op onze brief van 7 juli 2004 over de eerste kwartaalverslagen 2004², volgt hieronder onze reactie op de tweede kwartaalverslagen 2004. De opzet van de reactie is analoog aan eerdere correspondentie met uw Kamer³ over de uitvoering door de SUWI-organisaties, dit om de voortgang inzichtelijk te maken. In dit verband zien wij uit naar overleg met uw vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de wijze waarop rapportage over SUWI kan worden geoptimaliseerd.⁴ Wellicht ten overvloede vermelden wij dat ons oordeel over het uitvoeringsjaar 2004, gerelateerd aan de realisatie van de SUWI-doelen, na het verschijnen van de jaarverslagen van de SUWI-organisaties en IWI in mei 2005 wordt gepresenteerd.

In de verslagen over het tweede kwartaal van 2004 wordt een beeld gegeven van de uitvoering door de SUWI-organisaties in de eerste helft van 2004. Evenals bij genoemde brief over de eerste kwartaalverslagen zijn de scores op de prestatie-indicatoren door UWV, CWI en SVB bijgevoegd. De scores op de prestatie-indicatoren in het tweede kwartaal tonen veelal een licht opgaande lijn ten opzichte van het eerste kwartaal van 2004.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

² Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 145.

³ Brief van 19 mei 2004, Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 141 en brief van 7 juli 2004.

⁴ Uw brief van 4 juli 2004 met kenmerk 96-04-SZW.

Hoewel dit positief is te noemen, constateren wij desondanks een aantal punten van zorg. Hieronder wordt, langs de lijn van de SUWI-doelen, ingegaan op de ontwikkelingen in de uitvoering.

Tevens informeren wij u over enkele andere relevante onderwerpen, te weten: transformatie, ketensamenwerking, uitvoering Anw, informatievoorziening huisvesting UWV en de Wet arbeid vreemdelingen.

Werk boven uitkering

De opgaande lijn die CWI in het eerste kwartaal van 2004 heeft laten zien, wordt in het tweede kwartaal vastgehouden. De resultaten die CWI heeft geboekt voldoen ruimschoots aan de normen. Dit is in het bijzonder te zien bij de scores voor de preventie- en uitstroomquotes en het vervullen van vacatures.

UWV deelt mee dat zich gunstige ontwikkelingen voordoen op het gebied van de instroom. De daling van de instroom in de WAO, die zich in het eerste kwartaal van 2004 ook voordeed, heeft in het tweede kwartaal doorgezet. Tevens is het aantal Ziektewetuitkeringen gedaald en is de gemiddelde ziekte duur afgenomen. Het aantal nieuwe aanvragen voor de WW-uitkering is gestabiliseerd en meer werklozen hervatten werk.

De score voor tijdigheid beoordeling reïntegratieverslagen voldoet nog niet aan de norm. De maatregelen die UWV neemt ter verbetering van de tijdigheid en juistheid zullen in het derde kwartaal van 2005 worden ingevoerd. Voor dit tijdstip is gekozen omdat in de periode van oktober 2004 tot oktober 2005 het aanbod van reïntegratieverslagen vrijwel stilvalt.

De tijdigheid van de claimbeoordeling WAO heeft zich ten opzichte van het eerste kwartaal 2004 enigszins hersteld. UWV geeft aan dat de tijdigheid in de tweede helft van dit jaar negatief zal worden beïnvloed door de invoering van het nieuwe schattingsbesluit. De werkvoorraden en achterstanden WAO liggen onder de normvoorraad. De doelstelling om deze situatie medio 2004 te bereiken, is daarmee gehaald.

Op het gebied van AG wordt de norm voor snelle start reïntegratietrajecten bijna bereikt, voor de WW geldt dit niet. Om de score voor de WW te verbeteren, heeft UWV een aantal maatregelen getroffen, die effect lijken te hebben (in juni is de gemiddelde doorlooptijd afgenomen). De resultaten zijn echter nog niet zichtbaar in de score over het tweede kwartaal 2004. UWV verwacht dat de doorlooptijd verder kan worden bekort, maar denkt de norm voor 2004 niet meer te kunnen halen.

De doelstelling om in 2004, ongeachte het contractjaar, 18 000 arbeidsongeschikten en werklozen te plaatsen, verwacht UWV te behalen. UWV schat dat in het eerste halfjaar van 2004 ruim de helft van het aantal plaatsingen wordt gerealiseerd.

UWV schrijft in het tweede kwartaalverslag te verwachten de geplande plaatsingresultaten voor het contractjaar 2002 niet te halen. In de reactie op het tweede kwartaalverslag is UWV op dit punt om een uitgebreide toelichting gevraagd. In dezelfde reactie is UWV erop gewezen zich maximaal in te spannen om, daar waar UWV beneden de vastgestelde normen bij de betreffende prestatie-indicatoren scoort, deze normen alsnog te realiseren.

UWV geeft in het verslag over het tweede kwartaal de voorlopige cijfers over de rechtmatigheid van de uitvoering. Deze vertoont in het eerste halfjaar een stijgende lijn ten opzichte van 2003. De rechtmatigheid van het distribuerende proces is in de eerste helft van 2004 gestegen van 97,8% over het controlejaar 2003 tot 98,5%.

Analyse van de onderliggende cijfers leert dat de meeste rechtmatigheidsscores zijn verbeterd. Dit geldt onder meer voor de WW, ZW en de REA. Daarentegen is de rechtmatigheid van de WAO gedaald van ca. 100 tot 99%.

De SVB presteert in het eerste halfjaar van 2004 goed op zowel de rechtmatigheid als de tijdigheid. De problemen met de rechtmatigheid Anw blijken, nadat 2003 al een positief beeld te zien gaf, door de SVB voldoende te worden beheerst.

Klantgerichtheid

Uit het verslag over het eerste kwartaal werd onvoldoende duidelijk welke verbetermaatregelen CWI heeft getroffen naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek dat in het najaar van 2003 is gehouden. In het tweede kwartaalverslag heeft CWI aangegeven welke verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek van werkzoekenden naar voren zijn gekomen en op welke wijze CWI hier invulling aan geeft. Hiertoe zijn er per vestiging verbetervoorstellen geformuleerd. Het onderzoek naar de klanttevredenheid in 2004 moet nog plaatsvinden.

In het tweede kwartaal hebben wel klanttevredenheidsonderzoeken plaatsgevonden naar werkgevers en ketenpartners. Met betrekking tot de klanttevredenheid van werkgevers is de algemene waardering binnen de norm en gelijk aan de uitkomst in 2003 gebleven. Wat de klanttevredenheid van ketenpartners betreft, is de tevredenheid van UWV en gemeenten toegenomen ten opzichte van 2003. Aandachtspunt is het dalende tevredenheidscijfer over het functioneren van het regionaal ketenoverleg (REKO). In het Algemeen Ketenoverleg (AKO) zal aan de orde komen welke stimulansen door ketenpartners kunnen worden gegeven om het REKO naar tevredenheid te laten verlopen.

De inrichting van het klantencontactcentrum van UWV in Goes is afgerond, zodat beide klantcontactcentra nu operationeel zijn. Eind dit jaar bereiken de twee klantcontactcentra landelijke dekking. De overgang van de klantcontacten vanuit de kantoren verloopt volgens planning. Zoals ook in het eerste kwartaal van 2004 het geval was, blijft het aantal bij UWV ingediende klachten onverminderd hoog. UWV heeft onlangs de analyse van de klachten in het eerste halfjaar van 2004 afgerond en zal de Minister daarover nader informeren. UWV neemt aan dat het hoge aantal klachten mede wordt veroorzaakt door een toename van het aantal klanten, de grotere bekendheid van de klantencontactcentra, de grote veranderingsprocessen binnen de organisatie en de eigen publiciteitscampagnes.

De SVB wil in het kader van een klantgerichte uitvoering klanten meer mogelijkheden bieden via internet. De SVB heeft daartoe in juni een nieuwe internetsite in gebruik genomen. De SVB heeft zich vanuit klachtenmanagement gericht op tijdige behandeling van aanvragen en mutaties. Daarnaast is vanuit hetzelfde oogpunt de klantgerichte behandelingswijze/bejegening tot centraal aandachtspunt benoemd.

Doelmatigheid

In het tweede kwartaalverslag geeft CWI aan dat de uitputting van zowel het reguliere budget als het transformatiebudget achterblijft op de prognose. CWI zal voor 1 oktober, bij het indienen van het jaarplan 2005, aangeven wat de mogelijke onderuitputting op het reguliere budget en het transformatiebudget is in 2004.

Ten aanzien van de structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is bij UWV thans nog sprake van een beperkte overschrijding van de begroting. Met genoegen stellen wij vast dat UWV verwacht in 2004 binnen het budget te blijven, en zowel de afgesproken besparing als de extra taakstelling te realiseren. Over een meer transparante cijferopstelling zijn inmiddels afspraken gemaakt met UWV.

De Raad van bestuur SVB spreekt in het halfjaarverslag de verwachting uit binnen het uitvoeringsbudget te blijven. Naast incidentele meevallers wordt dit gunstige beeld veroorzaakt door efficiëntere bedrijfsvoering.

Transformatie

Een belangrijk onderdeel van het transformatieproces bij CWI behelst de vernieuwing van de ICT (Sonar en HVS). CWI schrijft in het tweede kwartaalverslag dat vertraging is opgetreden bij het project Sonar. Deze ontwikkeling is aanleiding geweest om CWI te verzoeken om aan te geven welke maatregelen zij onderneemt om deze risico's te minimaliseren, mede gezien de toenemende druk op het ontwikkelingspad van Sonar dat gericht is op de landelijke uitrol per medio 2005.

Ten behoeve van de sturing van het fusie- en transformatieproces binnen UWV zijn een groot aantal projecten samengebracht in 15 veranderprogramma's. UWV meldt dat in het eerste halfjaar de meeste mijlpalen en resultaten zoals voorzien zijn behaald. Dit zou voor veel programma's betekenen dat ze conform planning eind 2004 of begin 2005 worden afgerond. Echter, voor belangrijke programma's zoals ICT, huisvesting en personeel zullen de noodzakelijke activiteiten langer doorlopen, zo meldt UWV. De oorzaak wordt door UWV gezocht in de combinatie van veranderprogramma's met nieuwe wet- en regelgeving. In overleg met UWV zal nadere prioriteitstelling plaatsvinden. UWV zal de gevolgen hiervan weer geven in het jaarplan 2005. Aan de hand hiervan wordt u nader geïnformeerd.

Ketensamenwerking

In de brief over het eerste kwartaal 2004 hebben wij gemeld dat CWI de normen voor tijdigheid en volledigheid van de overdracht van dossiers WW resp. WWB aan UWV resp. gemeenten haalt. In het tweede kwartaal zijn de scores op beide indicatoren verder toegenomen. Met ingang van mei 2004 worden reïntegratieadviezen WW direct door CWI aan UWV overgedragen (zogenaamde «warme overdracht»). Naast snelle overdracht leidt dit ook tot een aanmerkelijk betere kwaliteit van de reïntegratieadviezen doordat kennis over de klant en de behoeften van de ketenpartners worden gedeeld.

In de aanbiedingsbrief bij het tweede kwartaalverslag meldt IB dat de bouw van de nieuwe applicatie sectorloket (SLOG¹) niet volgens plan verloopt. IB is verzocht een volledige beoordeling te maken van benodigde aanpassingen en risico's, zodat zonder verdere vertragingen en kostenstijgingen het sectorloket en de samenloopapplicatie kunnen worden gerealiseerd. IB is gevraagd hierover eind september een schriftelijke aanvulling op het tweede kwartaalverslag 2004 te leveren. Wanneer sprake is van substantiële aanpassingen van de geplande producten, de opleveringstermijn van het project of van overschrijding van het verleende budget, dan dient IB dit zo spoedig mogelijk te melden.

¹ SLOG: Applicatie ter vervanging van het huidige samenloopstelsel en tevens de nieuwe elektronische verbinding van gemeenten aan SUWI-partijen CWI, UWV en SVB via Suwinet (via Inkijk en berichten).

In het tweede kwartaalverslag gaat IB in op de dienstverlening die het zou kunnen oppakken ten behoeve van gemeenten in het kader van de invoering van de polisadministratie. IB is verzocht vooralsnog geen infrastructuur

turele aanpassingen voor te bereiden, omdat de hiermee samenhangende strategische besluitvorming nog niet rond is.

In het Algemeen Overleg van 24 juni 2004 is aandacht gevraagd voor de ontwikkeling van heldere ketenindicatoren. Deze indicatoren worden in het kader van een nieuw ketenprogramma, dat betrekking heeft op 2005, geformuleerd (zie ook hoofdstuk 6.1 van de achtste voortgangsrapportage SUWI). De ketenindicatoren worden met ingang van 2005 gemeten.

Op grond van de Wet SUWI is het mogelijk om met nieuwe vormen van samenwerking te gaan experimenteren en hiermee ook ruimte te geven aan lokale initiatieven. Op dit moment liggen er experimentaanvragen van Apeldoorn en Alphen a/d Rijn. Er wordt met name geëxperimenteerd met nieuwe vormen van fasering (Route A en B).

Uitvoering Anw

In onze brief naar aanleiding van de eerste kwartaalverslagen van de SUWI-organisaties zijn we ingegaan op de voortgang van de verbeteracties Anw door de SVB. Volgens planning zijn de verbeteracties op 1 juli voltooid. Dit betekent dat de werkvoorraden inkomensmutaties Anw tot regulier niveau zijn teruggebracht en dat nieuwe inkomensmutaties Anw tijdig worden afgehandeld. Dit moet ertoe leiden dat situaties waarin Anw-gerechtigden met hoge terugvorderingen worden geconfronteerd, ondanks dat zij de SVB tijdig de juiste informatie hebben verschaft, tot het verleden behoren. De SVB meldt in het tweede kwartaalverslag echter wel dat door de inspanningen in verband met de verbeteracties de tijdigheid Anw nationaal als geheel (tijdigheid van de afhandeling van aanvragen én inkomensmutaties Anw) in het tweede kwartaal van 2004 is teruggelopen ten opzichte van het eerste kwartaal (van 85% in het eerste kwartaal naar 77% in het tweede kwartaal, zie ook bijlage prestatie-indicatoren SVB). De Raad van bestuur SVB verwacht desondanks dat ten aanzien van de tijdigheid over het geheel van 2004 de streefwaarde van 80% wordt behaald.

Informatievoorziening huisvesting UWV

UWV heeft informatie verstrekt over de afronding van gebouw C van het hoofdkantoor. Uit de rapportage, die is voorzien van een verklaring van de Accountantsdienst van UWV, blijkt dat de kosten van het hoofdkantoor gebouw C € 0,6 mln. lager uitvallen dan begroot.

Wet arbeid vreemdelingen

In het kader van de Wav (Wet arbeid vreemdelingen) kan CWI sectoren/ beroepsgroepen aanwijzen waarvoor een versoepelde toets geldt voor aanvragen tewerkstellings-vergunningen voor vreemdelingen uit de nieuwe lidstaten van de EU. De Tweede Kamer wordt hier elk kwartaal over geïnformeerd.

In aanvulling op het tweede kwartaalverslag melden wij dat CWI op 13 juli jl. een besluit heeft genomen over de vrijstelling van sectoren/ beroepsgroepen ingaande 1 augustus 2004. Dit zijn dezelfde sectoren, waarvoor per 1 mei 2004 vrijstelling is gegeven: alle vrijstellingen zijn voor een periode van drie maanden verlengd. Het betreft de volgende sectoren: internationaal transport (internationale chauffeurs); binnenvaart (matroos en stuurman); zorgsector (OK-assistent, radiotherapeutisch laborant en radiodiagnostisch laborant); slachtsector/vleesverwerkende industrie(uitbeners en slachters).

Bij de vrijstellingen is – conform de uitvoeringsregels – vooral gekeken naar de verleende tewerkstellingsvergunningen voor werknemers uit de MOE-landen in het afgelopen jaar. Verder laat CWI bij het nemen van het

besluit meewegen de arbeidsmarktontwikkeling in de betreffende sector en signalen van sectoren zelf.

CWI heeft de tijdelijke vrijstelling van het seizoenwerk in de land- en tuinbouw (open teelten) niet verlengd. Dit besluit is gepubliceerd in de Staatscourant van 16 augustus 2004, nr. 155.

In het kader van de voor de periode 1 juni–1 september verleende vrijstelling zijn afspraken tussen LTO en CWI gemaakt om te komen tot een structurele aanpak van de personeelsvoorziening. Het besluit is niet verlengd omdat gelet op de afspraken die zijn gemaakt tussen CWI en LTO, de verwachting bestaat dat er Nederlands aanbod na 1 september beschikbaar is. Hierbij speelt mee dat de piekperiode van de seizoenswerkzaamheden in september achter de rug is.

De afspraken met LTO over een versnelde procedure van in totaal 7 weken voor werkgevers blijft open staan.

B. Achtste voortgangsrapportage SUWI

De voortgangsrapportage SUWI is een bundeling van informatie over de implementatie van SUWI. Met de voortgangsrapportage wordt voldaan aan de informatiewens van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer.¹ De voortgangsrapportage is opgesteld conform de procedure regeling grote projecten.² De voortgangsrapportage wordt tweemaal per jaar opgesteld. De achtste voortgangsrapportage bestrijkt de periode van 1 januari 2004 tot 1 juli 2004.

In de voortgangsrapportage wordt, naar aanleiding van het Algemeen Overleg van 24 juni 2004, ingegaan op de wettelijke overdrachtstermijn van CWI naar gemeenten (zie hoofdstuk 4 Centra voor Werk en Inkomen).

C. UWV-rapportage «Onderzoek non-afdoening werkgeversfraude 2003»

Tijdens het Algemeen Overleg op 18 maart van dit jaar is met u gesproken over de Integrale Rapportage Handhaving 2002. Hierbij is onder meer de non-afdoening (het niet sanctioneren van werkgeversfraude) ter sprake gekomen.

Uit het jaarverslag 2003 van UWV is eerder gebleken dat non-afdoening van werkgeversfraude in 2003 is gestegen tot 37%. Dit percentage is aanleiding geweest voor de toezegging de Kamer te informeren over de uitkomsten van het UWV onderzoek naar de oorzaken van non-afdoening van werkgeversfraude.

UWV heeft eind juni het onderzoeksrapport toegezonden. Uit het UWV onderzoek blijkt dat de werkelijke non-afdoening lager uitvalt dan de geregistreerde non-afdoening. Feitelijk is volgens het UWV sprake van een percentage van 11,5% (voor 2003). Het lagere percentage wordt onder meer verklaard door registratiefouten: van de 173 geregistreerde gevallen, zijn 119 foutief in de betreffende selectie in het registratiesysteem opgenomen. In 54 gevallen is sprake van werkelijke non-afdoening.

De belangrijkste oorzaak hiervoor is het feit dat pas per 1 december 2003 (in plaats van 1 januari 2003) het boetebesluit werkgevers bij UWV-GUO is geïmplementeerd. Zonder deze tekortkoming zou het percentage van non-afdoening in 2003 volgens een schatting van UWV, zijn uitgekomen op circa 1,5%.

Het feit dat de non-afdoening van werkgeversfraude minder omvangrijk is dan aanvankelijk is gebleken, is positief maar neemt de zorg over non-afdoening niet volledig weg. Het niet-sanctioneren van fraude is een ernstige zaak. UWV is naar aanleiding van het tweede kwartaalverslag

¹ Informatiewens verwoord in brieven van 25 mei 2000 (47-00-SZW) en 23 april 2002 (24-02-SZW).

² Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1.

2004 verzocht de bestrijding van werkgeversfraude, inclusief de sanctieering, onverminderd voort zetten.

Wij zien de uitkomsten van het door UWV aangekondigde onderzoek naar de omvang non-afdoening gedurende de eerste helft van 2004 dan ook met belangstelling tegemoet. Naar verwachting zal het lagere percentage non-afdoening daarin zichtbaar worden.

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

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

Prestatie-indicatoren CWI

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
1. Preventiequote WW	18%	18,9%	21,0%
2. Preventiequote Abw (WWB)	40%	47,5%	46,9%
3. Uitsroomquote (WW en WWB fase 1)	50%	56,2% en 59,7%	59,3% en 59,0%
4. Marktbereik vacatures	50%	58%	59,4%
5. Vervullingsquote (Inclusief het vacature offensief)	66 000	20 945	22 826
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
6. Volledigheid overdracht gegevens CWI mbt uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	85% en 80%	97,9% en 96,6%	98,3% en 97,6%
7. Tijdigheid overdracht gegevens CWI mbt uitkeringsintake (CWI maakt onderscheid naar WW en WWB)	80% en 96%	83,8% en 96,2%	88,6% en 96,4%
Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
8. Kwaliteitscijfer reïntegratieadviezen	7	n.v.t.	n.v.t.
9. Kwaliteitscijfer kennisgevingen verwijtbaar gedrag UWV en gemeenten	7	n.v.t.	n.v.t.
Resultaatgebied 4: klantgericht	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
10. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI / werkzoekenden	7	n.v.t.	n.v.t.
11. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	n.v.t.	7,1
12. Klanttevredenheid bij CWI van ketenpartners	7	n.v.t.	6,5
Resultaatgebied 5: efficiency	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
13. Efficiencytaakstelling	€ 51 mln.	n.v.t.	n.v.t.

Toelichting

Ad 8 en 9: nog niet gemeten. Over de nadere uitwerking hiervan vindt nog overleg plaats tussen de ketenpartners.

Ad 10, 11, 12: tevredenheidsonderzoeken worden één keer per jaar uitgevoerd.

Ad 13: de efficiencytaakstelling wordt niet tussentijds gemeten. Indien CWI de uitgaven realiseert binnen het budget (bij ongewijzigde productie) kan gesteld worden dat de efficiencytaakstelling wordt gerealiseerd.

