

Vergaderjaar 2002–2003

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 69

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 mei 2003

1 Inleiding

Aanvullend op het aan u toegezonden jaarverslag van SZW over het jaar 2002 (kamerstuk 28 880, nr. 32) willen wij ons met deze brief en de daarbij behorende rapportages specifiek verantwoorden over de resultaten die in het afgelopen jaar geboekt zijn bij de uitvoering van de SUWI-regelgeving.

De minister van SZW is op grond van artikel 86 van de wet SUWI verplicht om gedurende drie jaar na de inwerkingtreding jaarlijks verslag uit te brengen over de doeltreffendheid en effecten van deze wet in de praktijk. Conform dit artikel wordt in de bijgevoegde eerste evaluatie van de wet SUWI gerapporteerd over de werking van prikkels bij de uitvoering, de uitvoering van de zogeheten andere taken door CWI, UWV en SVB en de contracteisen die worden gesteld op het gebied van reïntegratie. De wet SUWI is in 2002 ingevoerd. Het is na één jaar nog te vroeg voor een oordeel over het bereiken van de hoofddoelstellingen van de wet, te weten werk boven uitkering, klantgerichtheid en doelmatigheid. De structurele effecten van de wet treden immers pas op als per 1 januari 2006 de structurele situatie is bereikt. Met behulp van de eerste evaluatie SUWI is het echter in combinatie met de jaarverslagen over 2002 van de SUWI-organisaties en IWV en de 5^e voortgangsrapportage SUWI wél mogelijk om te beoordelen in hoeverre de organisaties op weg zijn bij het inrichten van hun organisaties, met het oog op de realisatie van de SUWI-doelstellingen in 2006.

Gezien de veelheid aan rapportages vinden wij het van belang om deze in samenhang te presenteren. Met deze brief doen wij daarom verslag van onze bevindingen over de implementatie van de wet SUWI en de in 2002 geboekte resultaten in de uitvoering. Dat doen we aan de hand van de bij deze brief gevoegde stukken:¹

- de jaarverslagen van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB over 2002;
- het jaarverslag van de RWI over 2002;
- het jaarverslag van IWV over 2002;

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

- de rapportage «Eerste evaluatie Wet SUWI»;
- en de 5^e voortgangsrapportage SUWI over de periode juli 2002 tot 1 januari 2003;
- het evaluatierapport fasering;
- het eindrapport «het functioneren van de Regionale platforms arbeidsmarktbeleid».

In de tweede paragraaf geven wij een oordeel over de behaalde resultaten met de nadruk op de doelstelling werk boven uitkering. In de paragrafen 3 en 4 komen de overige twee doelstellingen aan bod: de positie van de cliënt en de doelmatigheid. In paragraaf 5 ten slotte wordt – naar aanleiding van een toezegging tijdens het Algemeen Overleg op 2 april jl. over de sluitende aanpak – ingegaan op de toekomstige rapportages over het arbeidsmarkt- en werkgelegenheidsbeleid.

2 Oordeel over de behaalde resultaten

2.1 Algemeen

Van begin af aan is duidelijk dat het bij SUWI gaat om een operatie van ongekende omvang. Bij de voorbereiding is niet over één nacht ijs gegaan. De keuze om daadwerkelijk per 1 januari 2002 (gefaseerd) te starten, was mede gebaseerd op een risicoanalyse die is uitgevoerd door een extern bureau. Uit deze analyse kwam naar voren dat de invoering van SUWI verantwoord was en dat de continuïteit gewaarborgd zou blijven, maar tevens dat de SUWI-organisaties nog belangrijke stappen moesten zetten naar het beoogde einddoel. Op basis van de thans beschikbare informatie, moeten wij vaststellen dat de feitelijke situatie per 1 januari 2002 op onderdelen minder gunstig was dan voorzien. Vooral de samenvoeging van organisatieonderdelen met verschillende bedrijfs-culturen, de noodzakelijke samenvoeging en afstemming van meerdere informatiesystemen en het financieel beheer bleken grotere problemen met zich mee te brengen dan verwacht. Daarbij speelt een rol dat de diverse organisaties hun taken vervullen in een bijzonder dynamische omgeving. De conjunctuur vertoont een sterk dalende tendens, de werkloosheid dreigt snel op te lopen en de organisaties ondervinden de invloed van de transformatieprocessen van hun ketenpartners. Dit zijn aspecten die de opbouw van de SUWI-organisaties beïnvloeden en die ons oordeel beïnvloeden. Wij accepteren dat de ZBO's «under construction» zijn en dat zij daarom nog niet op alle punten optimaal presteren, maar er moet wel vooruitgang zijn. Op deze vooruitgang zullen wij de ZBO's beoordelen en afrekenen. Dit past bij de afspraak, die bij de introductie van de wet SUWI met de ZBO's is gemaakt, dat de lat elk jaar hoger gelegd wordt. In dat kader constateren wij dat UWV, SVB, BKWI en IB tijdig (vóór de wettelijke termijn van 15 maart) de jaarstukken hebben opgeleverd. Binnen de beschreven context vinden wij dit een bijzondere prestatie! Voor volgend jaar verlangen we dat ook CWI haar jaarstukken tijdig oplevert.