Prestatie-indicatoren UWV

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{ste} kw. 2004
1. Tijdigheid beoordeling reïntegratieverslag	80%	45%	50%
2. Juistheid beoordeling reïntegratieverslag	70%	Niet vermeld	Niet vermeld
3. Uitvoering arborol – hersteld vóór einde wachttijd	> 96%	93%	93%
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{ste} kw. 2004
4. Tijdigheid WW (beschikkingen op aanvraag binnen 8 weken genomen)	86%	92%	91%
5. Tijdigheid WAO (beschikkingen op aanvraag binnen 13 wk genomen)	90%	72%	74%
6. Tijdigheid ZW (beschikkingen op aanvraag binnen 4 weken genomen)	90%	93%	93%
7. Rechtmatigheid	99%	n.v.t. wordt 2x per jaar gemeten	98,5%
8. Compliance (het percentage uitkeringsgerechtigden en werkgevers dat bekend is met de plichten en de bijbehorende sancties, gemeten via een representatief onderzoek)	60%	Niet vermeld	70%
9. Aantal overtredingen naar duur en omvang (van zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers)	na 0-meting	n.v.t.	n.v.t. 0-meting 4 ^e kwartaal
Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie/uitstroom	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{ste} kw. 2004
10. Plaatsingspercentage WW	50%	46%	n.b.
11. Plaatsingspercentage AG	40%	39%	n.b.
12. Sluitende aanpak WW 100% voor UWV als opdrachtgever overige: 95% 86% 86%			
13. Sluitende aanpak AG	90%	n.v.t.	n.b.
14. Snelle start reïntegratietrajecten (binnen 4 weken na vaststelling afstand tot arbeidsmarkt of reïntegratievisie een aanmelding naar reïntegratiebedrijf)	85%	81% bij AG 24% bij WW	82% bij AG 22% bij WW
Resultaatgebied 4: klantgericht	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	Realisatie 2^{ste} kw. 2004
15. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek werknemersscore	6,5	n.v.t.	n.v.t.
16. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek, werkgeversscore	6,5	n.v.t.	n.v.t.
Resultaatgebied 5: efficiency	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	Realisatie 2^{ste} kw. 2004
17. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering)	18% eind '04 tov '02	op schema	op schema

Toelichting

Ad 1: De tijdige beoordeling is mede afhankelijk van de interactie tussen alle in het proces betrokken actoren. In de landelijke stuurgroep Poortwachter wordt dit najaar de werking van dit proces geëvalueerd. Vanwege de invoering van de verlenging van loondoorbetaling bij ziekte, worden er vanaf oktober 2004 tot oktober 2005 geen reïntegratieverslagen ingediend. Procesverbeteringen zullen in het vierde kwartaal van 2005 worden gerealiseerd.

Ad 2: UWV heeft het instrumentarium voor periodieke meting van de juistheid van toetsing van het reïntegratieverslag beschikbaar, maar heeft dit nog niet geoperationaliseerd. IWI heeft in haar recente onderzoek geconcludeerd dat de Wet verbetering Poortwachter voldoende adequaat door UWV is ingevoerd. Aanvullend heeft UWV nader onderzoek gedaan wat geresulteerd heeft in aanbevelingen tot verbetering van zowel de tijdigheid als de juistheid van de toetsing. Vanwege de verwachte grote daling van het aantal einde-wachttijd-aanvragen tussen oktober 2004 en oktober 2005 in verband met de wet VLZ, zal UWV de verbeterpunten en de meting van de juistheid van toetsing van het reïntegratieverslag invoeren vanaf oktober 2005.

Ad 5: Ten opzichte van het eerste kwartaal hebben de tijdigheid en productiviteit van de claimbeoordeling WAO zich (enigszins) hersteld. UWV meldt dat de tijdigheid in de tweede helft van 2004 negatief beïnvloed zal worden door invoering van het nieuwe schattingsbesluit.

Ad 7: UWV meldt een rechtmatigheidspercentage van 98,5%, ervan uitgaande dat geconstateerde onzekerheden in de loop van het jaar worden opgelost. Eerst over een volledig controlejaar is sprake van een steekproefomvang op basis waarvan een uitspraak met voldoende betrouwbaarheid kan worden gedaan.

Ad 8: NIPO-onderzoek wijst uit dat de bekendheid van plichten meer dan 70% is. Voorts wordt de sanctiekans ingeschat op 62% (versus 48% in 2002).

Ad 9: Deze prestatie-indicator zal vanaf 2005 worden toegepast. In december 2004 is de nulmeting op basis van de realisatiecijfers in 2004 gereed. De nulmeting vormt het uitgangspunt op basis waarvan een prestatienorm kan worden ontwikkeld.

Ad 10 en 11: De definitieve uitkomsten van de contracten vanaf 2002 komen vanwege de doorlooptijd van de trajecten later beschikbaar. De in de kwartaalverslag opgenomen tussenstand contractjaar 2002 bedraagt 18% gemiddeld voor WW en AG. UWV verwacht de normen voor contractjaar 2002 te realiseren op grond van de huidige economische omstandigheden. Voor contractjaar 2001 is de doelstelling van 30% AG en 40% WW gehaald (gemiddeld 42%).

Ad 12: UWV geeft aan dat het bereiken van de norm van 95% voor het grootste deel afhankelijk is van de uitstroom van klanten binnen 6 maanden. Het grootste deel van deze klanten (de fase 1 klanten) valt de eerste 6 maanden onder de verantwoordelijkheid van CWI. UWV bereidt een prestatie-indicator voor die meer inzicht biedt in de prestaties van UWV. UWV zal hier in het derde kwartaalverslag op ingaan.

Ad 13: Het doel is 90% van de nieuwe instroom aan te melden voor een reïntegratietraject. UWV zal over de mate waarin dat gerealiseerd wordt in het verslag over het derde kwartaal een tussenstand rapporteren.

Ad 14: Bij AG wordt de norm voor een snelle start van een reïntegratietraject bijna bereikt. Voor de WW geldt dit niet. Cliënten moeten gemiddeld 35 in plaats van 20 dagen wachten op de start van een reïntegratietraject. UWV heeft verbeteracties ingezet. In juni is hierdoor de gemiddelde doorlooptijd reeds afgenomen tot 27–28 dagen. UWV verwacht een verdere afname van de doorlooptijd tot 23–24 dagen eind 2004.

Ad 15: UWV heeft de opzet van het klantenonderzoek gewijzigd. De volgende indeling wordt nu gehanteerd: gericht klantenonderzoek (naar aanleiding van procesvernieuwingen binnen UWV), klanttevredenheidsonderzoek (op een generiek niveau en met tweejaarlijkse frequentie, eerst komend in 2005) en imago-onderzoek (hoe ontwikkelt UWV zich in de ogen van werkgevers en werknemers). Daarnaast zijn voorbereidingen gaande voor een keten-klantenonderzoek in samenwerking met CWI, VNG en Divosa (beoogd 4^e kwartaal 2004).

Deelonderzoeken geven het volgende beeld:

- Waardering dienstverlening UWV-Telefoon: 6,7
- Werkwijze klachtenbureau: 6,4

Prestatie-indicatoren SVB

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom.	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
Niet van toepassing op SVB			
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
1. Rechtmatigheid			
a ANW	99%	n.v.t.	99,24%
b AKW	99%		99,88%
c AOW	99%		99,97%
2. Handhaving	PI + norm vanaf 2005	–	–
3. Nationale tijdigheid			
a AOW	90%	96%	95%
b ANW	80%	85%	77%
c AKW	95%	97%	97%
4. Internationale tijdigheid			
a AOW	60%	86%	88%
b ANW	40%	84%	82%
c AKW	70%	88%	90%
Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
Niet van toepassing op SVB	–	–	–
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
5. klanttevredenheid (gemeten op een vijfpuntsschaal)	<i>(5 pnt schaal)</i>		
a telefonische dienstverlening	3,2	–	–
b e-mail dienstverlening	3,1		
c schriftelijke dienstverlening	3,2		
6. Klachtenmanagement	PI + norm in ontwikkeling	–	–
7. Compliance: bekendheid met regels en plichten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Resultaatgebied 5: efficiency	norm 2004	realisatie 1^{ste} kw. 2004	realisatie 2^{de} kw. 2004
8. Efficiency	1%	4%	5.3%5

Toelichting

Ad 2: Met ingang van 2005 wordt over deze prestatie-indicator in jaar- en kwartaalverslagen gerapporteerd.

Ad 3: Tijdigheid Anw teruggelopen door inspanningen in het kader van de verbeteracties Anw. SVB verwacht dat de tijdigheid over het hele jaar boven de norm uitkomt.

Ad 5: SVB voert elk anderhalf jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het eerstvolgende onderzoek staat gepland voor eind 2004.

Ad 6: klachtenmanagement is in ontwikkeling en wordt in de loop van 2004 geïmplementeerd.

Ad 8: SVB heeft een initiële begroting ingediend van € 230 mln. De huidige raming van de uitvoeringskosten op basis van het eerste kwartaal bedraagt € 217.8 mln., waarmee een efficiencywinst van 5.3% op jaarbasis zou worden gerealiseerd.

Achtste voortgangsrapportage implementatie SUWI

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding	13
1.1 Algemeen	13
1.2 Verantwoordingsstijdvak	13
1.3 Doel en opzet van deze rapportage	13
1.4 Leeswijzer	14
2. Wetgeving	15
2.1 Terugblik	15
2.2 Vooruitblik	16
3. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	17
3.1 Terugblik	17
3.2 Vooruitblik	21
3.3 Beheersing van de risico's	24
4. Centra voor Werk en Inkomen	25
4.1 Terugblik	25
4.2 Vooruitblik	29
4.3 Beheersing van de risico's	30
5. Gemeenten	31
5.1. Terugblik	31
5.2 Vooruitblik	32
6. Samenwerking kolommen	35
6.1 Programma Ketenresultaten	35
6.2 ICT	36
6.3 Communicatie	38
6.3.1 Terugblik	38
6.3.2 Vooruitblik	39
6.4 Cliëntenparticipatie	40
6.4.1 Terugblik	40
6.4.2 Vooruitblik	41
7. Raad voor Werk en Inkomen	42
8. Reïntegratiemarkt	43
8.1 Terugblik	43
8.2 Vooruitblik	45
9. Handhaving en fraudebestrijding	46
9.1 Terugblik	46
9.2 Vooruitblik	48
10. Doelmatigheid en doeltreffendheid	49
10.1 Algemeen	49
10.2 Prestatie-indicatoren	49
10.3 Financieel beheer	50
10.4 Kostprijsmodel	50
11. Financiële aspecten	51
11.1 Uitvoeringskosten	51
11.2 Subsidieregelingen	53
Bijlage	
1. Stand van zaken toezeggingen	54

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit is de achtste voortgangsrapportage Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI), die in het kader van de procedureregeling grote projecten van de Tweede Kamer is opgesteld. De Kamer ontvangt deze rapportage, zoals aangekondigd bij brief van 14 juni 2002 (szw0200429), rond de derde dinsdag in september 2004. Met deze rapportage worden ook de verslagen over het tweede kwartaal 2004 van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), de Sociale verzekeringsbank (SVB), het Inlichtingenbureau (IB) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) alsmede het UWV-rapport inzake het Onderzoek non-afdoening werkgeversfraude 2003 aan de Kamer gestuurd. Het Kwartaalbericht Arbeidsmarkt September 2004 wordt separaat aan de Kamer aangeboden.

1.2 Verantwoordingsstijl

Deze voortgangsrapportage bestrijkt de periode vanaf 1 januari 2004 tot 1 juli 2004 (de peildatum). Belangrijke wijzigingen die na 1 juli 2004 zijn opgetreden, zijn ook vermeld.

In onderstaande tabel wordt aangegeven wanneer de Kamer eerder is geïnformeerd over het groot project SUWI.

Rapportages	Kamerstuknummers	Beschreven periode
Eerste voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2000–2001, 26 448, nr. 16	voor 13-10-2000
Tussenrapportage grof ontwerp SUWI	Kamerstukken II, 2000–2001, 26 448, nr. 19	
Tweede voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2000–2001, 26 448, nr. 26	13-10-2000 tot 16-05-2001
Derde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 35	16-05-2001 tot 31-10-2001
Tussenrapportage	Kamerstukken II, 2001–2002, 26 448, nr. 44	01-11-2001 tot 01-03-2002
Vierde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 58	01-03-2002 tot 01-07-2002
Vijfde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2002–2003, 26 448, nr. 69	01-07-2002 tot 01-01-2003
Zesde voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 82	01-01-2003 tot 01-07-2003
Zevende voortgangsrapportage	Kamerstukken II, 2003–2004, 26 448, nr. 141	01-07-2003 tot 01-01-2004

1.3 Doel en opzet van de rapportage

De voortgangsrapportage is opgezet volgens de gewijzigde procedure-regeling grote projecten (Kamerstukken II, 2001–2002, 28 247, nr. 1). Daarnaast wordt met de voortgangsrapportage tegemoetgekomen aan de informatiebehoefte van de Kamer, zoals deze is weergegeven in de brief van 23 april 2002 (kenmerk: 24-02-SZW) van de vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De vaste commissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geeft aan op een negental onderwerpen inzicht te willen verkrijgen in de voortgang van de realisatie van de planning, de financiële ontwikkelingen en in volumeontwikkelingen. Deze negen onderwerpen komen overeen met de onderwerpen die de Kamer bij de start van het groot project SUWI in 2000 heeft genoemd (Kamerstukken II, 1999–2000, 26 448, nr. 11) en vormden het uitgangspunt van de vierde voortgangsrapportage van 20 september 2002, de vijfde voortgangsrapportage van 21 mei 2003, de zesde voortgangsrapportage van 18 september 2003 en de zevende voortgangsrapportage van 19 mei 2004.

De achtste voortgangsrapportage sluit zoveel mogelijk aan bij de zevende voortgangsrapportage. Er wordt ingegaan op de ambities voor 1 januari 2006, de ambities voor 1 januari 2005 en de realisatie per 1 juli 2004. In de hoofdstukken wordt in de paragraaf «Terugblik» ingegaan op de realisatie van 1 januari 2004 tot 1 juli 2004. Tevens wordt ingegaan op belangrijke

wijzigingen die na 1 juli 2004 zijn opgetreden. 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.¹

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van en verwezen naar de verslagen over het tweede kwartaal 2004 van UWV, CWI, SVB, IB en BKWI.

De Kamer heeft bij de aandachtspunten «reïntegratie en sociale activering» en «handhaving en fraudebestrijding» expliciet gevraagd naar volumegegevens. In hoofdstuk 8 Reïntegratiemarkt worden volumegegevens op het terrein van «reïntegratie en sociale activering» gegeven. Volumegegevens op het terrein van handhaving en fraudebestrijding worden opgenomen in de door de Kamer gevraagde jaarlijkse Integrale Rapportage Handhaving. Deze rapportage wordt jaarlijks aan het eind van het jaar naar de Kamer gezonden. Cijfers over de SIOD komen hierin ook aan bod.

Via deze rapportage wordt, conform de wens van de vaste commissie, verantwoording afgelegd over de uitputting van de financiële middelen (hoofdstuk 11).

De vaste commissie wenst ten slotte geïnformeerd te worden over de stand van zaken van de implementatie van de aanbevelingen voortkomend uit de op 9 april 2002 door Berenschot verrichte audit naar risico's van de dienstverlening als gevolg van de invoering van de SUWI-wetten per 1 januari 2002 (gelijktijdig met de tussenrapportage SUWI naar de Kamer gezonden). In de hoofdstukken over UWV en CWI (hoofdstuk 3 en 4) en het onderdeel ICT in hoofdstuk 6 (Samenwerking kolommen) is een aparte paragraaf gewijd aan het beheersen van de risico's.

In het hoofdstuk UWV wordt ook ingegaan op de voortgang in de aanpak van de risico's uit de door Ernst&Young opgestelde «Nulmeting en risico-inventarisatie totstandkoming Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen» (Nulmeting UWV) en de «Rapportage Nul-plus-één meting» (szw0300388). Hierbij komen de door de Kamer bij brief van 24 maart 2003 (07-03-SZW) gewenste ontwikkelingen van het vorderingenbestand bij het UWV ook aan de orde. Het hoofdstuk Doelmatigheid en doeltreffendheid (hoofdstuk 10) gaat in op het door KPMG opgestelde rapport «Risico-analyse financieel beheer CWI» (szw03400132).

De voortgangsrapportage geeft inzicht in de stand van zaken van eerdere toezeggingen die in het kader van SUWI aan de Kamer zijn gedaan. In bijlage 1 wordt een totaaloverzicht gegeven van alle toezeggingen.

1.4 Leeswijzer

De indeling van de achtste voortgangsrapportage sluit aan bij de indeling van de vorige voortgangsrapportages. Het accent ligt daarbij op de vorming van het UWV (hoofdstuk 3), de CWI (hoofdstuk 4), de implementatie van SUWI bij de gemeenten (hoofdstuk 5) en de samenwerking tussen de kolommen (hoofdstuk 6). Er wordt niet afzonderlijk ingegaan op de SVB, omdat de gevolgen van SUWI zich voor de SVB beperken tot de bestuurlijke inrichting en het toezicht.

In de zevende voortgangsrapportage wordt in hoofdstuk 2 (Organisatie) gemeld dat de organisatie rondom SUWI inmiddels vaste vorm heeft gekregen. In zevende voortgangsrapportage waren er op dit punt dan ook geen verdere bijzonderheden meer te melden. Het hoofdstuk Organisatie wordt om die reden niet meer opgenomen.

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

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 (Kamerstukken II, 1999-2000, 26 448, nr. 11) opgestelde informatiebehoefte nader uitgewerkt. De daarin genoemde onderwerpen zijn terug te vinden in de volgende hoofdstukken:

1. Het samenvoegen van de uitvoeringinstellingen tot één uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen:
 - hoofdstuk 3 UWV
 - hoofdstuk 6 Samenwerking kolommen
2. De vorming van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI):
 - hoofdstuk 4 CWI
 - hoofdstuk 6 Samenwerking kolommen
3. ICT-programma SUWI:
 - hoofdstuk 6 Samenwerking kolommen
4. Reïntegratie en sociale activering:
 - hoofdstuk 8 Reïntegratiemarkt
 - hoofdstuk 3 UWV
 - hoofdstuk 4 CWI
 - hoofdstuk 5 Gemeenten
5. De inrichting van het bestuurlijk en toezichtskader:
 - hoofdstuk 2 Wetgeving
 - hoofdstuk 7 RWI
6. De vormgeving van cliëntenparticipatie:
 - hoofdstuk 6 Samenwerking kolommen
 - hoofdstuk 3 UWV
 - hoofdstuk 4 CWI
 - hoofdstuk 5 Gemeenten
7. De vormgeving van handhaving en fraudebestrijding:
 - hoofdstuk 9 Handhaving en fraudebestrijding
8. De financiële aspecten van de verschillende operaties:
 - hoofdstuk 10 Doelmatigheid en doeltreffendheid
 - hoofdstuk 11 Financiële aspecten
9. NV KLIQ
 - komt niet terug (zie vierde voortgangsrapportage)

2. Wetgeving

2.1 Terugblik

De Wet houdende wijziging van de Wet sociale werkvoorziening en de Wet SUWI in verband met vooral de overgang van de indicatiestelling voor de sociale werkvoorziening van de gemeenten naar de CWI, is in het Staatsblad geplaatst (Wet van 30 juni 2004, Stb. 2004, 325). Deze wet zal met ingang van 1 januari 2005 in werking treden.

Het Besluit SUWI is gewijzigd bij besluit van 2 juli 2004, Stb. 2004, 327. Hoofdelement van deze wijziging betreft de opname van een nieuwe paragraaf 4.2 betreffende de individuele reïntegratieovereenkomst (ter vervanging van de oude paragraaf 4.2, waarin de vervallen werkgevers-subsidies ex artikel 15 Wet REA nader waren geregeld). Op grond van artikel 4.2 van het gewijzigde Besluit SUWI kunnen bij ministeriële regeling regels worden gesteld omtrent de voorwaarden waaronder door het UWV een individuele reïntegratieovereenkomst kan worden gesloten en omtrent de inhoud van de individuele reïntegratieovereenkomst. Hieraan is invulling gegeven door wijziging van de Regeling SUWI van 8 juli 2004, Stcrt. 2004, 135.

Naast bovengenoemde wijziging van de Regeling SUWI is deze regeling gewijzigd bij regeling van 29 juni 2004 (Stcrt. 2004, 128) in verband met het verstrekken van gegevens over detentie door de Minister van Justitie

aan de gemeenten door tussenkomst van het Inlichtingenbureau. Tot slot is de Regeling SUWI gewijzigd bij regeling van 9 juli 2004 (Stcrt. 2004, 137) in verband met het wijzigen van bijlagen en het – vooruitlopend op de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Vereenvoudiging socialeverzekeringswetten (kamerstukken 29 513) – niet langer verstrekken van statusoverzichten. De gewijzigde bijlagen hebben betrekking op de verantwoording en informatievoorziening met betrekking tot CWI, UWV, SVB, IB en BKWI voor 2004.

2.2 Vooruitblik

Lopende wetsinitiatieven met SUWI-relevantie zijn met name het wetsvoorstel Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) en bijbehorende Invoeringswet (kamerstukken I, 29 529 en 29 531, zie hoofdstuk 3 UWV), de wijziging van de WW en de Wet SUWI in verband met de vervanging van fictief arbeidsverlofd en de beperking van het verzorgingsforfait (kamerstukken I, 29 249) en het Wetsvoorstel kinderopvang (kamerstukken I, 28 447). Ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage SUWI is van belang dat deze wetsvoorstellen door de Tweede Kamer zijn aanvaard en nu bij de Eerste Kamer aanhangig zijn c.q. door de Eerste Kamer zijn aanvaard (Wet kinderopvang). Aan het rijtje SUWI-relevante wetsvoorstellen kan het wetsvoorstel houdende wijziging Wet SUWI in verband met wijziging van de taken en de werkwijze van de RWI (naar aanleiding van de evaluatie van dat orgaan) worden toegevoegd, dat nu bij de Tweede Kamer aanhangig is (kamerstukken II, 29 727). Vanwege de relatief beperkte betekenis voor (de Wet) SUWI zijn de drie laatstgenoemde wetsvoorstellen in het hierna opgenomen planningsoverzicht buiten beschouwing gelaten.

Het vervallen van de resterende artikelen van de Arbeidsvoorzieningswet 1996 (ter «eindliquidatie» van die wet) moet nog worden geëffectueerd. In de brief van 20 augustus 2004 (kamerstukken II, 21 477, nr. 91) is aangegeven dat naar verwachting op 1 november 2004 een Koninklijk besluit en een ministeriële regeling in werking kunnen treden, waarin respectievelijk de intrekking van de Arbeidsvoorzieningswet 1996 en de gevolgen daarvan geregeld worden.

De Wet SUWI bevat ook algemene bepalingen over het verwerken van gegevens en gegevensverstrekking. Dit betekent, dat regelgeving over het inrichten (en het gebruik van gegevens) van basisadministraties en het tot stand brengen van de polisadministratie, het gebruik van het sofi-nummer en suwi-net en de gegevensverstrekking aan private instanties worden uitgewerkt door middel van wijzigingen van de Wet SUWI of het Besluit SUWI. Op dat punt zijn wets- en besluitwijzigingen in de loop van 2004 en 2005 voorzien.

Overigens blijkt van noodzaak tot SUWI-gerelateerde wijzigingen op het niveau van algemene maatregel van bestuur en ministeriële regeling (zoals het Besluit SUWI en de Regeling SUWI) met enige regelmaat sprake te zijn en dit zal in de nabije periode niet anders zijn. Voor een deel vloeit dit voort uit andere wetstrajecten. Zo wordt in het kielzog van eerdergenoemde Wet tot wijziging van de Wet sociale werkvoorziening en de Wet SUWI in verband met de overgang van de indicatiestelling voor de sociale werkvoorziening van gemeenten naar CWI een Besluit uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken voorbereid, dat onder meer regels voor de (her)indicatiestelling door CWI omvat. Dit besluit zal omstreeks 1 oktober 2004 in het Staatsblad kunnen verschijnen. Met uitzondering van deze eigenstandige AMvB zijn voor de toekomst (mogelijk) te voorziene wijzigingen op dit niveau buiten het planningsoverzicht gehouden.

Zoals gezegd in de vorige voortgangsrapportage SUWI is via de Verzamelwet sociale verzekeringen 2003 in artikel 39 Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA) de mogelijkheid gecreëerd om regels te stellen betreffende aanvraagtermijnen. Het overleg met UWV over de concrete invulling daarvan is nog niet afgerond.

Planning

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
SUWI-wetgeving	<ul style="list-style-type: none"> Wijziging Wet SUWI i.v.m. Wfsv in werking 	<ul style="list-style-type: none"> Wijziging Wet SUWI m.b.t. overgang indicatie sociale werk-voorziening naar CWI in werking Plaatsing (I)Wfsv in Staatsblad 	<ul style="list-style-type: none"> Wijziging Wet SUWI m.b.t. overgang indicatie sociale werkvoorziening naar CWI aanvaard
Besluit SUWI		<ul style="list-style-type: none"> Wijziging i.v.m. individuele reïntegratieovereenkomst (n.b. plaatsing Staatsblad gerealiseerd per 13 juli 2004, Stb. 2004, 327) Wijziging i.v.m. gegevensverstrekking aan derden en gebruik SUWInet. 	
Regeling SUWI		<ul style="list-style-type: none"> Wijziging i.v.m. verstrekking van gegevens over detentie via Inlichtingenbureau (n.b. publicatie gerealiseerd per 8 juli 2004, Stcrt. 2004, 128) Wijziging i.v.m. individuele reïntegratieovereenkomst (n.b. publicatie gerealiseerd per 19 juli 2004, Stcrt. 2004, 135) Wijziging i.v.m. met name verantwoording en informatievoorziening 2004 (n.b. publicatie gerealiseerd per 21 juli 2004, Stcrt. 2004, 137) 	
Besluit uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken		<ul style="list-style-type: none"> Inwerkingtreding nog in Staatsblad te plaatsen besluit m.b.t. onder andere regels voor (her)indicatiestelling door CWI 	
Diverse		<ul style="list-style-type: none"> Inwerkingtreding KB en ministeriële regeling intrekking Arbeidsvoorzieningswet 1996 Vaststellen Regeling aanvraagtermijnen Wet REA 	

3. Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

3.1 Terugblik

Organisatie, besturing- en dienstverleningsconcept

- Borging van kwaliteit

Zoals in de zevende voortgangsrapportage werd gemeld voert UWV organisatiebreed een nieuwe systematiek van kwaliteitsborging in, die onder andere moet leiden tot belangrijke verbeteringen van de primaire processen op tijdigheid, volledigheid en juistheid. Daartoe wordt het kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld, dat voldoet aan de eisen van de ISO norm 9001:2000.

Inmiddels zijn circa 95% van de vereiste generieke processen en kaders van het overkoepelende kwaliteitsmanagementsysteem gereed. Per 1 april 2004 zijn de onderdelen strategie, beleid, kaders en algemene processen afgerond. In het tweede kwartaal is de divisie Werkgevers gecertificeerd. Van de overige vijftien bedrijfsonderdelen zijn er vier deels gecertificeerd.

Bij enkele bedrijfsonderdelen treden vertragingen op, maar de planning voorziet in een marge om dat op te vangen.

- Huisvesting

UWV heeft een apart programma Huisvesting aan het veranderprogramma toegevoegd. Het programma is erop gericht om vanuit de huidige huisvesting van UWV op 144 plaatsen in het land te komen tot de gewenste eindsituatie van één hoofdkantoor, gecombineerde frontoffice/backoffices kantoren in 17 vestigingsplaatsen, 10 zelfstandige frontoffices en 2 klantencontactcentra. Door verschillende oorzaken zijn de activiteiten huisvesting getemporiseerd. Deze oorzaken zijn het overleg met SZW over het hoofdkantoor en de totstandkoming van het toetsingskader (in mei 2004 gerealiseerd); het opzetten van een nieuwe gecentraliseerde organisatie Huisvesting (voor einde 2004 gerealiseerd); het opstellen van een volledig herzien en bijgesteld Meerjarenbeleidsplan Huisvesting en Jaarplan Huisvesting 2005 (in juni 2004 in concept gerealiseerd). De voornemens zoals geformuleerd in het Masterplan Huisvesting 2003 voor het jaar 2004 worden daardoor slechts gedeeltelijk gerealiseerd.

- Klantencontact

In het dienstverleningsconcept van UWV wordt voorzien in een klantencontactcentrum (KCC) met een vestiging in Assen en in Goes. Het doel hiervan is het verbeteren van de bereikbaarheid en het eenduidig en duidelijk informeren van de klant. Beide vestigingen zijn inmiddels operationeel. Vanuit het KCC in Assen wordt het noorden van het land bediend. Het KCC in Goes is begin 2004 maart gestart en handelt klantvragen af uit de regio zuid. Inmiddels loopt 30% van alle klantencontacten via KCC. De telefonische bereikbaarheid lag in het eerste half jaar van 2004 gemiddeld op 94% (de interne UWV-norm is 80%) en ook het aantal vragen dat direct kon worden afgehandeld, ligt boven de norm van 70%, namelijk 79%.

- Klanttevredenheid

UWV heeft de opzet van het klantenonderzoek gewijzigd. De volgende indeling wordt nu gehanteerd: gericht klantenonderzoek (naar aanleiding van procesvernieuwingen binnen UWV), klanttevredenheidsonderzoek (op een generiek niveau en met tweejaarlijkse frequentie) en imago-onderzoek (hoe ontwikkelt UWV zich in de ogen van werkgevers en werknemers).

In de periode van april 2003 tot eind mei 2004 is een zestal klantenonderzoeken naar UWV Telefoon gehouden. Klanten waarderen de dienstverlening van UWV Telefoon met een 6,7. De bekendheid van UWV Telefoon is groot, namelijk 98%. Sinds de start is ook de tevredenheid van de Reintegratietelefoon onderzocht. De dienstverlening van de Reintegratietelefoon wordt positief gewaardeerd. Op de meeste aspecten wordt een 7 of hoger gescoord.

UWV heeft een nulmeting gehouden naar de afhandeling van klachten door het Centraal Klachtenbureau. De werkwijze van het Centraal Klachtenbureau wordt gewaardeerd met een 6,4 en over de contacten met de medewerkers zijn de respondenten tevreden. De tijdigheid en volledigheid van de afhandeling en de beoordeling van de klachten zijn verbeterpunten.

- Klachtenprocedure

Voor de afhandeling van klachten beschikt UWV over het Centraal Klachtenbureau, waar de klant zowel telefonisch als schriftelijk terecht kan.

Het aantal ingediende klachten in het eerste half jaar van 2004 is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2003. UWV verwacht dan ook dat het totale aantal klachten in 2004 aanzienlijk hoger zal zijn dan in 2003

en schat in dat deze toename onder meer wordt veroorzaakt door de toename van het aantal klanten, de toegenomen bekendheid van het meldpunt en publiciteitscampagnes.

In het eerste half jaar is 74% van de ingediende klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. UWV streeft naar een termijn van drie weken, die in juni in 55% van de gevallen werd gehaald.

Overheadreductie als onderdeel van de bezuinigingstaakstelling van 25%

Het programma overheadreductie moet per 1 januari 2007 leiden tot staf en steundiensten die zijn ingericht conform het nieuwe besturingsmodel, die met hun werkwijze en inhoudelijke kennis goed aansluiten op de doelstellingen en op het organisatie- en besturingsmodel van UWV en die tevens aanzienlijk zijn afgeslankt (1900 fte'n minder eind 2006).

In het tweede kwartaal 2004 is het plan van aanpak programma overheadreductie vastgesteld. Daarnaast worden de UWV-functieprofielen voorzien van competenties.

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

- **Walvis**

De Eerste Kamer heeft 22 juni 2004 ingestemd met de wetsvoorstellen Walvis en Aansluitingswet Walvis. Per 1 januari 2005 zal het nieuwe premieloon gaan gelden. Vervolgens zal een jaar later het nieuwe uitkeringsloon inwerkingtreden.

- **Samenwerking UWV en Belastingdienst (SUB)**

De onderliggende wetgeving van de SUB-operatie – Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) en Invoeringswet Wfsv – is op 1 juli 2004 door de Tweede Kamer aangenomen.

Cliëntenparticipatie

UWV wordt landelijk en regionaal geadviseerd door 20 cliëntenraden: 6 regionale WW-raden, 11 regionale AG-raden, 1 landelijke WW-raad, 1 landelijke AG-raad en een Centrale Cliëntenraad. Onlangs heeft een evaluatie plaatsgevonden van de cliëntenparticipatie. Het evaluatierapport is eind juni besproken tijdens een werkconferentie. Naar aanleiding daarvan worden concrete verbeter suggesties geformuleerd op basis waarvan UWV beleid zal maken.

Wet verbetering poortwachter/beperking instroom

De instroom in de WAO bedroeg 30 200 in het eerste halfjaar van 2004 tegenover 36 300 in het eerste halfjaar van 2003, een daling van 17%. In vergelijking met het vierde kwartaal van 2003 was de instroom in het eerste halfjaar gemiddeld 5% lager. Ook het aantal aanvragen voor een WAO-uitkering neemt af: in het eerste half jaar van 2004 waren er gemiddeld 24% minder aanvragen dan in het laatste kwartaal van 2003. Ook het WAO-volume blijft dalen. De uitstroom uit de WAO bedroeg tot en met juni ruim 40 000, bijna 10 000 hoger dan de instroom. Sinds eind 2003 is het aantal WAO-ers gedaald met 10 000.

Nader onderzoek door UWV, waarvan de resultaten begin mei beschikbaar zijn gekomen, geeft (kwantificeerbaar) inzicht in het aandeel van UWV in de spectaculaire daling. De hoofdconclusie uit het onderzoek is dat het ziekteverzuim en de WAO-instroom bij de twee belangrijkste vangnetcategorieën (uitzendkrachten en zieke werklozen) zijn gedaald in de periode van april 2002 t/m maart 2003. UWV schrijft deze gunstige ontwikkelingen mede toe aan de Wet verbetering poortwachter.

Klantmanagement

Zie onder vooruitblik en hoofdstuk 5 (Gemeenten, onderdeel bedrijfsverzamelgebouwen).

ICT

Zoals in de zevende voortgangsrapportage is gemeld, is het fusieproces, gezien de complexiteit van de gehele operatie, aan continue prioriteitstellingen en bijsturing onderhevig. In het tweede kwartaalverslag 2004 meldt UWV expliciet dat de activiteiten van het programma ICT langer zullen doorlopen dan bij aanvang is verondersteld. Dit betreft met name de samenvoeging van systemen (was voorzien) en de verdere, geleidelijke uitrol van nieuwe, generieke ICT-voorzieningen (workflow, elektronisch dossier, werkproceskoppelingen in de keten, systeemintegratie). Een deel van deze voorzieningen waren niet opgenomen in de oorspronkelijke planning.

Het ICT-beleid is vastgelegd in het document «Van UWV-Kompas naar ICT-koers», dat de veranderprogramma's voor de periode 2002–2005 en daarna beschrijft en waarop de bijlage «*meerjarenbeleidplan ICT 2005 en 2006*» bij het jaarplan 2005 is gebaseerd.

De doelstellingen van het Programma ICT zijn volgens UWV grotendeels gerealiseerd, met een beperkte vertraging op onderdelen. UWV geeft in het tweede kwartaalverslag 2004 aan dat nadere prioriteitstelling noodzakelijk is, gezien de door wijzigingen in wet en regelgeving veranderde opdracht.

Uit de in mei 2003 uitgebrachte rapportage Nul-plus-één-meting geeft UWV aan dat de in de Nulmeting van 2002 gesignaleerde risico's op het gebied van informatiemanagement en gegevensverkeer in voldoende mate zijn beheerst. Met betrekking tot de informatiebeveiliging zijn de meeste noodzakelijke maatregelen gerealiseerd en uit het tweede kwartaalverslag 2004 van UWV blijkt dat beveiliging en privacy de nodige aandacht krijgen.

De uniformering van processen vordert gestaag evenals het beperken van het aantal ondersteunende systemen. Zo zal bij WW in 2004 met de convergentie van Cadans 80% van de organisatie Ontslagwerkloosheid gebruik maken van één geautomatiseerd systeem. Ter verbetering van de continuïteit van de informatievoorziening zijn kwaliteitsafspraken met leveranciers vastgelegd in serviceniveauovereenkomsten (SNO's). Zie ook hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT).

Ontvlechting andere taken

Conform de breed gedragen opvattingen, zoals die naar voren kwamen tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel dat geleid heeft tot de Wet SUWI, is door UWV in 2003 verder overleg gevoerd met de opdrachtgevers in het private domein¹ over de beëindiging van de uitvoering van de bedrijfstakeigen regelingen. Dit heeft ertoe geleid dat UWV met de Stichting Fondsbeheer Waterbouw (Baggerbedrijf), Relan Pensioenen, Interpolis Mens en Werk verzekeringen (Relan Zekerheid), SFB CAO-regelingen, SFB-pensioenen en A en O services is overeengekomen dat de andere taken per 1 januari 2005 zullen worden beëindigd. Per gelijke datum vervalt in verband met wijziging in wet- en regelgeving ook de andere taak (vergoeding huishoudelijke hulp; ex AAW) ten behoeve van het College voor Zorgverzekeraars (CVZ).

De besprekingen met Achmea inkomensverzekeringen en Achmea Gakverzekeringen hebben erin geresulteerd dat de andere taken door UWV worden voortgezet tot uiterlijk april 2005.

Voor wat betreft de andere taken op het terrein van de boven- en naastwettelijke WW voor de sector Overheid- en Onderwijspersoneel (sector O&O) hebben de Ministeries van SZW en BZK (als coördinerend ministerie voor het overheidspersoneel), het Verbond Sectorwerkgevers Overheid (VSO) en UWV afgesproken de uitvoering van de bovenwettelijke WW en de wachtgelden door UWV tot uiterlijk 1 januari 2008 te continueren. In de afgelopen periode zijn er in verschillende werkgroepen besprekingen gevoerd tussen respectievelijk UWV, ABP en Loyalis voor de

¹ Voor de SVB continueert UWV de andere taken.

contracten tot 1 april 2004 en tussen UWV en VSO(-leden) voor de contracten tussen 1 april 2004 en (uiterlijk) 1 januari 2008. De besprekingen tussen UWV, ABP en Loyalis zijn volgens planning verlopen en in april 2004 afgerond. De besprekingen tussen UWV en VSO bevinden zich in de afrondende fase.

In het kader van zowel de andere taken op het terrein van de bovenwettelijke Arbeidsongeschiktheid (Invaliditeitspensioen (IP) en Herplaatsings-toelage (HPT)) als op het terrein van de premie- en gegevensincasso ten behoeve van de sector O&O zijn door ABP en UWV besprekingen gevoerd met als doel tot een plan te komen om de andere taken zo efficiënt en risicoloos mogelijk te ontvlechten. Uitkomst van deze besprekingen is dat door UWV een verzoek aan de minister is voorgelegd om twee taken voor een beperkte periode aan ABP over te dragen. De gevraagde toestemming is op 8 juli jl. door de minister – onder strikte voorwaarden – aan UWV verleend. De Tweede Kamer is hiervan per brief d.d. 8 juli jl. op de hoogte gesteld.

Opdrachtgeverschap reïntegratie
(zie hoofdstuk 8 Reïntegratiemarkt)

3.2 Vooruitblik

Organisatie, besturing- en dienstverleningsconcept

- Borging van kwaliteit.

Eind 2004 moet 70% van het kwaliteitsmanagementsysteem aantoonbaar op ISO certificeerbaar niveau zijn. De doelstelling is dat de ISO-certificering van UWV in 2005 wordt gerealiseerd.

Om de voortgang te toetsen zijn hiervoor in het jaarplan 2004 duidelijke mijlpalen aangegeven. Over de voortgang zal via de kwartaalverslagen 2004 worden gerapporteerd. De P&O-kaders en het P&O-beleid komen in het derde kwartaal van 2004 gereed. Ook het financieel beleid en het reïntegratiebeleid zullen dan worden vastgesteld.

- Huisvesting

Zoals in de zevende voortgangsrapportage is gemeld is in de brief van 30 maart 2004 aan de Tweede Kamer over versterking sturing en toezicht zbo's SUWI aangegeven hoe de aansturing van en het toezicht op onder meer UWV wordt versterkt. UWV moet zorgdragen voor een uitgebreidere en meer doorzichtige verantwoording met betrekking tot het huisvestingsbeleid. UWV stelt een meerjarenplan huisvesting op en legt dit ter beoordeling aan de minister voor. Een nadere uitwerking daarvan vindt plaats in een op te stellen «jaarplan huisvesting». Deze documenten zullen gekoppeld worden aan respectievelijk het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan van UWV. Dit betekent dat deze documenten vóór 1 oktober 2004 beschikbaar zullen zijn. In het vierde kwartaal 2004 zullen de plannen aan de Kamer worden aangeboden. Deze nieuwe aanpak maakt beslissingen beduidend transparanter dan nu het geval is, omdat thans een beleidskader als referentiepunt ontbreekt.

- Klantencontact

Het werkingsgebied van het klantencontactcentrum Goes zal de komende tijd gefaseerd worden uitgebreid. Eind 2005 zal een vrijwel landelijke dekking zijn bereikt. UWV wil deze cliëntencontacten zodanig afhandelen dat de klant niet alleen antwoord krijgt op de gestelde vragen, maar ook zicht krijgt op de wegen die hij verder kan/moet bewandelen. Hierdoor wordt mede de efficiency in de backoffices vergroot.

- Klanttevredenheid

Het gericht klantenonderzoek zal worden geïntensiveerd, wat inhoudt dat het aantal onderzoeken zal worden verhoogd. Het generieke klant-

tevredenheidsonderzoek zal een keer per twee jaar plaatsvinden. Het eerstvolgende onderzoek staat gepland in 2005. Daarnaast zijn voorbereidingen gaande voor een klantenonderzoek in samenwerking met de ketenpartners. Dit zal in het vierde kwartaal 2004 plaatsvinden. De rapportage verschijnt begin 2005.

Bij de herbeoordelingsoperatie die per 1 oktober start vindt ook klantenonderzoek plaats. Daarnaast is onderzoek gepland naar de reïntegratie- en preventieactiviteiten van UWV. In het vierde kwartaal 2004 wordt de 1-meting naar de afhandeling van klachten door het Centraal Klachtenbureau gehouden. In die periode wordt wederom een imago-onderzoek gehouden.

- **Klachtenprocedure**

UWV heeft zich tot doel gesteld 99% van de klachten binnen drie weken af te handelen. Indien deze niet direct afgehandeld kunnen worden dienen deze binnen 24 uur over te worden gedragen aan de verantwoordelijken. Ook wordt in 2004 de structurele terugkoppeling van klachtsignalen naar het primaire proces ingericht, waardoor de kwaliteit en cliëntgerichtheid van de processen kunnen worden verbeterd. Verder zal UWV behalve kwantitatieve informatie ook kwalitatieve informatie gaan verstrekken over de afhandeling.

Overheadreductie als onderdeel van de bezuinigingstaakstelling van 25%
Conform de planning is de implementatie in 2004 gestart en zal deze per 2007 zijn afgerond. UWV verwacht dat de kwantitatieve reductie voor 2004 (- 400 fte) zal worden gerealiseerd, maar dat de meer fundamentele herbezinning op de inrichting van de staf door een aantal oorzaken vertraging zal oplopen. Dit kan gevolgen hebben voor de realisatie van de reductie in latere jaren.

Samenwerking met de Belastingdienst: Walvis en SUB

- **Walvis**

Voor de uitvoering door UWV betekent Walvis (inmiddels door de Eerste Kamer aangenomen) dat UWV per 1 januari 2005 het nieuwe uniforme loonbegrip hanteert bij de premie-inning van de werknemersverzekeringen. In het kader van de gefaseerde invoering van Walvis en SUB gaat pas een jaar later, per 1 januari 2006, de premie-inning zelf over naar de Belastingdienst. De voorbereiding van UWV op de wijziging per 1 januari 2005 verloopt goed.

- **Samenwerking UWV en Belastingdienst (SUB)**

De wetsvoorstellen Wfsv en Invoeringswet Wfsv voorzien de gehele SUB-operatie van een wettelijke grondslag. De wetsvoorstellen zijn op 1 juli 2004 door de Tweede Kamer aangenomen. Behandeling in de Eerste Kamer zal waarschijnlijk in oktober 2004 plaatsvinden.

Er wordt gekozen voor een gefaseerde invoering (in 2005 en 2006) van wetgeving, voorzieningen en processen om de operatie en de risico's beheersbaar te houden. In totaal zullen als gevolg van Walvis/SUB bij UWV een kleine 3000 arbeidsplaatsen verdwijnen; hiervan gaan er ongeveer 800 over naar de Belastingdienst. Deze personele wijzigingen zullen in de periode 2004-2011 worden gerealiseerd.

Klantmanagement

Het doel van klantmanagement is om meer uitkeringsgerechtigden aan het werk te krijgen. Daartoe wordt de bestaande dienstverlening aan WW-cliënten geleidelijk uitgebreid met een reïntegratiecoach voor elke klant die begeleiding nodig heeft. In de loop van 2005 moeten zij op alle kantoren van UWV operationeel zijn. Teneinde maatwerk te kunnen

bieden aan de klant wordt daarnaast samen met CWI en gemeenten een diagnose-instrument ontwikkeld.

Ook is UWV bezig het klantmanagement AG vorm te geven eveneens naar het model van de reïntegratiecoach. De arbeidsdeskundige zal het enige aanspreekpunt voor de cliënt zijn t.a.v. reïntegratieaspecten. Daarbij wordt uitgegaan van drie doelgroepen:

1. personen die alleen bemiddeling nodig hebben om kansrijk te zijn op de arbeidsmarkt,
2. personen die verdere ondersteuning nodig hebben (zoals training en scholing) om kansrijk te worden op de arbeidsmarkt
3. personen waarbij ook sprake is van andere (samengestelde) problematiek, waarbij een gezamenlijke aanpak met de gemeente aangewezen is.

In de loop van 2005 zal worden begonnen met de uitrol van deze klantmanagementfunctie over de kantoren.

Zie verder hoofdstuk 5 (Gemeenten, onderdeel bedrijfsverzamelgebouwen).

ICT

In 2004 wordt volgens plan verder de toekomstige informatiehuishouding gerealiseerd. Zoals vastgelegd in de veranderstrategie van 2002 heeft het borgen van de going concern ook in 2004 en verder de hoogste prioriteit. Daarnaast worden de geplande infrastructurele verbeteringen uitgevoerd en gaan het convergeren en uitfaseren van systemen verder. UWV zal de komende tijd geconfronteerd worden met wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving. De veranderstrategie kan hierdoor aangepast moeten worden, mogelijk leidend tot herijking van een aantal nader te bepalen projectdoeleinden. Het is hierbij van belang dat UWV het overzicht houdt en ervoor zorg draagt dat de belangrijkste doelstellingen gerealiseerd worden, zoals het tijdig opleveren Polisadministratie, het verkrijgen van goedkeurende verklaring op het gebied van Informatie beveiliging en privacy, het toewerken naar doelsystemen en het realiseren van gegevensuitwisseling in de keten.

Naar verwachting komen op korte termijn het «wide area» en het «local area network» gereed, is de kantoorautomatisering UWV breed geüniformeerd en wordt een aantal systemen binnen de processen AG, WW, ZW, Bezwaar en Beroep uit bedrijf genomen. Daarnaast wordt ten behoeve van de klantencontactcentra een ICT-platform gerealiseerd, dat «multichannel»-contacten met de klant mogelijk maakt. Zie ook hoofdstuk 7 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT).

Ontvlechting andere taken

In de komende periode zal UWV de laatste hand leggen aan de afbouw van de andere taken voor de Stichting Fondsenbeheer Waterbouw (Baggerbedrijf), Relan Pensioenen, Interpolis Mens en Werk verzekeringen (Relan Zekerheid), Achmea inkomensverzekeringen, Achmea Gakverzekeringen, SFB CAO-regelingen, SFB-pensioenen, A en O services, en College voor Zorgverzekeraars (CVZ). Met betrekking tot de activiteiten op het terrein van de premie- en gegevensincasso voor de Sector O&O zijn de besprekingen met ABP in volle gang over de overeenkomst waarin geregeld wordt op welke wijze enkele taken (inclusief personeel) zullen worden overgedragen. Die besprekingen zullen naar verwachting in de tweede helft van 2004 worden afgerond.

In augustus 2004 zal een start worden gemaakt met het overleg tussen UWV en VSO over de wijze waarop na 1 januari 2008 de uitvoering van de bovenwettelijke WW en de wachtgelden zal worden georganiseerd.

Met betrekking tot de arbeidsongeschiktheidsregelingen voor de O&O sector is een overdracht naar het ABP (per uiterlijk 2011) mede afhankelijk van de wijziging in wet- en regelgeving op dit punt.

3.3 Beheersing van risico's

De transformatie van UWV is een gecompliceerd proces dat zich over meerdere jaren uitstrekt bij een voortdurend wijzigend stelsel van sociale verzekeringen. Daarnaast dient UWV het «going concern» te waarborgen, Walvis/SUB moet worden ingevoerd, de samenwerking in de keten moet worden gerealiseerd en de bezuinigingstaakstelling dient jaarlijks te worden gehaald. UWV herijkt met regelmaat de fusiekoers die in Kompas 2005 is uitgezet en legt de nadere uitwerking ervan jaarlijks vast in het jaarplan. Afgesproken is dat UWV bij de indiening van het conceptjaarplan 2005 een overzicht verstrekt van de nog noodzakelijke activiteiten in het kader van de transformatie in 2005 en volgende jaren, waarbij ook inzicht wordt verstrekt in de planning van deze activiteiten, de daaraan verbonden kosten en de financiering ervan. UWV heeft aangegeven dat het niet mogelijk zal zijn om het totale beleidsprogramma en het transformatieprogramma binnen de beoogde termijnen te realiseren. Op dit moment zijn gesprekken gaande met UWV om het totale werkprogramma op een beheersbaar niveau te krijgen ten behoeve van het jaarplan 2005. De consequenties hiervan voor het transformatieprogramma zullen in het definitieve jaarplan 2005 (op te leveren op 1 oktober 2004) onderbouwd worden aangegeven. UWV heeft in haar conceptjaarplan 2005 aangegeven te verwachten dat mede door de invoering van nieuwe regelgeving de transformatie een jaar vertraging oploopt.

Planning UWV

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Organisatie-, besturing- en dienstverleningsconcept	<ul style="list-style-type: none"> • Kompasagenda 2005 gerealiseerd • Lopende implementatie vestigingsbeleid op basis van nieuw masterplan • Alle bedrijfsprocessen ISO gecertificeerd • Klanttevredenheidsscores op gewenst niveau • KCC's geoperationaliseerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere implementatie Kompasagenda 2005 • Herijking vestigingsbeleid op basis van nieuw masterplan • 70% van het kwaliteit-managementsysteem aantoonbaar op ISO certificeerbaar niveau • Klanttevredenheidsscores op gewenst niveau • 70% van alle spontane contacten via KCC's 	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere implementatie Kompasagenda 2005 • apart programma Huisvesting opgesteld • Een financieel uitgewerkt Sociaal Plan ivm de efficiëncyslag is nog niet gepresenteerd • 95% van generieke processen van kwaliteitssysteem gereed • Klanttevredenheidsscore n.b., in 2005 wordt het volgende onderzoek uitgevoerd • Implementatie KCC Goes voltooid
Samenwerking Belastingdienst	<ul style="list-style-type: none"> • Start gefaseerde invoering van de samenwerking met Belastingdienst 	<ul style="list-style-type: none"> • In werking treding Walvis per 1 januari 2005 	<ul style="list-style-type: none"> • Wetsontwerp Wfsv en Invoeringswet Wfsv aangenomen door Tweede Kamer
Casemanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwde dienstverlening (reïntegratie-coach) WW en AG volledig ingevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening casemanagement WW en AG vernieuwd: invoering reïntegratiecoach 	<ul style="list-style-type: none"> • Invoering casemanagement WW gerealiseerd en geëvalueerd
ICT	<ul style="list-style-type: none"> • Uitfasering AG-systemen afgerond • Uitfasering WW loopt door tot 2007 • ZW-systeem geoperationaliseerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie uitfasering AG- en WW-systemen conform UWVdoelstelling 	<ul style="list-style-type: none"> • WAO-systeem GUO is uitgefaseerd • Website UWV vernieuwd • Elektronische Werkproceskoppeling met CWI
Poortwachter	<ul style="list-style-type: none"> • 10% vermindering instroom 	<ul style="list-style-type: none"> • Outcome prestatieindicator vastgesteld op basis van onderzoek Poortwachter 	<ul style="list-style-type: none"> • 5% vermindering instroom WAO gerealiseerd in vergelijking met vierde kwartaal 2003 • Onderzoek Poortwachter is in 2004 afgerond

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Andere taken	<ul style="list-style-type: none"> • Beëindiging uitvoering andere taken, behalve op het terrein van de naast- en bovenwettelijke regelingen voor de Sector O&O 	<ul style="list-style-type: none"> • Beëindiging uitvoering andere taken, behalve die voor de Sector O&O 	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met diverse opdrachtgevers waarvan de uitvoering van de andere taken voor 1 januari 2004 was voorzien, afgerond. Met de rest van de opdrachtgevers zijn de besprekingen in volle gang.
Opdrachtgeverschap reïntegratie	<ul style="list-style-type: none"> • Volledige resultaatfinanciering 	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere invoering «no cure no pay» 	<ul style="list-style-type: none"> • Geleidelijke invoering van «no cure no pay» beginsel

4. Centra voor Werk en Inkomen

4.1 Terugblik

Op een aantal terreinen heeft CWI het afgelopen halfjaar verbeteringen geboekt. In het algemeen zijn de prestaties verbeterd en komen ze uit boven de gestelde streefwaarden. Het project indicatiestelling WSW ligt op schema en er worden diverse pilots uitgevoerd, onder andere op het gebied van handhaving en nieuwe werkprocessen (route A/route B). Ook de vervanging van het primaire systeem (PGI) vordert en de elektronische intake staat gereed voor ingebruikname op de vestigingen. De resultaten van de werkgeversbenadering hebben de verwachtingen overtroffen.

Overdracht dossiers

Het percentage tijdig aan de ketenpartners overgedragen dossiers is in de eerste helft van 2004 gestegen ten opzichte van 2003, waarbij de stijging voor de dossiers WW hoger uitvalt dan de stijging voor de WWB. In beide gevallen wordt de norm gehaald. De stijging van het percentage volledig overgedragen dossiers is aanzienlijk hoger. De norm voor zowel de WWB als voor de WW wordt ruimschoots gehaald.

	Realisatie t/m 2 ^e kwartaal 2004	Norm
% tijdig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	85,8% (2 ^e helft 2003 81,1%)	80%
% tijdig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB	96,3% (2 ^e helft 2003 95,6%)	96%
% volledig aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen WW	98,1% (2 ^e helft 2003 90,1%)	85%
% volledig aan gemeenten overgedragen uitkeringsaanvragen WWB	97,1% (2 ^e helft 2003 86,6%)	80%

Klanttevredenheidsonderzoek

In het tweede kwartaal 2004 zijn de eerste en voorlopige resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers beschikbaar gekomen. De algemene waardering was een rapportcijfer van 7,1. Dit is net boven de norm van 7,0. CWI zal in het verslag over het derde kwartaal 2004 nader rapporteren over de uitkomsten van het onderzoek.

In het vierde kwartaal 2003 zijn de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek werkzoekenden beschikbaar gekomen. Uit dit onderzoek, waarbij op alle vestigingen in totaal bijna 14 000 werkzoekenden zijn geënquêteerd, bleek dat de klanttevredenheid was afgenomen ten opzichte van 2002. In 2002 gaven de klanten CWI een 7,2 en in 2003 een 6,7.

Uit de analyse blijkt dat vooral aspecten rond de bejegening van klanten door CWI-medewerkers (vriendelijkheid, gebruik van begrijpelijke taal)

positief scoren (resp. 7,7 en 7,6). Lagere scores werden behaald op de aspecten «aan werk helpen» (5,7) en «kennis van dossier» (6,3). CWI zoekt de verklaring voor de afgenomen tevredenheid in de economische situatie (minder vacatures en daardoor minder mogelijkheden om werkzoekenden aan werk te helpen). De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn inmiddels besproken op de vestigingen. Per vestiging zijn voorstellen voor verbetering geformuleerd, waarvan de effecten door de Raad van bestuur CWI zullen worden gemonitord.

In maart 2004 is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ketenpartners. Daaruit blijkt dat de tevredenheid van de ketenpartners marginaal is verbeterd: UWV geeft een 6,9 (vorig jaar een 6,2) en gemeenten een 6,1 (vorig jaar een 5,9). De sterke punten die uit het onderzoek naar voren komen, zijn de tijdigheid uitkeringsaanvragen, competenties van de medewerkers bij reïntegratieadvies en de juistheid en bruikbaarheid van de kennisgevingen. Aspecten die volgens het onderzoek verbeterd moeten worden zijn de volledigheid van de overgedragen dossiers, de competenties van de medewerkers bij dossieroverdracht en de bruikbaarheid en volledigheid van de reïntegratieadviezen.

ICT

Zoals eerder in de zevende voortgangsrapportage SUWI is gemeld, zijn voor de realisatie van de lange termijn architectuur (spoor 2) twee projecten opgestart: Herstructurering Vacature Service (HVS) en Sonar/Werk&Inkomen (W&I). HVS richt zich op het verbeteren van het matchen van werkzoekenden en vacatures, waarmee de beperkingen van het huidige Primair Gemeenschappelijk Informatiesysteem (PGI) worden opgeheven. Hiervoor is de applicatie ABS (Adviseurs Bemiddelings Service) ontwikkeld die stapsgewijs de bemiddelings-, werkgevers- en vacaturefunctionaliteit uit PGI vervangt. HVS hangt samen met het project Sonar. In dat project wordt met name in de vastlegging van gegevens van werkzoekenden voorzien. Beide projecten samen vervangen het primaire informatiesysteem PGI.

De afgelopen periode is gewerkt aan de centralisatie van PGI (was centraal georganiseerd) ten behoeve van de migratie van data van PGI naar Sonar en ABS (landelijke applicaties). De centralisatie ten behoeve van de Sonar migratie is inmiddels afgerond, de centralisatie ten behoeve van ABS ligt op schema.

Ook is in het tweede kwartaal de tijdelijk applicatie CODA uitgefaseerd. Hierdoor hebben alle systemen (zoals PGI, Werk.nl, Suwinet, Teletekst en Vacaturezuilen) een directe verbinding met elkaar, waardoor alle gegevens in de verschillende systemen actueel en traceerbaar zijn en tevens fors wordt bespaard op de exploitatiekosten.

Daarnaast is gewerkt aan de uitbreiding van ABS met de volledige werkgevers- en vacaturefunctionaliteit uit PGI. De implementatie van deze uitbreiding staat gepland voor oktober 2004 en ligt krap op schema. Tevens wordt een tijdelijke ABS-versie gerealiseerd ten behoeve van de Sonar pilot Harderwijk die in september zal starten. De ABS-versie ten behoeve van pilot Harderwijk is in juni 2004 opgeleverd in een testomgeving.

Het project Sonar is gefaseerd in een viertal proeftuinen, waarna het nieuwe systeem wordt geïmplementeerd op alle CWI-vestigingen. Zoals gemeld in de zevende voortgangsrapportage is proeftuin 1 eind februari volgens planning gerealiseerd. Op 1 maart is gestart met proeftuin 2, waarin een aantal werkproceskoppelingen met bedrijfssystemen wordt gerealiseerd. Vanwege de grote hoeveelheid koppelingen is de bouw opgesplitst in twee releases. Afronding staat gepland in december 2004, waarbij de eerste release afgerond moet zijn voor de start van proeftuin 4.

De tweede release is verder opgesplitst in een deel dat zal worden afgerond in december 2004 en een deel dat later zal worden afgerond.

In het verslag over het eerste kwartaal heeft CWI gerapporteerd dat proeftuin 3 (gericht op het realiseren van het werkproces 2005) is komen te vervallen omdat het niet mogelijk bleek de detailspecificaties voor 1 april 2004 helder te krijgen.

In het tweede kwartaal 2004 zijn voorbereidingen getroffen voor proeftuin 4 (pilot Harderwijk). Het project heeft enige vertraging opgelopen door technische problemen bij de leverancier, waardoor de start enkele weken later plaatsvindt dan eerder aangekondigd. Ook de kostenraming is bijgesteld. De planning is dat de pilot loopt van begin september tot in oktober. In november worden de volgende 6 vestigingen uitgerold met de Harderwijk-set aan koppelingen.

Tevens is CWI gestart met de voorbereiding van het elektronisch op afstand invullen, versturen en verwerken van aanvraagformulieren voor werk en inkomen, kortweg E-intake genoemd. De mogelijkheden van E-intake voor CWI worden in de vorm van een ontwikkelproject verkend. De reden van deze ontwikkeling is dat het voor CWI een belangrijk uitgangspunt is om ten behoeve van een vraag- en klantgerichte benadering de dienstverlening via verschillende kanalen aan te bieden (multichanneling). De dienstverlening via internet maakt hiervan onderdeel uit. In 2003 is reeds een pilot met de elektronische WW-aanvraag gerealiseerd en op vier vestigingen beproefd.

In het eerste kwartaal van 2004 is CWI gestart met het voorbereiden van de landelijke uitrol, het plan van aanpak daartoe is in het tweede kwartaal goedgekeurd. In juli is de implementatie van E-intake gestart op 20 vestigingen (via intranet). De planning is dat in de maanden oktober – november volledig via intranet zal worden uitgerold. Eind 2004 staat de uitrol op internet gepland.

Zie ook hoofdstuk 6 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT).

Personele aspecten en huisvesting

De gemiddelde bezettingsgraad over heel 2003 was 99,1% (streefwaarde 98,0%). In het eerste halfjaar van 2004 was de gemiddelde bezetting 97,9%.

In 2003 had de flexschil een omvang van 18,1% (streefwaarde 10%). De flexschil is het percentage tijdelijke medewerkers dat door CWI wordt ingezet om het werkaanbod te kunnen uitvoeren. De overschrijding is veroorzaakt door het feit dat CWI de stijgende klantstromen voor een belangrijk deel heeft opgevangen met de inhuur van flexkrachten. Deze keuze is gemaakt uit oogpunt van personele flexibiliteit.

SNO's

De SNO 2004 tussen CWI en UWV is door beide partijen ondertekend. Voor de SNO gemeenten is afgesproken dat de looptijd van de SNO's 2003 wordt verlengd tot het moment in 2004 dat de gemeenten hun WWB-verordeningen zullen hebben vastgesteld (uiterlijk 31 december 2004).

Onderzoeken onder de drie ketenpartners geven aan dat CWI's nog onvoldoende feedback krijgen van gemeenten, waardoor het moeilijker wordt de kwaliteit van de overdracht van diensten te verbeteren. Effectiviteitscijfers geven inmiddels wel een duidelijke verbetering aan.

Cliëntenparticipatie

In overleg met de cliëntenraden is gewerkt aan een brochure waarin de rechten en plichten van de cliënt worden beschreven. Ook wordt er veel aandacht besteed aan het meer bekend raken van de cliëntenraad bij de cliënten.

Interne controlcyclus

De vernieuwde Planning- en controlcyclus is in 2003 geïmplementeerd in de gehele organisatie. Er zijn uitgangspunten vastgesteld voor een beheerskader met betrekking tot de interne bedrijfsvoering. In overleg met de accountant van CWI zijn maatregelen genomen die leiden tot een uniforme uitvoering van de administratieve organisatie van CWI. Zie ook hoofdstuk 10 en 11.

Fasering

CWI is in de tweede helft van 2003 in overleg met ketenpartners gestart met de ontwikkeling van een meer effectieve en doelmatige aanpak voor de huidige fasering. Uitgangspunt is dat iedereen bemiddelbaar is (route A) tenzij er omstandigheden zijn die dat belemmeren (route B). Men komt in route B als gevolg van bepaalde persoonlijke omstandigheden of als gemeente/UWV daadwerkelijk een reïntegratietraject beschikbaar hebben voor de cliënt of de doelgroep waartoe hij behoort. Verder komt een cliënt in route B als hij na afloop van route A (variërend van 3 tot 9 maanden) geen werk heeft gevonden.

De ontwikkeling vindt plaats in de vorm van RouteA/RouteB experimenten, waaraan acht vestigingen deelnemen. De plannen van aanpak voor een aantal van deze vestigingen zijn in augustus afgerond. In het derde kwartaal zullen de experimenten verder worden uitgerold en zal tevens een eerste tussentijdse evaluatie plaatsvinden.

Overdrachtstermijn CWI-gemeenten

Tijdens het algemeen overleg van 24 juni 2004 is toegezegd in te gaan op de wettelijke overdrachtstermijn van CWI naar gemeenten. De datum van eerste melding van een cliënt legt CWI vast in het dossier dat CWI overdraagt aan gemeenten. Gemeenten gaan bij de toekenning van een uitkering uit van deze datum. De klant heeft dus recht op een uitkering vanaf de eerste dag dat hij zich meldt, ongeacht binnen welke termijn het dossier wordt overgedragen.

Een ander punt betreft de vraag in hoeverre CWI de dossiers tijdig overdraagt. In het Besluit SUWI is bepaald dat de overdracht van een aanvraag WWB plaatsvindt binnen acht werkdagen nadat het door de aanvrager ingevulde en ondertekende aanvraagformulier door CWI in ontvangst is genomen. In de praktijk betekent dit dat er een zekere tijd zit tussen het eerste contact bij CWI (eerste melding) en de uiteindelijke overdracht. Op grond van het Besluit SUWI is het mogelijk dat gemeenten en CWI in overleg de termijn van acht werkdagen verlengen. In veel situaties zijn over deze periode in de SNO/prestatiecontracten afspraken gemaakt. Om de kans op werkhervatting voor de uitkeringsaanvraag groter te maken worden afspraken gemaakt om een bepaalde zoektermijn (variërend van 10 tot 20 werkdagen) te hanteren. Hiermee rekening houdend vindt 70% van de overdrachten nog binnen 15 werkdagen plaats (waarvan bijna 51% binnen 10 werkdagen). Het aantal dossiers dat pas na 25 werkdagen wordt overgedragen bedraagt 15%. De cijfers hebben betrekking op het eerste half jaar van 2004 en tellen de overdrachtstijd vanaf de datum eerste melding (en dus niet vanaf de aanvraagdatum WWB).

Voor de overdracht van WW-dossiers kan geen zoektermijn worden gehanteerd. De formulering in het Besluit SUWI voor overdracht van WW-dossiers is namelijk een andere dan voor WWB-dossiers. Het Besluit SUWI bepaalt dat de overdracht plaatsvindt binnen 8 dagen na aangifte van werkloosheid. Deze aangifte valt in praktijk vaak samen met de eerste melding bij CWI. WW-dossiers moeten dus vaak binnen 8 dagen na eerste melding CWI worden overgedragen.

4.2 Vooruitblik

Klanttevredenheidsonderzoek

De verbeterpunten die uit de klanttevredenheidsonderzoeken onder werkzoekenden en ketenpartners naar voren zijn gekomen, zullen de komende periode actief worden opgepakt door CWI. Dit najaar zal wederom een klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden worden gehouden. CWI verwacht dat de resultaten daarvan begin 2005 beschikbaar zullen komen.

De definitieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek onder werkgevers zullen in de derde kwartaal van 2004 nader worden geanalyseerd.

ICT

De landelijke uitrol van Sonar (belangrijk onderdeel van het primaire systeem van CWI) begint volgens planning in januari 2005 en is naar verwachting medio 2005 afgerond.

Zie hoofdstuk 6 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT) voor meer details over de ontwikkeling van de ondersteuning door ICT bij CWI.

De Herstructurering van de Vacature Service (als tweede onderdeel van het primaire systeem samen met Sonar) zal in oktober – november 2004 plaatsvinden, zodat het samen met het nieuwe systeem voor werk en inkomen beschikbaar zal zijn bij de landelijke uitrol naar alle vestingen.

Verdere ontwikkelingen in 2004 zijn de uitbreiding van dienstverlening via internet en de verbetering van de site werk.nl. De ontwikkeling van werk.nl tot arbeidsmarktportaal zal samen met de uitbreiding van dienstverlening via internet ook na 2004 doorlopen. Het eindresultaat dient een op internet operationele vacature- en sollicitantenbank te zijn met de mogelijkheid om te matchen zonder tussenkomst van CWI.

Door de digitalisering van het aanvraagformulier kan de klant formulieren direct via internet invullen en aanvragen. De verwachting is dat eind 2004 de WW-aanvraag via het internet (E-intake) beschikbaar zal zijn. In de digitale formulieren zullen met enige regelmaat en in overleg met ketenpartners UWV en gemeentelijke sociale diensten verdere verbeteringen worden doorgevoerd.

Personele aspecten en huisvesting

In 2004 is het proces van start gegaan waarbij adviseurs werk en inkomen van CWI worden gecertificeerd voor diverse onderdelen van hun taak. Het certificeringproces is vertraagd, de planning is nu verschoven naar eind 2004. Zie voor bedrijfsverzamelgebouwen, hoofdstuk 5 (Gemeenten).

SNO's

In het derde kwartaal beginnen besprekingen met het UWV over de PNO (prestatieniveauovereenkomst) 2005. Daar worden de ambities zoals verwoord in het ketenprogramma in verwerkt. Met name de gezamenlijke prestatie-indicatoren worden benoemd. Ook wordt meer nadrukkelijk de klant c.q. de cliëntenraad betrokken bij de inhoud van de PNO. Na het gereedkomen van de gemeentelijke verordeningen in het kader van de WWB zal een prestatiecontract worden afgesloten voor de resterende periode van dit jaar en het jaar 2005.

Clëntenparticipatie

Er zijn geen nieuwe ontwikkelingen te verwachten in 2004.

Interne controlcyclus

Momenteel wordt het beheerskader voor de interne bedrijfsvoering geïm-

plementeerd. Dit najaar zullen integrale risicoanalyses worden uitgevoerd teneinde gericht te kunnen werken aan de beheersing van deze risico's. Zie ook hoofdstuk 10 en 11.

Fasering

Op basis van de pilots route A/route B zal de Raad van Bestuur ultimo 2004 besluiten omtrent implementatie in de gehele organisatie.

4.3 Beheersing van de risico's

In het eerste halfjaar van 2004 blijven de financiële realisaties achter bij de eerder opgestelde prognoses. Eén van de oorzaken is dat enkele projecten later zijn gestart in afwachting van de goedkeuring van het herziene masterplan transformatie door het Ministerie van SZW. Een andere oorzaak is dat afkoopsommen voor outplacement pas na afloop van het outplacementtraject betaalbaar worden gesteld. Hierdoor wordt het budget later uitgeput.

Er is een aantal projecten dat bijzondere aandacht verdient. Het gaat om financieel beheer, ICT en betrouwbaarheid gegevens. Voor wat betreft het onderwerp financieel beheer wordt verwezen naar hoofdstuk 10 Doelmatigheid en doeltreffendheid.

ICT

Bij het project Sonar zijn de belangrijkste risico's een mogelijke uitloop van de doorlooptijden en overschrijding van budget. Om dit risico te beperken maakt CWI gebruik van een externe auditor om risico's tijdig in beeld te krijgen. Een ander risico voor de acceptatie van Sonar is gelegen in de overgang in denkwijze en werkwijze die voor gebruik van het systeem nodig is. CWI heeft hiervoor de nodige maatregelen genomen. Om de gewenning van de medewerkers maximaal te doen zijn, is onder meer voorzien in een uitgebreide opleiding van 2 dagen voor alle adviseurs en een dag werken met het systeem in een proefomgeving op de vestiging zelf. Door het uitgebreid testen van de tussentijdse resultaten door gebruikersgroepen, het aanpassen van het systeem op basis van wensen van gebruikers en het uitvoeren van performancetesten op een aantal momenten gedurende het project wordt rekening gehouden met de aspecten die van belang zijn voor de gebruikers van het systeem.

Kwaliteit/betrouwbaarheid gegevens

CWI heeft in 2003 en 2004 diverse maatregelen getroffen om de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening te verbeteren. In het tweede kwartaal van 2004 is CWI gestart met een nulmeting van de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening. Hierin wordt onderzocht in hoeverre de prestaties uit de Balanced Scorecard overeenkomen met de feitelijk door CWI geleverde prestaties en in hoeverre de in de Balanced Scorecard weergegeven prestaties over personeel overeenkomen met de feitelijke situatie. Uit de nulmeting komt naar voren dat CWI de betrouwbaarheid kan vaststellen door toetsing van de naleving van de registratievoorschriften en de juiste verwerking in de (primaire) systemen. Een betrouwbaarheidspercentage is nog niet vastgesteld. CWI gaat momenteel na hoe daarin kan worden voorzien. Ook wordt in het vierde kwartaal 2004 een audit uitgevoerd naar de toepassing van de registratiesystemen.

Op verzoek van de minister heeft CWI op 1 september een plan van aanpak opgeleverd om de beheersbaarheid van de bedrijfsvoering (waaronder de bestuurlijke informatievoorziening) te verbeteren.

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
ICT		<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van Werk en Inkomen (W&I): 2004/ begin 2005 	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstverleningsconcept voor werkzoekenden geïntroduceerd • Implementatie E-intake op intranet gestart op 20 vestigingen • Werkzoekende kan via internet een CV opstellen en plaatsen
Poortwachtersrol		<ul style="list-style-type: none"> • Verder ontwikkelen routing A/B model 	<ul style="list-style-type: none"> • CWI is, in overleg met de ketenpartners, gestart met de ontwikkeling van een nieuwe aanpak voor fasering in de vorm van experimenten
SNO		<ul style="list-style-type: none"> • SNO's omzetten in prestatiecontracten 	<ul style="list-style-type: none"> • SNO met UWV ondertekend • SNO's 2003 met gemeenten lopen door in 2004
Cliëntenparticipatie			<ul style="list-style-type: none"> • Decentrale raden zijn operationeel
Personele aspecten en huisvesting			<ul style="list-style-type: none"> • Certificeringstraject wordt uitgevoerd

5. Gemeenten

5.1 Terugblik

Reïntegratie en klantmanagement

De Regeling WWB is versoepeld (3 februari 2004, nr. 22) om tegemoet te komen aan praktische bezwaren van gemeenten, met name in relatie tot de kleinere contracten. Voor het gedeelte van het budget waarvoor geen uitbestedingsverplichting geldt (een bedrag van € 100 000 en 30 procent van het resterende reïntegratiebudget) wordt tevens bepaald dat gemeenten niet aan de aanbestedingsregels conform artikel 4.1, tweede lid, van het Besluit SUWI hoeven te voldoen. De Europese aanbestedingsregels blijven overigens wel van toepassing.

In de Tweede Voortgangsrapportage Agenda voor de Toekomst (die op 19 december 2003 naar de Tweede Kamer is verzonden) is geconcludeerd dat klantmanagement een brede ingang heeft gevonden bij gemeenten. Een groot aantal gemeenten heeft concrete voornemens op het gebied van klantmanagement geformuleerd en, zoals eerder gemeld, enkele gemeenten zijn ook daadwerkelijk met klantmanagement gestart. Zie voor de arbeidsadviseur (voorheen werkherkansingsadviseur) paragraaf 6.4.

In de 7^e voortgangsrapportage SUWI is gemeld dat SVB en gemeenten afspraken hebben gemaakt over de uitwisseling van gegevens. De afspraken hebben betrekking op het treffen van een tijdelijke voorziening en op het proces om te komen tot een structurele voorziening. In de eerste helft van 2004 hebben ruim 80 gemeenten op hun verzoek een CD-ROM met relevante gegevens ontvangen van de SVB.

Wet werk en bijstand

De invoering van de Wet werk en bijstand is per 1 januari 2004 is een feit.

Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG)

Op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft in mei 2004 een inventarisatie naar de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen plaatsgevonden.

Hierbij is uitgegaan van de volgende definitie: er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw indien CWI, UWV en gemeente(n) (een deel van) hun klantcontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van het CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen (dit kan de locatie van de gemeente of van het UWV zijn of een nieuw te huren/bouwen locatie). Deze dienstverlening kan zijn aangevuld met de diensten van andere (al dan niet commerciële) dienstverleners op het gebied van werk en inkomen.

De ketenpartners zijn momenteel bezig een nieuw Ketenprogramma op te stellen, waarin BVG-vorming één van de speerpunten is. Zij hebben onderling afgesproken BVG-vorming verder te stimuleren en te volgen. Om dit mogelijk te maken is in AKO-verband afgesproken de voortgang maandelijks conform bovenstaande definitie te gaan monitoren. CWI is door de ketenpartners als unieke bron voor het aantal BVG-en aange-wezen en zal ook de maandelijkse monitor uitvoeren. Volgens de BVG-moni-tor van juli 2004 zijn er momenteel 38 BVG-en.

Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA's)

In verband met de beëindiging van de Tijdelijke stimuleringsregeling RPA's eind 2003, dienen regionale arbeidsmarktpartijen zelf te zorgen voor financiering van deze platforms. In het merendeel van de RPA-regio's hebben de gemeenten en de provincie's inmiddels afspraken gemaakt over de financiering van het RPA of bevinden zich in een proces dat daartoe zal leiden.

In 2004 ondersteunt het ministerie van SZW de RPA's met de Tijdelijke subsidieregeling projecten Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid. Uit hoofde van deze subsidieregeling draagt SZW financieel bij in de kosten van de door RPA's geïnitieerde arbeidsmarktprojecten.

Het Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP)

Het Coördinatiepunt is vanaf 1 januari 2004 van start gegaan. Het begin april opgeleverde bedrijfsplan is in het kader van de subsidieverlening door SZW beoordeeld. Accenten in het plan liggen met name op het terrein van ketensamenwerking.

Cliëntenparticipatie

Gemeenten dienen per 1 januari 2005 in een verordening op grond van artikel 47 van de WWB vast te leggen op welke manier bijstandsgerechtigden worden betrokken bij de uitvoering van deze wet. In de verordening moet in ieder geval staan hoe vaak en op welke wijze er overleg wordt gevoerd, hoe de deelnemers aan het overleg onderwerpen voor de agenda van het overleg kunnen aandragen en hoe de deelnemers de informatie krijgen die nodig is om het overleg te kunnen voeren. Uit gegevens die verkregen zijn uit de WWB Implementatie Meter van juli 2004 blijkt dat inmiddels in 27% van de gemeenten deze verordening door de Gemeenteraad is vastgesteld. Dit percentage is lager dan voor de andere onder de WWB verplicht gestelde verordeningen. Vooral kleinere gemeenten geven aan problemen te ondervinden met het vormgeven van cliëntenparticipatie, onder meer omdat er in het relatief kleine cliëntenbestand onvoldoende mensen zijn die zitting willen nemen in een cliëntenraad. Om gemeenten bij het opstellen van de verordening cliëntenparticipatie te ondersteunen is in opdracht van SZW een speciale uitgave van de WWB nieuwsbrief verschenen met voorbeelden hoe cliëntenparticipatie in de praktijk vorm krijgt (medio juni) en een handreiking voor gemeenten opgesteld door SGBO met tips voor het maken van de verordening (juli).

5.2 Vooruitblik

Reïntegratie en klantmanagement

Het opdrachtgeverschap reïntegratie van gemeenten is een aandachts-

punt voor de toekomst, waarbij het voor het najaar 2004 geplande derde trendrapport reïntegratiemarkt een belangrijke mijlpaal vormt.

Gemeenten hebben in de afgelopen jaren, onder impuls van onder meer de bestuurlijke afspraken in het kader van de Agenda voor de Toekomst, al stappen gezet naar een cultuur en organisatie die gericht is op werk boven inkomen. Gemeenten werken steeds meer resultaatgericht, zowel intern (naar de klantmanagers) als extern (naar de reïntegratiebedrijven). Ook zijn gemeenten actief aan de slag gegaan met het (verder) invoeren van klantmanagement, waardoor klanten goed worden begeleid, en met het doorlichten van het huidige bestand van gemeenten.

Met de WWB is er ruimte voor eigen gemeentelijk beleid om optimaal maatwerk te kunnen leveren en in te spelen op de lokale omstandigheden. Deze beleidsruimte kan een belangrijke rol spelen bij het realiseren van de doelstelling werk boven inkomen. Gemeenten zijn bezig met het maken van een cultuuromslag die past bij de huidige taakstelling en verantwoordelijkheid. Belangrijk bij het realiseren van genoemde doelstelling is dat gemeenten hun klanten goed kennen. Het gaat hierbij om de vaardigheden (en eventuele belemmeringen) van de klant en om de wensen van de klant. Als gemeenten dit bijvoorbeeld via een bestandsanalyse goed in beeld hebben, is het sneller mogelijk om, indien er vacatures beschikbaar zijn, geschikte kandidaten voor te dragen. Ook kan een gemeente zo beter bepalen welke voorziening het beste bij de klant past en daardoor het meest effectief is.

In dat verband zijn gemeenten op zoek hoe kan worden ingespeeld op de bewegingen in de arbeidsmarkt. Het gaat dan om flexwerk, seizoenarbeid en andere vormen van tijdelijk werk.

SZW kan gemeenten faciliteren bij het vormgeven van gemeentelijke innovatief reïntegratiebeleid met het Innovatie Programma Werk en bijstand.

Over de Agenda voor de Toekomst en de regeling klantmanagement zal worden gerapporteerd in de volgende voortgangsrapportage Agenda voor de Toekomst, die in november 2004 aan de Tweede Kamer zal worden aangeboden.

Gemeenten en SVB werken aan een structurele voorziening voor gegevensuitwisseling, waarbij het streven is dat deze voorziening op 1 januari 2005 operationeel is. De voorziening dient de uitwisseling van alle benodigde gegevens tussen gemeenten en SVB te bewerkstelligen. Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) heeft in dit traject een voortrekkersrol. Naast BKWI zijn ook het Inlichtingenbureau (IB) en het Coördinatiepunt ICT gemeenten bij dit traject betrokken.

Het Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP)

Het Coördinatiepunt is per 1 januari 2004 voor twee jaar ingesteld en door het ministerie van SZW en Divosa gefinancierd. Aan het einde van de periode wordt een evaluatie uitgevoerd.

Wet werk en bijstand

De WWB zal in 2006 worden geëvalueerd.

Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en)

Naar verwachting zal het zwaartepunt van de BVG-vorming in de jaren 2005 (rond 35 nieuwe BVG-en) en 2006 (rond 25 nieuwe BVG-en) liggen. In de jaren daarna zal het aantal nieuwe BVG-en minder worden.

- Participatie UWW in BVG-en

Tijdens het Algemeen Overleg van 11 maart 2004 is toegezegd in te gaan

op de participatie van UWV in BVG-en. UWV is van mening dat alle klantmanagers WW werkzaam moeten zijn op een CWI-locatie of een bedrijfsverzamelgebouw. Dat is immers de plek waar een WW-gerechtigde zich moet melden voor het aanvragen van een uitkering. Deze beleidslijn zal eind 2004 voor alle klantmanagers WW gerealiseerd zijn, zodat dan alle directe klantcontacten in het kader van de WW op een CWI-locatie of in een BVG plaatsvinden. Op totaal 102 CWI- of BVG-locaties voert UWV inmiddels het klantmanagement WW gedeeltelijk of geheel uit. Volgens de inventarisatie die in opdracht van de staatssecretaris heeft plaatsgevonden, voert UWV op dit moment op 11 BVG-en alle klantencontacten WW uit en op 25 BVG-en een deel van de klantcontacten WW. Op 1 BVG wordt de huisvesting per 1 juli 2004 gerealiseerd. Daarnaast heeft UWV aangegeven dat op ongeveer 66 CWI's klantmanagers WW werkzaam zijn.

Anders dan bij de WW is CWI niet het eerste loket voor de arbeidsgehandicapte. De dienstverlening voor arbeidsgehandicapten wordt geconcentreerd in 27 frontoffices, die zo gesitueerd zijn dat een goede bereikbaarheid voor de klant gewaarborgd is. De maximale reisduur voor arbeidsgehandicapten naar een UWV-vestiging mag niet groter zijn dan 1 uur. In Gouda draait momenteel een pilot rond de samenwerking van keuringsartsen van UWV en gemeente. Verder geeft UWV in Den Bosch en Apeldoorn vorm aan de huisvesting van AG-klantmanagement in het BVG. In Apeldoorn wordt gekeken naar mogelijkheden om te komen tot gezamenlijke diagnose en handhaving. Recent heeft UWV besloten dat ook de dienstverlening aan arbeidsgehandicapten op een locatie van CWI zal plaatsvinden, indien dit in het kader van de activering voor de klant van belang is. Deze recente ontwikkeling in het dienstverleningsconcept van UWV moet nog verder worden uitgewerkt en vervolgens geïmplementeerd.

Op 6 BVG-locaties bevindt zich momenteel een servicedesk WAO. Deze zullen op termijn opgaan in de functie van arbeidsadviseur (zie paragraaf 6.4) en volgens planning verder worden uitgerold. UWV werkt aan de ontwikkeling van een geïntegreerd klantmanagement WW en AG. Dit zal uiteindelijk moeten leiden tot één klantmanager die zowel dienstverlening levert aan WW- als aan AG-klanten.

Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA's)

De staatssecretaris van SZW en de VNG hebben op 23 juni 2004 een «gemeenschappelijke beleidsagenda gemeentelijk arbeidsmarktbeleid» opgesteld. Deze agenda heeft ondermeer tot doel de samenhang tussen diverse beleidsterreinen (zorg, onderwijs, economie en arbeidsmarkt) en samenwerking in de regio bij de ontwikkeling van het arbeidsmarktbeleid te bevorderen.

Cliëntenparticipatie

De verordening cliëntenparticipatie zal in het najaar 2004 aandacht krijgen binnen de gemeentelijke WWB-regioteams, die over cliëntenparticipatie themabijeenkomsten met gemeenten zullen organiseren. Deze WWB-regioteams kunnen vooral voorzien in de behoefte bij gemeenten aan uitwisseling van best practices en tips over het opzetten van cliëntenparticipatie en het vinden van «goede» vertegenwoordigers. Daarnaast is een tevens project gestart van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) dat tot doel heeft ondersteuning van cliëntenraden en cliëntgroepen bij de implementatie van de WWB. Dit project, dat de LCR gezamenlijk uitvoert met de Alliantie voor Sociale Rechtvaardigheid, wordt gesubsidieerd door het Ministerie van SZW en loopt van juli 2004 t/m juni 2005.

Planning Gemeenten

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Opdrachtgeverschap reïntegratie	Professioneel opdrachtgeverschap reïntegratie volledig gerealiseerd	Gestructureerde gegevenslevering tussen SVB en gemeenten vindt plaats	<ul style="list-style-type: none">• Tijdens het Algemeen Overleg van 18-12-2003 is bepaald dat voor gemeenten de aanbestedingsregels SUWI worden versoepeld• Gemeenten en SVB hebben afspraken gemaakt over gegevenslevering; advies van CPB is binnen• N.a.v. 3^e trendrapport reïntegratiemarkt bezien of pilot resultaatfinanciering van start gaat
Klantmanagement		<ul style="list-style-type: none">• Verder uitontwikkelen klantmanagement• Structurele voorziening voor gegevensuitwisseling tussen SVB en gemeenten operationeel	<ul style="list-style-type: none">• Een aantal gemeenten is gestart met vorm van klantmanagement• SVB en gemeenten hebben afspraken gemaakt over uitwisseling van gegevens
Bedrijfsverzamelgebouwen	<ul style="list-style-type: none">• Verdere BVG-vorming	<ul style="list-style-type: none">• Verdere BVG-vorming	<ul style="list-style-type: none">• 38 BVG-en gevormd
Regionale platforms		<ul style="list-style-type: none">• Stimulering handhaving landelijk dekkend netwerk RPA's	<ul style="list-style-type: none">• Per 1 januari kunnen RPA's een beroep doen op de subsidie-regeling projecten
ICT gemeenten	<ul style="list-style-type: none">• Afhankelijk van evaluatie medio 2005	Uitvoering van de kerntaken: <ul style="list-style-type: none">• ketenafspraken met CWI en UWV over gegevens en ICT• gegevensstandaardisatie gemeenten• vertalen van wetwijzigingen (zoals de WWB) naar eisen voor ICT	<ul style="list-style-type: none">• Coördinatiepunt ICT is gestart
Cliënten-participatie		<ul style="list-style-type: none">• Gemeenten faciliteren bij implementatie artikel 47 WWB• Voortgangproject LCR bij ondersteuning cliënten-participatie	<ul style="list-style-type: none">• In de WWB (Stb. 2003, 375) is de verplichting opgenomen voor gemeenten tot opstellen verordening cliëntenparticipatie, per 1 januari 2005 (artikel 47 WWB)

6. Samenwerking kolommen

In dit hoofdstuk passeren thema's de revue die voor de SUWI-keten van belang zijn: ICT, communicatie en cliëntenparticipatie. Allereerst wordt kort ingegaan op het Programma Ketenresultaten.

6.1 Programma Ketenresultaten

De voortgang van de afspraken die tussen de ketenpartners gemaakt zijn in het Programma Ketenresultaten 2003–2004 worden in het Algemeen Ketenoverleg (AKO) besproken. Over de voortgang rond de processen en ICT wordt via het Platform Proces en ICT gerapporteerd.

De ketenpartners (UWV, CWI, VNG en Divosa) hebben in mei 2004 gezamenlijk een visie ontwikkeld op de ketensamenwerking (op 19 mei naar de Kamer gezonden met de jaarverantwoording van de zbo's en de tussen-evaluatie van de Wet SUWI). De ketenpartners hebben daartoe een aantal gemeenschappelijke uitgangspunten gedefinieerd, die aansluiten bij de doelen van de Wet SUWI. Er zijn vijf ambities geformuleerd, die op dit moment verder worden uitgewerkt in een nieuw ketenprogramma, dat uiterlijk 1 oktober gereed moet zijn. De ambities betreffen: het gezamenlijk definiëren van ketenprestatie-indicatoren, het afstemmen van ICT-investeringen en gegevensuitwisseling, gezamenlijke aanpak van reïntegratie,

vorming van bedrijfsverzamelgebouwen en gezamenlijke handhaving. Via het Algemeen Ketenoverleg wordt de voortgang gevolgd. De afspraken zullen op lokaal of regionaal niveau nader uitgewerkt worden in prestatiecontracten.

6.2 ICT

Stand van zaken en perspectief

In het onderdeel «Werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning» van het Programma Ketenresultaten 2003–2004 zijn afspraken neergelegd met CWI, UWV en VNG over te bereiken resultaten op de volgende onderdelen:

1. Inhoud en ondersteuning van werkproceskoppelingen: geautomatiseerde overdracht van gegevens;
2. ICT-voorzieningen: doorontwikkeling van de Suwinet-functionaliteiten Inkijk, Mail en Meldingen¹;
3. Randvoorwaardelijke projecten.

De uitvoering van dit programmaonderdeel wordt in opdracht van het Algemeen Ketenoverleg aangestuurd door het Platform Proces en ICT. De partijen worden ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI).

Ad 1: In de afgelopen periode is de eerste geautomatiseerde koppeling tussen CWI en UWV in gebruik genomen, de «Vooraankondiging WW». Dit betekent een eerste tastbare en belangrijke mijlpaal in de realisatie van het ketenprogramma. In de voorbereiding en realisatie van de afgesproken geautomatiseerde koppelingen tussen CWI en sociale diensten respectievelijk CWI en UWV is de stand van zaken als volgt.

- *CWI-sociale diensten:*

Afgesproken is de koppelingen Intake WWB (voorheen Abw), melding einde uitkering door gemeenten aan CWI, Reïntegratieadvies, Kennisgeving van verwijtbaar gedrag en Intake IOAW te gaan ondersteunen met ICT en te implementeren voor het einde van 2004.

De koppeling «melding van einde WWB-uitkering» van gemeenten aan CWI wordt ondersteund met de reeds beschikbare gegevens in de Inkijk op gegevens van sociale diensten. Voor de koppelingen «Intake WWB», «Reïntegratieadvies» en «Kennisgeving verwijtbaar gedrag» wordt momenteel gebouwd aan de ICT-oplossingen voor de eerste pilotomgeving (CWI-locatie Harderwijk, proeftuinomgeving voor de ontwikkeling van het nieuwe CWI-systeem Sonar). Tevens werken de ketenpartijen aan een communicatieplan en referentie-implementatieplan voor de landelijke ingebruikname van de koppelingen. Deze vindt plaats afgestemd op de landelijke uitrol van Sonar, die volgens planning doorloopt tot medio 2005.

- *CWI-UWV:*

Afgesproken is de koppelingen «Intake WW», «Melding einde uitkering» door UWV aan CWI, «Reïntegratieadvies» en «Kennisgeving van verwijtbaar gedrag» door CWI aan UWV te ondersteunen met ICT en te implementeren voor het einde van 2004.

Zoals aangegeven is de Vooraankondiging WW succesvol in productie genomen.

Voor de rapportage reïntegratieadvies en de kennisgevingen verwijtbaar gedrag zijn de (logische en technische) berichtspecificaties vastgesteld; deze koppelingen worden in 2004 technisch gereedgemaakt, en in het eerste halfjaar van 2005 landelijk in gebruik genomen (gekoppeld aan Sonar bij CWI). Eerder is gemeld dat het realiseren van de digitale uitwisseling in de aanvraag WW niet in 2004, maar op een later tijdstip opgepakt wordt (in samenhang met ontwikkeling van een modulaire aanvraagset en

¹ In het Stelselontwerp Suwinet (Regeling SUWI) zijn de volgende drie Suwinet-functionaliteiten voorzien:

- Inkijk; organisaties kunnen met gebruikmaking van webtechnologie gegevens benaderen die bij bepaalde andere aangesloten partijen geregistreerd staan. Het initiatief voor een inkijkactie ligt bij de ontvangende (handmatig raadplegende of geautomatiseerde inlezende) partij.
- Berichtenverkeer; dit betreft het verzenden van een hoeveelheid informatie of gegevens («off line») naar een andere partij. Het initiatief hierbij ligt dus bij de verzendende partij.
- Mail; dit betreft beveiligde «person-to-person» communicatie via het besloten Suwinet.

de bredere context van Sonar en de E-intake van CWI en het uitfaseren van de ICT-stelsels van UWV). De melding van einde WW-uitkering van UWV aan CWI wordt ondersteund met de reeds beschikbare gegevens in de Inkijk op UWV-gegevens.

Ad 2: In het kader van het Programma Ketenresultaten is afgesproken om de Suwinet-Inkijk verder te verbreden en te verbeteren. In de vorige voortgangsrapportage is reeds melding gemaakt van een aantal behaalde belangrijke mijlpalen. Momenteel ligt de nadruk op beheer en consolidatie (verbeteren van beheerders- en beveiligingssoftware). Aansluiting van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst op Suwinet-Inkijk is in voorbereiding.

De besloten Suwinet-mail is volgens planning per 1 juli 2004 bij CWI en UWV (excl. bouw en Uszo) en gemeenten technisch gerealiseerd en beschikbaar. Dit levert de mogelijkheid voor medewerkers van deze organisaties om afgeschermd van het internet te communiceren via e-mail. Inbedding in de werkprocessen via gebruikersprotocollen is in uitvoering. Voor de technische inrichting van het berichtenverkeer met RINIS (in te zetten in de diverse werkproceskoppelingen) loopt een proeftuin, die in september 2004 een beproefd concept voor realisatietrajecten zal opleveren.

Ad 3: Randvoorwaarden

Als ondersteunende instrumenten voor samenwerking zijn in het ketenprogramma de ontwikkeling van een gemeenschappelijke architectuur opgenomen (dat wil zeggen een set gedeelde uitgangspunten en referenties voor proces en ICT), en procedures voor het gecoördineerd doorvoeren van wijzigingen in werkprocessen en ICT (releasebeleid). In het architectuurproject is een referentie-architectuur op hoofdlijnen voor de keten van werk en inkomen vastgesteld. In relatie tot het vervolg van het ketenprogramma in 2005 zullen gebieden worden geïdentificeerd waarop nadere detaillering en uitwerking van de architectuur het eerst aangegeven is.

Beheersing risico's

Een belangrijke voorwaarde om risico's tegen te gaan is ketenbrede afstemming op het vlak van procesontwikkeling en informatisering. Ontwikkeling van voorzieningen en oplossingen vanuit de lokale samenwerkingspraktijk, in samenhang met (ontwikkeling van) de organisatiebrede ICT-structuur van de ketenpartners is daarbij uitgangspunt. Ter voorbereiding op het vervolg op het Ketenprogramma hebben de ketenpartners vijf leidende ambities benoemd, waarin hun gezamenlijk visie en inspanning uitdrukking komt. Momenteel wordt hieraan nadere uitwerking gegeven. De sturing van het lopende ketenprogramma vindt plaats in het Platform Proces en ICT, dat in opdracht van het Algemeen Ketenoverleg de voortgang van (realisatie van) afspraken bewaakt en daarover rapporteert.

Planning ICT

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Inkijk voorzieningen op bestanden SUWI-partijen		<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van vervolgonderzoek te definiëren • SLA door alle partijen nageleefd • SIOD aangesloten 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding en verbeteringen gerealiseerd (performance, functionele overzichten, Inkijk op IB)

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Uitwerking werkproceskoppelingen; functionaliteiten ten behoeve van uitwisseling van berichten		Ketenprogramma: • Intake WWB en WW, melding einde uitkering, reïntegratieadvies, kennisgeving verwijtbaar gedrag en Intake IOAW verbeteren: eind 2004 • Geautomatiseerde berichten: 1 december 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Werkproceskoppelingen in uitvoering • Vooraankondiging WW succesvol in productie • Intake IOAW gedeprioriteerd • Elektronische overdracht WW-intake op een later tijdstip op te pakken • Ontwikkeling Mail op schema • Beveiligde Suwinet-mail bij CWI en UWV gerealiseerd
Architectuur voor gegevensverkeer	<ul style="list-style-type: none"> • Architectuur ontwikkeld 		<ul style="list-style-type: none"> • Referentiearchitectuur op hoofdlijnen gereed
Releasebeleid			<ul style="list-style-type: none"> • Ketenbreed wijzigings- en releasebeheer operationeel
Suwi-breed beveiligings- en privacybeleid	<ul style="list-style-type: none"> • Goedkeurende verklaring op EDP-audit 		<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschappelijke auditrichtlijn SUWI-organisaties in afstemming met gemeenten gereed. • Geen goedkeurende verklaringen op EDP-audit • Hulpmiddelen voor gemeenten ontwikkeld

6.3 Communicatie

6.3.1 Terugblik

CWI

Op het gebied van ketencommunicatie is het afgelopen kwartaal veel tijd besteed aan de voorbereiding van de gezamenlijke landelijke banenmarkt en het gezamenlijke WW-magazine. Daarnaast zijn de contacten tussen de persvoorlichters van CWI en UWV versterkt; woordvoering die van wederzijds belang is wordt onderling afgestemd en er worden gezamenlijke dossiers opgesteld. In het personeelsblad van CWI is regelmatig ruimte voor ketenpartners. De inrichting voor BVG vestigingen is gereed, er is tevens een communicatie-adviseur aangenomen om BVG-vorming te begeleiden.

Communicatie CWI heeft het afgelopen kwartaal onder meer de volgende zaken gerealiseerd:

- Strategienota voor internetdienstverlening en opstart herinrichting site
- In- en externe communicatie Wsw-indicatie
- Maandelijkse arbeidsmarkt cijfers, nu in samenwerking met CBS
- Interne communicatiebegeleiding Route A/B
- «Menukaart» voor vestigingen met middelen voor werkgeversbenadering
- Huisstijl site, voor communicatie-adviseurs CWI maar ook voor communicatiecollega's UWV
- Interne communicatie rond certificering medewerkers
- Nieuwe brochurelijn, in afstemming met UWV
- Vernieuwing van personeelsblad Mensenwerk
- Jaarverslag
- Nieuwe middelen voor arbeidsmarktcommunicatie
- Project informatiebeveiling

UWV

In mei is preventie het centrale thema geworden van de externe UWV-campagne voor werkgevers. Met name gericht op het MKB wijst de campagne op de mogelijkheden die werkgevers ter beschikking staan om

financiële risico's in verband met ziekte en arbeidsongeschiktheid zelf te beïnvloeden. Onderdeel van de campagne is een rekenmodule op de UWV-site waarmee werkgevers hun financieel risico kunnen berekenen. De internetsite van UWV heeft belangrijke verbeteringen ondergaan, waardoor deze toegankelijker en meer vraaggestuurd is geworden.

Keten

In het eerste half jaar van 2004 zijn er verschillende initiatieven genomen die de samenwerking tussen de ketenpartners nader gestalte geven. De zes regionale ketendagen in maart 2004, georganiseerd door SZW, CWI, UWV, BKWI, Divosa en VNG, vormen daarvan een eerste voorbeeld. Verder zijn er voorbereidingen getroffen voor een gemeenschappelijk magazine van CWI en UWV voor mensen met een WW-uitkering.

In het kader van de samenwerking op communicatiegebied is afgelopen periode ook de rol van het Communicatie Ketenoverleg (CKO) besproken. Dit is een maandelijks overleg tussen de communicatiespecialisten van de ketenorganisaties en het ministerie, onder voorzitterschap van SZW. Waar de samenwerking tussen de afzonderlijke ketenorganisaties (met name UWV en CWI) steeds meer vorm krijgt, speelt een vast maandelijks overleg onder leiding van SZW een steeds kleinere rol, zo is geconcludeerd. Reden om voor de komende tijd voorstellen te doen om het overleg op een andere leest te schoeien.

6.3.2 Vooruitblik

CWI

De herinrichting van de vacaturesite werk.nl is gestart en zal worden begeleid met een communicatietraject waarmee de nieuwe dienstverleningskanalen onder de aandacht worden gebracht. Aan de communicatie over de landelijke banenmarkt in oktober 2004 zal (opnieuw) veel aandacht worden besteed. In september vindt een symposium plaats over samenwerking tussen publieke en private sector op het gebied van arbeidsbemiddeling, waarin UWV, CWI en Divosa als ketenpartners optreden. CWI heeft capaciteit gereserveerd om meer aandacht te besteden aan de samenwerking tussen de redacties van publicaties van ketenpartners en aan de communicatie aan en over de betrokken partijen bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen. In september komt het eerste nummer uit van een vernieuwd Arbeidsmarktjournaal, waarin bredere aandacht wordt besteed aan arbeidsmarktontwikkelingen. In de herfst zal opnieuw extra aandacht worden besteed aan de communicatiemiddelen en voorzieningen van de 130 CWI-vestigingen.

UWV

In het najaar start de Werkgeverscampagne Reïntegratie. Het doel is om de beeldvorming van werkgevers ten aanzien van het in dienst nemen van arbeidsgehandicapten positief te beïnvloeden. De media voor deze campagne zijn tv-commercials, print advertenties in landelijke en regionale dagbladen, opinie-, branche- en vakbladen en on-line advertising. Vanaf het najaar 2004 tot het voorjaar 2007 zal een grote herbeoordeling-operatie plaatsvinden. 450 000 personen met een WAO-uitkering zullen worden herkeurd. Deze operatie zal met een groot aantal communicatie-activiteiten worden ondersteund. Cliënten worden geïnformeerd over wat zij bij de herbeoordeling kunnen verwachten. De communicatieactiviteiten zijn er tevens op gericht de reïntegratieboodschap over te brengen. De communicatieactiviteiten bestaan onder meer uit mailings, print-campagne in landelijke en regionale dagbladen, voorlichtingsbijeenkomsten, brochures.

Keten

Ook de komende periode staat er een aantal gezamenlijke activiteiten van ketenpartners op stapel. Eind september is er bijvoorbeeld een symposium over samenwerking tussen publieke en private partijen bij reïntegratie, waaraan vertegenwoordigers van CWI, UWV en gemeenten een bijdrage leveren.

Op 2 oktober trekken CWI en UWV gezamenlijk op tijdens de Landelijke Banenmarkt. Onder het motto «Ga voor werk» wordt deze op meer dan 120 CWI-vestigingen gehouden. Ook UWV zal op iedere locatie aanwezig zijn.

Tijdens die markt zal een magazine voor werkzoekenden en mensen met een WW-uitkering voor het eerst uitkomen. Het blad geeft informatie over uitkeringen en de mogelijkheden om weer aan het werk te komen. UWV en CWI geven dit blad gezamenlijk uit. Het initiatief voor dit blad is afkomstig van de Cliëntenraad WW.

Rond het uitkomen van het nieuwe ketenprogramma zullen in gezamenlijk overleg activiteiten worden ontplooid voor de communicatie daarover.

Gezien de gezamenlijke activiteiten die op gang komen, wordt het voorstel gedaan om het communicatieoverleg tussen ketenpartners en SZW in een andere vorm te gieten. Dat wil zeggen niet langer een maandelijks overleg onder leiding van SZW (Communicatie Ketenoverleg), maar een overleg twee keer per jaar om de activiteiten/campagnes van ieder op elkaar af te stemmen. Waar nodig (zoals rond het ketenprogramma) worden activiteiten tussentijds ad hoc op elkaar afgestemd.

Planning

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Communicatie UWV, CWI, SZW, gemeenten		CWI: Communicatietraject rond nieuwe dienstverleningskanalen gestart UWV: Communicatieactiviteiten rond herbeoordelingen WAO gestart Keten: Het nieuwe Ketenprogramma is bij introductie gecommuniceerd.	CWI: inrichting voor BVB-vestigingen gereed. Communicatie-adviseur voor BVG-vorming aangesteld UWV: Werkgeverscampagne Preventie gelanceerd Verbeteringen internet gerealiseerd Keten: Het nieuwe magazine voor WW-uitkeringsgerechtigden is voorbereid

6.4 Cliëntenparticipatie

6.4.1 Terugblik

Landelijke Cliëntenraad

De minister heeft de Landelijke Cliëntenraad (LCR) tijdens het periodiek overleg van 15 maart jl. opgeroepen de samenstelling van de raad in overeenstemming met de Wet SUWI te brengen en daarmee het aantal landelijke organisaties in de LCR terug te brengen van negen naar zes. Daarbij heeft de minister verwoord dat hij de representativiteit van de raad belangrijk vindt. De LCR heeft inmiddels een voorstel opgesteld voor de terugbrenging van het aantal landelijke organisaties binnen de raad. Dit voorstel zal in het najaar van 2004 bekrachtigd worden door de LCR.

De AKO-partners en de LCR hebben samen een start gemaakt met de opzet van het ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek, «Klant in de keten». In de zevende voortgangsrapportage is gemeld dat eind 2004 de

resultaten van het onderzoek bekend zouden zijn. Deze planning zal echter niet gehaald worden. Naar verwachting zullen in het voorjaar van 2005 de onderzoeksresultaten bekend worden.

De LCR en de AKO-partners hebben eerder afgesproken, naar aanleiding van een verzoek van de LCR, een of twee keer per jaar met elkaar te overleggen. Ten behoeve van de implementatie van de arbeidsadviseur heeft er reeds overleg plaatsgevonden tussen de LCR en het AKO.

Laagdrempelige informatievoorziening/arbeidsadviseur

In een brief van 11 juni 2004 heeft de stuurgroep arbeidsadviseur, die de implementatie van de arbeidsadviseur voorbereidt, aangegeven dat de planning, die voorzag in arbeidsadviseurs op 20 tot 30 locaties per 1 juli, niet gehaald zou worden. Om een goede kwaliteit van dienstverlening vanuit het servicepunt te kunnen bieden en om de lokale cliëntenraden erbij te betrekken bleek de implementatie op locatie meer voorbereidings-tijd te vergen dan aangenomen. Daarom is op 1 juli gestart op 11 BVG/CWI+ locaties. De stuurgroep heeft aangegeven dat per 1 oktober op nog 19 locaties arbeidsadviseurs gepositioneerd zullen worden, waarna er op 1 januari 2005 er 60 locaties operationeel moeten zijn.

Cliëntenparticipatie bij UWV, CWI, SVB en gemeenten

Zie voor de voortgang van cliëntenparticipatie bij UWV, CWI en gemeenten de betreffende hoofdstukken (respectievelijk hoofdstuk 3, 4 en 5).

In juni 2004 heeft de SVB een nieuwe internetsite geopend. Dit past in het streven van de SVB om klanten steeds meer mogelijkheden te bieden om via het Internet zaken af te handelen.

Om de klanttevredenheid te vergroten worden er dit jaar trainingen gesprekstechnieken voor Callcentermedewerkers van de SVB gegeven. Ook vinden er cursussen plaats op het gebied van schriftelijke communicatie.

In het kader van het klachtenmanagement heeft de SVB het afgelopen halfjaar de klachtenprocedure in beeld gebracht. Hieruit zijn twee aandachtspunten naar voren gekomen, te weten een tijdige behandeling van aanvragen en mutaties en een klantgerichte behandelingswijze/bejegening. Het eerste punt heeft inmiddels op alle niveaus, tactisch en operationeel, uitwerking gekregen. Het tweede aandachtspunt is tot thema voor het jaar 2004 gekozen en wordt door de Raad van Bestuur breed in de organisatie uitgedragen.

De tijdigheid van de callcenters wordt door de SVB gemonitord. Het streven van de SVB is om 70% van de telefoontjes binnen 20 seconden op te nemen. Deze streefwaarde is in het eerste half jaar gehaald (70,3%). De SVB streeft er tevens naar om 85% van de telefoontjes volledig af te handelen door het callcenter, zonder doorverwijzing naar de backoffice. Deze streefwaarde wordt nog niet gehaald (74,8%). Dit cijfer is echter nog niet geschoond van meldingen die het frontoffice niet kan en mag afhandelen. Dit heeft een negatieve invloed op de prestatie-indicator. De verwachting is dat het cijfer in het vierde kwartaal geschoond is van dit effect.

6.4.2 Vooruitblik

Landelijke Cliëntenraad

De LCR zal in het najaar van 2004 in de wettelijke samenstelling, dus met zes in plaats van negen landelijke organisaties, functioneren.

De resultaten van het ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek «Klant in de keten» zullen in het voorjaar van 2005 bekend worden. Dit onderzoek wordt, in nauwe samenwerking met de LCR, door de AKO-partners uitgevoerd.

Laagdrempelige informatievoorziening/arbeidsadviseur

In de loop van 2004 wordt het aantal locaties met arbeidsadviseurs uitgebreid tot zestig. De werkgroep arbeidsadviseur bereidt de evaluatie van de arbeidsadviseur voor.

Clïëntenparticipatie bij SVB

De cliëntenraad SVB zal in het najaar van 2004 met een advies komen over de definitieve vormgeving van cliëntenparticipatie en samenstelling van de cliëntenraad bij de SVB.

Eind van dit jaar vindt de volgende meting van het SVB-klanttevredenheidsonderzoek plaats. De resultaten daarvan komen begin 2005 beschikbaar.

De SVB zal in de tweede helft van 2004 kaders voor klantcommunicatiebeleid ontwikkelen. Nadat de kaders zijn ontwikkeld zal een doorvertaling naar de processen plaatsvinden.

Planning

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Landelijke Cliëntenraad (LCR)	<ul style="list-style-type: none"> • Samenstelling LCR wordt meegenomen in evaluatie SUWI 2006 • Voortzetting activiteiten m.b.t. ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek • AKO en LCR overleggen periodiek (1 tot 2 keer per jaar) met elkaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal landelijke organisaties in LCR teruggebracht van 9 naar 6 • Resultaten ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek 2004 bekend • AKO en LCR overleggen periodiek (1 tot 2 keer per jaar) met elkaar 	<ul style="list-style-type: none"> • LCR heeft intern een voorstel opgesteld voor de terugbrenging van het aantal landelijke organisaties in LCR. In het najaar 2004 zal dit voorstel door de LCR worden bekrachtigd. • Resultaten ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek worden niet eind 2004 maar halverwege 2005 bekend. • AKO en LCR hebben samen overlegd over de implementatie van de arbeidsadviseur
Informatiefunctie in bedrijfsverzamelgebouw (motie Noorman)	<ul style="list-style-type: none"> • Uitrol arbeidsadviseur onderwerp van overleg • Tussenevaluatie arbeidsadviseur gehouden 	<ul style="list-style-type: none"> • arbeidsadviseurs op zo'n 60 locaties (BVG of CWI+) werkzaam 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkherkansingsadviseur omgedoopt tot arbeidsadviseur. • Op 11 locaties gestart met de arbeidsadviseurs
Cliëntenraad SVB (zie voor cliëntenraden UWV, CWI en gemeenten resp. hfd. 5, 6, 7)	<ul style="list-style-type: none"> • Cliëntenraad in definitieve samenstelling operationeel • Resultaten klanttevredenheidsonderzoek SVB bekend 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliëntenraad SVB heeft geadviseerd over definitief samenstellingsmodel • Klanttevredenheidsonderzoek SVB wordt gehouden • Kaders voor klantcommunicatiebeleid ontwikkeld 	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe internetsite SVB operationeel • SVB-personeel krijgt training gesprekstechniek en schriftelijke communicatie • Klachtenprocedure bij SVB geanalyseerd en verbeteracties in de organisatie doorgevoerd • PI tijdigheid callcenter gehaald; PI afhandeling callcenter bijna gehaald

7. Raad voor Werk en Inkomen

Op 23 juni jl. heeft een Algemeen Overleg over de evaluatie van de taken van de RWI en de follow-up plaatsgevonden. Teneinde de gebleken waarde van met name coördinatie, overleg en expertisevorming inzake decentraal arbeidsmarktbeleid te behouden, wenst het kabinet de RWI in gewijzigde vorm te handhaven. De (groeierende) complementariteit van de advies- en overlegtaak van de RWI met de SER wordt verder aangescherpt en als convenant tussen deze organen en de minister vormgegeven. De

consequenties van het convenant zullen daarbij worden vertaald naar andere (uitvoerings)organisaties op het terrein van werk en inkomen. Het kabinet acht het voorts noodzakelijk om het aantal taken van de RWI te verminderen en de werkwijze aan te passen. Het hiertoe benodigde voorstel tot wijziging van wet en nader rapport is inmiddels verzonden naar de Tweede Kamer. Het budget voor de RWI is structureel (vanaf 2007) vastgesteld op € 6 mln.

De Stimuleringsregeling Vacaturevervulling door Werklozen en met werkloosheid bedreigde Werknemers (SVWW) is inmiddels beëindigd. De projecten hebben een looptijd tot uiterlijk 2006 en zullen worden uitgefinancierd.

Planning RWI

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Beleidskader RWI	<ul style="list-style-type: none"> Wetsvoorstel RWI afgerond 	<ul style="list-style-type: none"> Behandeling wetsvoorstel RWI door kamer Reactie op beleidskader over jaar 2004 (regulier). convenanten. 	<ul style="list-style-type: none"> Kabinetstandpunt evaluatie
SVWW	<ul style="list-style-type: none"> Uitfinanciering lopende projecten 	<ul style="list-style-type: none"> Uitfinanciering lopende projecten 	<ul style="list-style-type: none"> Uitfinanciering lopende projecten

8. Reïntegratiemarkt

8.1 Terugblik (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

Resultaten aanbestedingsprocedure UWV 2001 en 2002

De aanmeldperiode voor het contractjaar 2001 liep van 1 januari 2001 tot 1 april 2002. De laatste trajecten zijn op 31 maart 2004 geëindigd. De doelstelling (plaatsing minimaal 30% respectievelijk 40% van de in traject genomen AG- en WW-klanten, gemiddeld 35%) is ruimschoots gehaald: van de bijna 66 000 door reïntegratiebedrijven in traject genomen klanten werden er uiteindelijk ca 27 000 geplaatst. Dit is een plaatsingspercentage van 42%.

De aanmeldperiode voor het contractjaar 2002 startte op 1 april 2002. De einddatum van de trajecten verschilt per doelgroep, doch uiterlijk op 30 juni 2005. Het aantal gestarte trajecten bedraagt circa 92 000; tot 1 april 2004 waren er 17 000 plaatsingen, dit is 18%.

Aanbestedingsprocedure UWV 2003

Per 1 juli 2003 is UWV gestart met een kwartaalsgewijze aanbesteding op basis van resultaatfinanciering: de aanbesteding gebeurt gedeeltelijk volgens de «no cure no pay» systematiek en gedeeltelijk volgens de «no cure less pay» systematiek. De resultaatfinanciering heeft niet geleid tot belangrijke mutaties in de prijzen en/of geoffreerde plaatsingspercentages. Er is dit jaar gewerkt aan vermindering van de administratieve lasten bij zowel de aanbieders als UWV. Er zijn nog geen resultaten over de aanbesteding van 2003 bekend.

Aanbestedingsprocedure UWV 2004

Bij de aanbesteding per 1 juli 2004 is door UWV een belangrijke administratieve vereenvoudiging doorgevoerd, wat heeft geleid tot een aanzienlijk eenvoudiger programma van eisen. Vanaf de aanbesteding per 1 oktober 2004 zal UWV ook werken met de mogelijkheid om contracten met reïntegratiebedrijven die goed presteren met een jaar te verlengen,

dan wel contracten voor twee jaar aan te gaan. Hierdoor worden de administratieve lasten verder verlaagd.

Individuele reïntegratieovereenkomst (IRO)

De wijziging van het Besluit SUWI houdende regels omtrent de individuele reïntegratie-overeenkomst is op 13 juli jl. in het Staatsblad gepubliceerd. Vooruitlopend hierop werden in het eerste half jaar van 2004 reeds 700 aanvragen voor een individuele reïntegratieovereenkomst ontvangen.

Opdrachtgeverschap reïntegratie 2^e spoor

Het aantal aangevraagde basissubsidies bedroeg 2 748 tot en met 30 juni 2004, waarvan er 1 912 zijn toegekend. Het gemiddelde bedrag was € 2 483. Tot nu toe is een bedrag van bijna € 5,5 miljoen basissubsidie uitgekeerd, aan plaatsingssubsidie in totaal € 45 083. De basis- en plaatsingssubsidies zijn overigens per 1 januari 2004 afgeschaft.

Transparantie

De RWI heeft eind april 2004 voor het eerst het oordeel van opdrachtgevers over reïntegratiebedrijven gepubliceerd. Het periodiek te herhalen tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers biedt inzicht in de opvattingen van 41 gemeenten en UWV over de kwaliteit van reïntegratiebedrijven. De tevredenheidscijfers vullen de reïntegratiemonitor, die het reïntegratieaanbod in kaart brengt, aan. Tevens zijn de bevindingen op marktniveau gepubliceerd.

Ook 35 reïntegratiebedrijven hebben de tevredenheidsscores van cliënten, opdrachtgevers en werkgevers openbaar gemaakt. Die tevredenheidsmetingen maken deel uit van het Borea Keurmerk Reïntegratie.

RWI (namens de opdrachtgevers en cliënten) en Borea (als grootste brancheorganisatie) hebben het voornemen om ten aanzien van de tevredenheidsonderzoeken onder reïntegratiebedrijven met het Borea-keurmerk samen te gaan werken. Daarnaast zorgt de RWI ervoor dat ook tevredenheidsonderzoeken onder reïntegratiebedrijven zonder dit keurmerk worden gepubliceerd, zodat er een goede afspiegeling van de markt bestaat.

Op 15 juni 2004 is door de Stichting Borea Keurmerk Reïntegratie een derde benchmarkrapportage gepresenteerd. Deze rapportage bevat de gemiddelde resultaten van de 72 deelnemers aan het Borea Keurmerk Reïntegratie in de meetperiode 2^e helft 2003.

De RWI heeft aangegeven naast de reïntegratiemonitor en tevredenheidscijfers ten behoeve van gemeentelijke inkopers een benchmark van (objectiveerbare) prestaties van reïntegratiebedrijven langs meerdere sporen te zullen ontwikkelen. De wijze waarop de transparantie, inclusief de benchmark, wordt vormgegeven is aan partijen op de reïntegratiemarkt zelf. De staatssecretaris heeft dit verwoord in brieven aan zowel de RWI (in afschrift aan UWV en LCR) als de brancheorganisaties BOA en Borea, naar aanleiding van bestuurlijk overleg met de brancheorganisaties en met de RWI over.

Kwaliteitskeurmerk Borea

Halverwege 2004 hebben 67 reïntegratiebedrijven het Borea Keurmerk Reïntegratie. Eind 2003 waren 51 bedrijven in het bezit van het keurmerk. Met betrekking tot de uitvoering van de motie Huizinga wordt in een aantal afgesloten 2^e fase arboconvenanten expliciet verwezen naar het keurmerk. Over het algemeen wordt bij de uitvoering van (het beperkte aantal) afspraken over de inschakeling van reïntegratiebedrijven samengewerkt met UWV en/of private verzekeraars die het keurmerk als voorwaarde stellen.

Op verzoek van de minister zal UWV vóór 1 oktober 2004 een standpunt bepalen over de vraag of en de wijze waarop in de aanbestedingsproce-

dure rekening kan worden gehouden met het al dan niet beschikken over een Borea-keurmerk, bijvoorbeeld in de vorm van een meer beperkte informatie-uitvraag over de kwalificaties van een reïntegratiebedrijf. UWV zal dit standpunt aan aan SZW kenbaar maken.

8.2 Vooruitblik (zie ook hoofdstuk 6 Gemeenten)

Aanbestedingsprocedure UWV

UWV heeft op 13 juli jl. een nieuwe aanbesteding per 1 oktober 2004 gepubliceerd. Het bijzondere aan deze aanbesteding is dat naast de «reguliere» aanbesteding een afzonderlijke aanbesteding wordt gedaan voor de reïntegratietrajecten die voortvloeien uit de herbeoordelingsoperatie in het kader van het nieuwe schattingsbesluit. Daarvoor wil UWV ook ESF-gelden aanwenden. De reïntegratiebedrijven moeten dan ook zorgen dat hun administratie aan de ESF-eisen voldoet.

De reïntegratiebedrijven zijn voorts verzocht te offeren exclusief scholing, omdat UWV voornemens is voor dit trajectonderdeel komend najaar een aparte aanbesteding te doen. Wel blijft in stand dat het reïntegratiebedrijf in overleg met de cliënt beslist of en zo ja welke scholing noodzakelijk is in het toeleidingstraject naar de arbeidsmarkt. Daarnaast zijn nog een aantal belangrijke wijzigingen doorgevoerd, zoals de mogelijkheid van verlenging van het jaarcontract met nog een jaar indien het reïntegratiebedrijf op basis van de gunningscriteria goed presteert. Voor deze trajecten geldt een financieringssysteem op basis van no cure less pay.

De reguliere aanbesteding per 1 oktober 2004 heeft betrekking op de volgende doelgroepen:

- Ontslagwerklozen met kleine afstand tot de arbeidsmarkt
- Ontslagwerklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt
- Ontslagwerklozen van 50 jaar en ouder
- Hoog opgeleide ontslagwerklozen

De laatste categorie is nieuw en kent een maximale trajectprijs van € 3 000. Zowel de eerste als de laatste categorie wordt aanbesteed op basis van no cure no pay. Beide categorieën hebben een contractduur van een jaar, bij de overige is de contractduur twee jaar, hetgeen ook nieuw is. Reïntegratiebedrijven zijn door de langere contractsduur in staat een stabielere bedrijfshuishouding te voeren. Dit vergroot de ruimte om te investeren in innovatie en netwerken. De laatste bijzonderheid is, dat bij de eerste categorie de eis gesteld wordt dat de cliënt binnen 18 maanden wordt teruggeleid naar de arbeidsmarkt, bij de laatste categorie binnen 9 maanden.

Transparantie

Met BOA en Borea is afgesproken dat zij in oktober 2004 aangeven welke activiteiten ze gaan uitvoeren ten aanzien van de transparantie van de reïntegratie- en arbomarkt en op welke wijze ze daarbij gaan samenwerken. Met de RWI is afgesproken dat de RWI tijdens dit traject in overleg treedt met Borea en BOA om vanuit het oogpunt van opdrachtgevers en cliënten te zorgen dat Borea en Boa tot een optimaal resultaat komen.

Kwaliteitskeurmerk Borea

Het aantal bedrijven met een Borea Keurmerk Reïntegratie zal de tweede helft van 2004 naar verwachting verder toenemen.

Tendrapport 2004

Om zicht te krijgen op de werking van de reïntegratiemarkt laat het Ministerie van SZW tweejaarlijks een tendrapport¹ vervaardigen. In het najaar

¹ De voorgaande rapporten waren: Mevissen et al., Op weg naar volwassenheid: Tweede inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten, november 2002, en Dijk et al., Een markt in ontwikkeling?: Eerste inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten, oktober 2000.

2004 verschijnt de volgende editie. In de onderwerpkeuze zal rekening gehouden worden met de, in het kader van de parlementaire behandeling van de Wet werk en bijstand voor 2006, toegezegde evaluatie van de werking van de reïntegratiemarkt. Tegelijk met het trendrapport 2004 ontvangt de Tweede Kamer een korte «stand van zakennotitie» waarin ingegaan zal worden op de bevindingen uit het trendrapport en andere recent verschenen studies, almede op de analyse van de werking van de reïntegratiemarkt in het RWI-beleidskader van mei jl.

Planning Reïntegratiemarkt

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Aanbestedingsprocedure UWV	<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkeling naar een transparante markt, volledige resultaatfinanciering, waarvan 70% op basis van «no cure no pay». 40% duurzame plaatsingen AG, 60% duurzame plaatsingen WW 	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassing in de aanbestedingsprocedure, gericht op lastenverlichting voor zowel UWV als reïntegratiebedrijven 	<ul style="list-style-type: none"> UWV heeft een aanzienlijke lastenverlichting doorgevoerd. De doelstelling uit het contractjaar 2001 is ruimschoots bereikt.
Notitie marktwerking	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie effectiviteit en resultaatfinanciering in 2005 		
Facilitering opdrachtgevers	<ul style="list-style-type: none"> Publieke prestatiebenchmark volledig operationeel 	<ul style="list-style-type: none"> Start van publieke benchmark 	
Keurmerk	<ul style="list-style-type: none"> Breed draagvlak bij opdrachtgevers en reïntegratiebedrijven voor het keurmerk 	<ul style="list-style-type: none"> Een verdere verbreding van het draagvlak voor het keurmerk 	<ul style="list-style-type: none"> 67 bedrijven voeren het keurmerk

9. Handhaving en fraudebestrijding

9.1 Terugblik

Integrale rapportage handhaving

Op 17 december 2003 is de Integrale Rapportage Handhaving 2002 van het Ministerie van SZW aan de Tweede Kamer aangeboden. De Integrale Rapportage Handhaving 2002 is op 18 maart 2004 besproken in een overleg van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid met staatssecretaris Rutte. De commissie heeft er in dat kader op aangedrongen de rapportage over 2003 te vervroegen. De Integrale Rapportage Handhaving 2003 zal naar verwachting in het vierde kwartaal 2004 naar de Kamer worden gestuurd.

UWV

UWV heeft verder uitvoering gegeven aan het handhavingprogramma van het Ministerie van SZW. Dit omvat onder meer de uitvoering van fysieke controles, de aanpak van zwarte fraude door een vergrote inzet van de opsporingscapaciteit en de toepassing van een doelgroepenbeleid in combinatie met een risicomodel en de deelname aan het landelijke dekkend netwerk van interventieteams.

Eind juni heeft UWV aan SZW gerapporteerd over de uitkomsten van een uitvoerig onderzoek naar de oorzaken van non-afdoening op zaaksniveau. Dit onderzoek vloeide voort uit de zorgwekkende stijging van het percentage van werkgeversfraudezaken die niet gesanctioneerd worden. Uit dit onderzoek is gebleken dat onder meer registratiefouten hebben geleid tot een hoog percentage non-afdoening. Ook een late implementatie van het boetebesluit werkgevers per 1 december 2003 bij een onderdeel van UWV heeft ten grondslag gelegen aan de hoge mate van non-afdoening (het rapport wordt gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aangeboden).

CWI

Naast de continuering van de activiteiten die in 2003 in gang zijn gezet, is CWI in het eerste halfjaar van 2004 een aantal activiteiten met de andere ketenpartners gestart. Hierbij gaat het om het ontwikkelen van gemeenschappelijke risicomodellen, het sluitend maken van de handhavingsprocessen in de keten en het opvolgen van elkaars signalen.

Verbetering M&O-beleid UWV

In aanvulling op het jaarverslag 2003 heeft UWV laten weten dat de inventarisatie van risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik weliswaar dateert uit 2002, maar op hoofdlijnen nog steeds geldend is. Deze risico's zijn nog gebaseerd op de huidige (nog te uniformeren) werkprocessen. UWV is op dit moment bezig met het uitfasen van systemen en het uniformeren van processen. Daarmee geeft UWV ook invulling aan een duurzame verbetering van zijn M&O-beleid. Fraudebestendigheid is namelijk een criterium voor de inrichting van de nieuwe werkprocessen.

SIOD

In 2004 wil de SIOD – net als in 2003 – 65 strafrechtelijke onderzoeken uitvoeren. Tot augustus 2004 zijn 28 opsporingsonderzoeken afgerond. Daarnaast lopen nog 50 onderzoeken van de digitale recherche en 9 themaonderzoeken van de strategisch analisten. De operationeel analisten zullen naar verwachting 35 analyserapporten uitbrengen over 2004. In de loop van 2004 zal de Wet SUWI worden aangepast, waardoor de informatiepositie van de SIOD helderder wordt geregeld en aansluiting op de CWI en UWV-systemen geregeld kan worden.

Inlichtingenbureau (IB)

De nieuwbouw van het Inlichtingenbureau is begin 2004 gestart. Met het nieuwe systeem zal het Inlichtingenbureau niet alleen in staat zijn om de huidige dienstverlening te ondersteunen, maar om ook de gegevensbronnen in het kader van handhaving uit te breiden en de elektronische berichten tussen gemeenten en SUWI-partijen te ondersteunen (sectorloketfunctie).

Zie hoofdstuk 6 (Samenwerking kolommen, paragraaf ICT) voor de ondersteuning door het Inlichtingenbureau van de elektronische gegevensuitwisseling van de gemeentelijke sociale diensten met andere SUWI-organisaties.

In voorbereiding op de realisatie van nieuwe gegevensuitwisselingen in het kader van fraude is onderzoek verricht naar de haalbaarheid en opzet van gegevensuitwisseling tussen gemeenten en Justitie en de Zorgverzekeraars via het Inlichtingenbureau. Conclusie van het onderzoek is dat de gegevensuitwisseling DJI en gemeenten via de samenloopapplicatie van het IB in termen van kosten en baten positief onderbouwd kan worden. Met deze gegevensuitwisseling kan de onrechtmatige ontvangst van bijstand tijdens detentie goed worden opgespoord. De uitwisseling met ziektekostenverzekeraars om leefvormfraude op te sporen is echter niet rendabel, omdat deze vorm van fraude niet goed via de verzekeraars te traceren is. In het kader van de beleidsontwikkeling en de toekomst van het Inlichtingenbureau wordt onder meer een inventarisatie gedaan naar potentiële nieuwe bronnen. Op basis van die inventarisatie in het kader van de streefbeelddiscussie van het Inlichtingenbureau zal na prioritering en nader onderzoek bepaald worden welke nieuwe bronnen via het Inlichtingenbureau zullen worden ontsloten.

Tijdelijke stimuleringsregeling opsporing en controle Abw

Met ingang van 29 april 2003 kunnen gemeenten subsidie aanvragen voor formatieplaatsen voor controle en opsporing. Het gaat om één fte opsporing en maximaal vijf fte's controle (afhankelijk van het aantal uitkerin-

gen). Tot nu toe zijn de aanvragen van 72 gemeenten toegewezen. Dit vertegenwoordigt 106 formatieplaatsen extra voor controle in Nederland en 28 formatieplaatsen voor opsporing. Gemeenten kunnen nog tot 1 juli 2006 aanvragen indienen. Het subsidieplafond, zoals vermeld in de regeling, is voor 2004 en 2005 voor zowel opsporing als controle bereikt.

Tussen 1 januari 2002 en 1 augustus 2003 konden gemeenten subsidie aanvragen voor het vormen of uitbreiden van samenwerkingsverbanden op het terrein van de opsporing. Het resultaat van dit onderdeel van de subsidieregeling is dat 19 gemeenten subsidie hebben gekregen. Hiermee is het aantal intergemeentelijke sociale recherche organisaties teruggebracht van 123 in oktober 2001 tot 80.

Op dit moment zijn er 57 samenwerkingsverbanden, waarbij in totaal 450 gemeenten betrokken zijn. Slechts 23 gemeenten werken op het terrein van de sociale recherche uitsluitend voor zichzelf.

Samenwerking in de opsporing levert schaalvoordelen op omdat kennis en expertise worden gedeeld door een aantal gemeenten. Bovendien kan door de samenwerking de organisatie zo worden vormgegeven dat personeel flexibel kan worden ingezet, bijvoorbeeld ten behoeve van het landelijk dekkend netwerk van interventieteams. Dit doel van de subsidieregeling is met voornoemd resultaat in belangrijke mate gerealiseerd.

9.2 Vooruitblik

Integrale Rapportage Handhaving

Het voornemen is de Integrale Rapportage Handhaving 2003 in de loop van het vierde kwartaal van 2004 aan de Tweede Kamer aan te bieden. Voor wat betreft UWV, SVB en CWI zal deze rapportage zijn gebaseerd op de jaarverslagen van deze organisaties, die een kwalitatief en kwantitatief beeld geven over de uitvoering van het handhavingsbeleid over 2003. Aanvullend zal informatie worden opgenomen over het handhavingsbeleid van gemeenten en van de Arbeidsinspectie, het Agentschap SZW en SIOD.

UWV

Ook in de tweede helft van 2004 zal UWV verder uitvoering geven aan het handhavingprogramma van het Ministerie van SZW. Aan de hand van de kwartaalverslagen UWV zal SZW de voortgang daarvan monitoren. De uiteindelijke resultaten zal UWV in zijn jaarverslag 2004 rapporteren.

M&O-beleid:

UWV werkt aan het fraudebestendig maken van zijn geüniformeerde processen. In het kader hiervan heeft UWV aangekondigd voorbereidingen te treffen voor een overall analyse in 2005 van de fraudebestendigheid van de polisadministratie en de gegevensverwerkende processen.

CWI

Op basis van de verschillende ketenprojecten die er lopen, waaronder de pilots met zeven gemeenten waarin de handhavingsaspecten rond de uitkeringsintake en bemiddeling in kaart worden gebracht, worden best practices geformuleerd. Deze zullen leiden tot aanpassingen in de werkprocessen en het ontwikkelen van nieuwe opleidingsmodules.

Inlichtingenbureau (IB)

In het tweede kwartaalverslag meldt IB dat de bouw van de nieuwe applicatie (sectorloket) niet volgens plan verloopt. Aan IB is gevraagd een beoordeling te geven van de benodigde maatregelen, financiële consequenties en risico's hiervan en hierover te rapporteren.

Planning Handhaving en fraudebestrijding

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Integrale Rapportage Handhaving		<ul style="list-style-type: none"> • Integrale Rapportage Handhaving 2003 uiterlijk in 4^e kwartaal 2004 naar Kamer 	
M&O-beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Een toereikend handhavingsbeleid bij UWV, inclusief een toereikend M&O-beleid veranderd in de nieuwe uniforme werkprocessen UWV 	<ul style="list-style-type: none"> • Borging van duurzame verbetermaatregelen in de organisatie, op basis van geüniformeerde werkprocessen 	<ul style="list-style-type: none"> • UWV heeft in 1^{ste} helft 2004 verder uitvoering gegeven aan het SZW-handhavingsprogramma
Samenwerkingsverbanden			<ul style="list-style-type: none"> • Tot nu toe zijn de subsidieaanvragen van 72 gemeenten toegekend
SIOD	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen • Per 1 april 2007 zal de SIOD zijn beoogde omvang van 326 fte bereiken 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks 60–100 onderzoeken onder handen 	<ul style="list-style-type: none"> • De SIOD heeft per 1/8/2004 28 opsporingsonderzoeken afgerond; hiernaast lopen er nog 50 onderzoeken
Inlichtingenbureau	<ul style="list-style-type: none"> • Nadere bepaling van nieuwe bronnen op basis van onderzoek en prioritering, welke voor 2006 aangesloten worden 	<ul style="list-style-type: none"> • Generiek mechanisme verwerking berichten (oftewel sectorloket) gerealiseerd door het IB • Huidige applicatie is gemigreerd naar het nieuwe sectorloketsysteem • Gerealiseerde nieuwe informatiestromen tussen gemeenten met Justitie en Zorgverzekeraars door IB • Berichtenverkeer en mailuitwisseling in het kader van SUWI via IB tussen gemeenten en overige SUWI-partijen (CWI, UWV) is gerealiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle gemeenten zijn aangesloten op het IB per 1 april 2003 • Suwinet-inkijk op gemeenten is gerealiseerd • Pilot met aansluiting Belastingdienst gestart • Europese aanbesteding voor nieuwbouw sectorloket afgerond en bouw gestart • Onderzoek naar nieuwe bronnen Justitie en Zorgverzekeraars afgerond

10. Doelmatigheid en doeltreffendheid

10.1 Algemeen

De SUWI-organisaties hebben medio april 2004 de verslagen over het eerste kwartaal 2004 en medio augustus 2004 de verslagen over het tweede kwartaal 2004 bij de minister ingediend. In deze kwartaalverslagen leggen de organisaties verantwoording af over de resultaten die tot en met het eerste resp. tweede kwartaal 2004 zijn bereikt.

Om een helder inzicht te krijgen in de uitvoering en om een basis te kunnen vormen voor aan- en bijsturing dienen de verslagen voldoende informatief te zijn. Wat dit betreft laten de organisaties een opgaande lijn zien.

Het verslag over het eerste kwartaal 2004 is op 7 juli 2004 aan het parlement aangeboden (Kamerstuk 2003–2004, 26 448, nr. 145). Het verslag over het tweede kwartaal 2004 wordt gelijktijdig met deze voortgangsrapportage aangeboden.

Op 1 juli 2004 hebben de SUWI-organisaties hun concept-jaarplannen 2005, hun concept-meerjarenbeleidsplannen 2006–2009 en de bijbehorende concept-begrotingen bij de minister ingediend.

10.2 Prestatie-indicatoren

In 2004 zullen UWV, CWI en SVB zich voor het eerst verantwoorden via de vorig jaar uitgewerkte sets van prestatie-indicatoren. De sets, inclusief de normen, zijn opgenomen in de jaarplannen 2004, de tot nu toe behaalde

prestaties zijn opgenomen in de verslagen over het eerste en tweede kwartaal 2004.

Ten behoeve van de meibrief 2005 zijn de prestatie-indicatoren voor UWV, CWI en SVB geactualiseerd en zijn tevens sets van prestatie-indicatoren ontwikkeld voor BKWI en IB.

Zo wordt zichtbaar in welke mate in 2005 de SUWI-doelen worden bereikt en welke voortgang daarbij wordt geboekt.

10.3 Financieel beheer

In 2002 is geconstateerd dat het financieel beheer van CWI en UWV nog in ontwikkeling is. Hierop volgend hebben zowel UWV als CWI een risico-analyse laten uitvoeren door een externe adviseur.

UWV

UWV heeft verbetermaatregelen getroffen met betrekking tot het financieel beheer. De beheersing van de risico's is nu ingebed in de reguliere UWV-organisatie. Dit houdt in dat de risico's in opzet worden beheerst, de werking van de beheersing is nog niet vastgesteld. De Accountantsdienst UWV toetst de kwaliteit van de UWV-verantwoording door middel van audits. Aan de hand van de uitkomsten van deze audits doet de Accountantsdienst aanbevelingen aan de Raad van bestuur, die actie onderneemt.

CWI

Zoals in de zevende voortgangsrapportage is gemeld, is het parlement per brief van 22 maart 2004 (szw0400247) ingelicht over de voortgang van de realisatie van het financieel beheer bij CWI; plateau 1 (administratie op orde) en plateau 2 (organisatie op orde). De conclusie was dat CWI gedurende het jaar 2003 een aantal belangrijke stappen heeft gezet en maatregelen heeft genomen waarmee de grootste knelpunten zijn weggenomen in de opzet van het financieel beheer van CWI.

Volgens de externe accountant was de administratieve organisatie in 2003 wat de werking betreft nog niet voldoende uniform ingebed in de organisatie. CWI zal in 2004 verbeteringen doorvoeren in de werking van de plateaus 1 en 2 en tevens verder invulling geven aan plateau 3. Met betrekking tot de invulling van plateau 3 (VBTB Proof) heeft CWI op 1 september 2004 een «plan van aanpak plateau 3» aangeboden. IWV is gevraagd om het plan van aanpak en de opzet van plateau 3 bij CWI te volgen en te beoordelen.

10.4 Kostprijsmodel

Zoals in de zevende voortgangsrapportage uiteen is gezet gaat het bij doelmatigheid om de middelen die tegenover de te leveren prestaties staan. De uitdaging is gelegen in de zoektocht naar de balans tussen doeltreffendheid én doelmatigheid. Teneinde een verantwoorde afweging te kunnen maken tussen de kwaliteit van de uitvoering en het budget dienen het Ministerie van SZW en de SUWI-organisaties (UWV, CWI, SVB, BKWI en IB) een gezamenlijk onderschreven inzicht te hebben in de (meerjarige) uitvoeringskosten.

Om hieraan invulling te geven, wordt samen met de organisaties een kostenmodel ontwikkeld. De beoogde kostenmodellen geven inzicht in de relatie tussen het aantal klanten en het kostenniveau. Op basis van ncalculatie van de kostenmodellen is het mogelijk (kwalitatieve) uitspraken te doen over de doelmatigheid in termen van uitputting van het budget ten opzichte van het aantal afgehandelde klanten. Het door het Ministerie van SZW gewenste kostenmodel, waarmee de SUWI-organisatie haar budgetaanvraag en (meerjaren)begroting kan onderbouwen, is een model waarmee de invloed van volume-, loon- en prijsmutaties meerjarig kan

worden doorgerekend, waarbij rekening wordt gehouden met de variabiliteit van de kosten (vaste kosten, variabele kosten en semi-variabele kosten).

De SUWI-organisaties bevinden zich in verschillende ontwikkelingsstadia. CWI, SVB, BKWI en IB hebben een kostenmodel ter onderbouwing van hun begroting 2005, dat (grotendeels) voldoet aan de randvoorwaarden van het door SZW beoogde kostenmodel. UWV is nog niet zo ver. UWV zal voor de begroting 2005 een incrementele benadering hanteren, waarbij op basis van de begroting 2004 gecorrigeerd wordt voor volumemutaties, loon/prijs, efficiency en de effecten van nieuwe wet- en regelgeving.

Bij de kaders voor de jaarplannen 2005 is aangegeven dat de kostenmodellen van de SUWI-organisaties uiterlijk 1 juli 2005 gereed moeten zijn. In een continu proces zal een verfijning van deze modellen plaats moeten vinden.

Planning Doelmatigheid en doeltreffendheid

Onderwerp	Ambitie per 1 januari 2006	Ambitie per 1 januari 2005	Realisatie per 1 juli 2004
Verantwoording en controle	<ul style="list-style-type: none"> • Modellen volledig ingevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Zo volledig mogelijke invoering modellen verantwoording en controle 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelverantwoording CWI, UWV, SVB en BKWI over verslagjaar 2004 vastgesteld in bijlage bij Regeling SUWI. Zal jaarlijks worden geactualiseerd
Prestatie-indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Volledige set indicatoren die voldoen aan streefwaarden 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestatie-indicatoren vastgesteld en opgenomen in jaarplan 2005, waar mogelijk hogere streefwaarden (ambitieuw en realistisch) 	<ul style="list-style-type: none"> • Set indicatoren opgenomen in conceptjaarplannen 2005. Voorzien van normen
Financieel beheer	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel beheer op orde 	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel beheer op orde (routinematig werken volgens opzet van de processen en formats) 	<ul style="list-style-type: none"> • CWI heeft «overall» invulling gegeven aan de opzet van de processen en formats op het gebied van de financiële infrastructuur, bedrijfsvoeringsprocessen en beheersing van de processen van de organisatie
Risico-analyse UWV	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaliseren risico's UWV 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpak risico's totstandkoming UWV 	<ul style="list-style-type: none"> • Risico's in opzet onder controle
Risico-analyse CWI	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaliseren risico's CWI 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpak risico's CWI 	<ul style="list-style-type: none"> • In het jaarverslag van 2003 heeft CWI een eerste mededeling over de bedrijfsvoering gegeven. CWI heeft in 2003 een normatief referentiekader en een feitelijke beschrijving per onderdeel gerealiseerd
Kostprijsmodel	<ul style="list-style-type: none"> • Begrotingen SUWI-zbo's gebaseerd op kostprijsmodel 	<ul style="list-style-type: none"> • Zo volledig mogelijke invoering kostprijsmodel 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van kostprijsmodellen met betrekking tot begroting 2005 in gang gezet

11. Financiële aspecten

11.1 Uitvoeringskosten

UWV

Voor UWV is in 2004 een budget beschikbaar van € 1 937,2 miljoen. Dit budget bestaat uit een budget van reguliere kosten van € 1 641,6 miljoen (inclusief € 111,4 miljoen voor kwaliteitsprojecten), een budget van transformatiekosten van € 175,0 miljoen, en een budget van separate projecten van € 120,6 miljoen. De gereserveerde middelen voor

transformatiekosten zullen na goedkeuring van de jaartranche 2004 worden vrijgegeven.

UWV heeft in 2003 het budget overschreden. Bij de goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening UWV 2003 is besloten om een deel van deze overschrijding (€ 9,5 miljoen) te korten op het budget voor reguliere kosten 2004. De resterende overschrijding zal betrokken worden bij de toekenning van het transformatiebudget 2004–2005.

In het tweede kwartaalverslag geeft UWV aan te verwachten dat in 2004 de reguliere kosten binnen het budget zullen blijven. Ook verwacht UWV de extra financiële taakstelling van € 9,5 miljoen te realiseren. Het transformatieprogramma zal volgens UWV vertraging oplopen vanwege de samenloop met de invoering van het beleidsprogramma van het kabinet. UWV verwacht daarom dat een deel van de beschikbare transformatie- en kwaliteitsbudgetten niet besteed zal gaan worden in 2004.

CWI

In 2004 is aan CWI een budget beschikbaar gesteld van € 331,8 miljoen voor de uitvoering van de reguliere activiteiten. Omdat de begroting 2004 uitgaat van een hoger kostenniveau is aan CWI toegestaan om het exploitatiesaldo 2003 in te zetten voor de financiering van de begroting 2004. Het exploitatiesaldo 2003 is mede ontstaan door eenmalige inverdien-effecten. De minister heeft ermee ingestemd dat CWI het exploitatiesaldo 2003 voor een bedrag van € 30,9 miljoen mag inzetten ter financiering van de begroting CWI 2004.

CWI zal in 2004 tevens transformatieprojecten uitvoeren. Er is een bedrag van totaal € 40,3 miljoen beschikbaar voor de uitvoering van het transformatieplan, waarin uitgestelde transformatieprojecten 2003 en transformatieprojecten 2004 zijn herzien. De uitgestelde transformatieprojecten 2003 (€ 33,8 miljoen) waren reeds in 2003 aan CWI ter beschikking gesteld. Het resterende budget voor uitvoering van het transformatieplan is bij de goedkeuring van de jaartranche 2004 vrijgegeven.

In 2003 is aan CWI voor de uitvoering van een aantal projecten aanvullend budget toegekend. Het nog uit te voeren deel van deze projecten zullen voor een bedrag van € 10,6 miljoen doorschuiven naar 2004.

Ten slotte maakt CWI in 2004 kosten als gevolg van de boedelscheiding van de voormalige Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Met CWI is afgesproken dat CWI per 1 januari 2002 met een schone lei zou beginnen. In dit kader kan CWI over de periode 2002–2006 een bedrag van maximaal € 67,6 miljoen ten laste brengen van de middelen die in het kader van de afwikkeling van de voormalige Arbeidsvoorzieningsorganisatie zijn gereserveerd. In 2004 verwacht CWI in verband hiermee een bedrag van € 18 miljoen te declareren bij de minister.

BKWI

Voor het BKWI is in 2004 een budget beschikbaar gesteld van € 6,7 miljoen voor de reguliere activiteiten. Daarnaast is een bedrag van € 1,75 miljoen gereserveerd voor projecten ten behoeve van de projectmatige doorontwikkeling van Suwinet. BKWI heeft hiertoe de jaartranche 2004 ingediend. De gereserveerde middelen voor deze projecten zullen na goedkeuring van de jaartranche 2004 worden vrijgegeven.

In 2004 zal BKWI daarnaast de uit 2003 doorgeschoven projecten voor een bedrag van € 1,0 miljoen uitvoeren. Tevens zal het restant van het bestemmingsfonds (€ 0,4 miljoen) door BKWI ingezet worden voor projecten in het kader van het Veranderprogramma.

SVB

In 2004 is aan SVB een budget toegekend van € 228,5 miljoen. De verwachting is dat de SVB in 2004 binnen dit budget zal blijven.

IB

Voor het Inlichtingenbureau is in 2004 een budget van € 4,9 miljoen beschikbaar gesteld voor de reguliere activiteiten van het IB. In 2003 is aan het IB een bedrag van € 2,6 miljoen ter beschikking gesteld voor de ontwikkeling van het Sectorloket. Dit project zal in 2004 worden voortgezet. Hiertoe is een bedrag van € 2,3 miljoen in een bestemmingsfonds opgenomen in het kader van de resterende uitgaven in 2004.

RWI en de Landelijke cliëntenraad

Aan de RWI is in 2004 een budget toegekend van € 9,3 miljoen inclusief de uitvoeringskosten van de Stimuleringsregeling Vacaturevervulling door Werklozen en met werkloosheid bedreigde Werknemers (SVWW). Het LCR-budget 2004 is vastgesteld op € 0,3 miljoen. Daarnaast heeft de LCR voor een bedrag van € 0,1 miljoen subsidie gekregen voor het organiseren van de conferentie 2004.

11.2 Subsidierelingen

De subsidieaanvragen in het kader van de bedrijfsverzamelgebouwingeregeling zijn in 2003 op gang gekomen. Per 1 augustus 2004 zijn er 122 startsubsidies verleend, waarvan er 5 zijn teruggevorderd. Tevens zijn er 120 vervolgsubsidieaanvragen ontvangen. Voor de subsidie is in 2004 een bedrag van € 24,7 miljoen gereserveerd. In 2004 zal naar verwachting het grootste gedeelte van de subsidie worden uitgekeerd.

In 2004 ondersteunt het Ministerie van SZW de RPA's met de Tijdelijke subsidierегeling projecten Regionale Platforms Arbeidsmarktbeleid. Deze subsidierегeling, met een subsidieplafond van € 1 miljoen, is 1 januari 2004 in werking getreden.

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken per juli 2004	Planning
CWI		
1. De staatssecretaris zal schriftelijke uitleg geven over de veronderstelling dat dat CWI de 8-dagen termijn van overdracht aan gemeenten overschrijdt (24/06/04)	Opgenomen in de achtste voortgangsrapportage SUWI	september-04
UWV		
1. De staatssecretaris zal het UWV-rapport n.a.v. het UWV-onderzoek naar de redenen van de stijgende non-afdoening aanbieden met de voortgangsrapportage SUWI (18/3/04)	Bij achtste voortgangsrapportage SUWI en tweede kwartaalverslagen SUWI-organisaties	september-04
2. De minister informeert de Tweede Kamer voor 1/10/04 over de uitkomsten van het overleg met UWV over de aanbesteding van de reïntegratiecontracten (24/06/04)	Overleg met UWV is nog niet afgerond. Naar verwachting wordt de Kamer voor 1 oktober geïnformeerd	september-04
3. De minister zal de nieuwe voorzitter RvB UWV vragen inzicht te bieden in de interne sturing op onder meer ICT binnen UWV. Twee weken na ontvangst van deze reactie zal de minister de Kamer hierover informeren (29/6/04)	De reactie zal onderdeel vormen van de zending waarmee de jaarplannen aan de Kamer worden gezonden	oktober-04
4. De minister verwacht dat UWV per 1 juli helder in beeld brengt welke maatregelen er genomen zijn om het transformatieproces en de overgang naar de Belastingdienst vrij van risico's te laten verlopen. De minister zal na ontvangst van de UWV ICT-koersnota de Kamer informeren over het verloop van het ICT-transformatieproces (29/6/04)	De ICT-koersnota wordt als bijlage bij het jaarplan aan de Kamer toegezonden	oktober-04
Reïntegratie		
1. Het onderwerp jobcoach in relatie tot kwetsbare groepen (nazorg na plaatsing) wordt bestudeerd. Hierbij zal de Commissie Werkend Perspectief om advies worden gevraagd, waarbij deze commissie wordt aangeraden de expertise van het Reïntegratiebedrijf Begeleid Werken en mogelijk de CG-Raad te benutten (06/11/03)	Het advies is in juni 2004 naar de Kamer gestuurd en op 15 september jl. in een algemeen overleg aan de orde gekomen	Afgerond
ICT		
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 via voortgangsrapportages SUWI (zie hoofdstuk 6, paragraaf ICF en hoofdstuk 4 CWI, achtste voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
Monitoring		
1. Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten 77/06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02)	Programma Ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 6, Samenwerking kolommen, achtste voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
Voortgangsrapportages		
1. Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangsrapportage (20/06/02)	Programma Ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 6, Samenwerking Kolommen, achtste voortgangsrapportage) en paragrafen risicobeheersing in hoofdstuk 3 UWV, 4 CWI, 5 Gemeenten en 6 Samenwerking Kolommen, paragraaf ICT, achtste voortgangsrapportage.	Voortgaande activiteit
2. Er dient voldoende aandacht te worden besteed aan handhaving in de SUWI-rapportages (26/03/03)	Zie ook hoofdstuk 9 Handhaving en fraudebestrijding, achtste voortgangsrapportage	Voortgaande activiteit
Diversen		
1. Rechtmatigheid in kwartaalverslagen (25/06/03)	In het 2e kwartaalverslag 2004 heeft UWV aandacht besteed aan de financiële rechtmatigheid. In het jaarverslag 2004 volgen de definitieve cijfers	maart-05

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken per juli 2004	Planning
2. Op grond van de evaluatie Wet SUWI (mei 2005) stelt de staatssecretaris voor een principiële discussie te voeren over de kwaliteit van de samenwerking en de geleverde prestaties in relatie tot de meest wenselijke taakverdeling, in de keten van werk en inkomen. Belangrijke input hiervoor betreft ook de bevindingen van de IWI (27/11/03)		na 1-5-2005
3. Het bezien van de mogelijkheid om de Integrale Rapportage Handhaving te vervroegen, en zonodig te komen met een kwalitatief verhaal(18/03/04)	Zie voor SUWI-zbo's hoofdstuk 9 Handhaving en fraudebestrijding, achtste voortgangsrapportage	4e kwartaal 2004
5. De staatssecretaris bekijkt de lijst met belemmeringen in de wet- en regelgeving die de samenwerking tussen de keten partners bemoeilijken (24/06/04)	Inventarisatie voltooid. Kamer wordt schriftelijk geïnformeerd	oktober-04
6. De minister zal duidelijker inzicht verschaffen in de relatie tussen regulier proces en kosten transformatieproces (24/06/04)	Kamer wordt geïnformeerd bij zending jaarplannen	oktober-04
7. De staatssecretaris zal de mogelijkheden van een model zoals de Belgische Kruispuntbank nader bekijken (24/06/04)	Zal voor het Algemeen Overleg over de elektronische overheid op 3 november worden afgerond	november-04