Belangrijk voor ons oordeel, zijn de bevindingen van de toezichthouder. Tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel SUWI is terecht veel aandacht besteed aan de positionering en de reikwijdte van het toezicht. De nieuwe toezichthouder is erin geslaagd tijdig het jaarverslag 2002 aan ons aan te bieden. Het jaarverslag biedt een goede weergave van het ontwikkelingsproces dat IWI doormaakt. De Inspecteur-generaal geeft met zijn verslag alvast een indruk van zijn plannen voor het toezicht in de komende jaren, inclusief de aandacht voor de belangrijke SUWI-thema's. Voor 1 juli zal hij zijn toezichtsplan 2004 bij ons indienen. Deze plannen zullen, vergezeld van ons oordeel, aan de beide Kamers worden aangeboden. Wij constateren dat de ontwikkeling van de nieuwe

toezichthouder, ook gegeven de daartoe in de wet verankerde uitgangspunten, op schema ligt.

De Inspecteur-generaal IWI heeft, op basis van de jaarverslagen en jaarverantwoordingen van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB en op basis van informatie afkomstig uit eigen onderzoek, in haar jaarverslag de vorderingen beschreven die de betreffende organisaties hebben gemaakt op weg naar de realisatie van de hierboven genoemde SUWI-doelstellingen. Daarbij richt IWI zich vooral op de risico's en knelpunten. Het jaarverslag van IWI is kritisch van toon. IWI schetst het beeld van de uitvoering dat er onder moeilijke omstandigheden veel bereikt is en er een prestatie van formaat is geleverd. Tegelijkertijd schetst IWI ook een beeld dat voor ons op onderdelen reden tot zorg is. Zelfs als men daarbij in acht neemt dat de implementatie van SUWI pas met ingang van 1 januari 2006 wordt voltooid en met inachtneming van voorgenoemde omstandigheden. In de hierna volgende paragrafen gaan wij per organisatie specifiek in op de resultaten over 2002 en de oordelen van IWI.

2.2 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

UWV heeft, naast de uitvoering van zijn wettelijke taken, als belangrijkste opdracht om van zes verschillende organisaties, die zich voornamelijk richtten op het verstrekken van een uitkering en het innen van premies, te komen tot één op activering gerichte organisatie. UWV heeft daartoe in Kompas 2005 zijn koers, missie en ambitie vastgelegd en vervolgens prioriteiten gesteld om op termijn toe te groeien naar het gewenste eindresultaat. Het in Kompas 2005 vermelde ambitieniveau vergde aanpassing naar aanleiding van de in opdracht van de Raad van Bestuur door een extern bureau uitgevoerde nul-meting. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd bij brief van 11 september 2002. Uit die brief bleek reeds dat er nog een lange weg te gaan is voordat de inmiddels door UWV genomen maatregelen op het gebied van personeel, ICT en huisvesting hebben geleid tot een efficiënte organisatie waarin reïntegratie centraal staat.

UWV heeft prioriteit gelegd bij continuïteit van de uitkeringsverstrekking. Daar is UWV in geslaagd: een ongestoorde voortgang van de uitvoeringsprocessen is gegarandeerd. In lijn met zijn missie «*Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is zorgen wij snel voor inkomen*» en in lijn met ons beleid terzake, heeft UWV de keuze gemaakt eerst te investeren in maatregelen die leiden tot beperking van de instroom. UWV heeft in 2002 veel geïnvesteerd in de uitvoering van de Wet verbetering poortwachter, de invoering van het casemanagement en het versterken van zijn rol als arbodienst (voor onder meer zieke werklozen en uitzendkrachten van wie het dienstverband is beëindigd in verband met ziekte). UWV heeft eveneens prioriteit gegeven aan het wegwerken van de achterstanden bij de einde wachttijd beoordelingen WAO. Dit heeft geleid tot de situatie dat sprake is van een normale werkvoorraad. Van belang is verder te constateren dat de instroom in de WAO in 2002 is afgenomen. Daarnaast heeft UWV met het oog op een verbetering van de keuringspraktijk stappen gezet naar een verdere professionalisering. Het gaat hierbij om de invoering van het CBBS-systeem op basis waarvan onder meer de mogelijkheden tot beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid als gevolg van psychische klachten aanmerkelijk zijn verbeterd. De verdere professionalisering blijkt ook uit het feit dat van de nieuwe instroom WAO het percentage dat een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt, afneemt.

UWV heeft naast genoemde aspecten, gericht op de preventie van instroom, geïnvesteerd in de aanbestedingsprocedure van reïntegratie-

trajecten. Deze investering lijkt haar vruchten af te werpen. In het kader van de eerste evaluatie SUWI is de aanbestedingsprocedure onderzocht. Daaruit is gebleken dat UWV belangrijke vorderingen maakt bij de vormgeving van de aanbesteding conform de SUWI-eisen en de nadere beleidsinvulling die daaraan is gegeven in de notitie «Naar een werkende reïntegratiemarkt». UWV heeft voldaan aan de doelstelling uit het jaarplan 2002 voor de omvang van de inkoop van reïntegratietrajecten voor wat betreft de contracten gesloten tot 1 april 2002. Voor de contracten lopend tot 1 april 2003 lijkt UWV de doelstelling te halen. Er is sprake van steeds betere contracten tussen UWV en de reïntegratiebedrijven, de beoogde marktwerking komt van de grond en zo ook de openbare aanbesteding. Bovendien is de verwachting dat UWV zijn, met ons afgesproken, plaatsingsdoelstelling van 35 % gaat halen.

Ook IWI heeft deze positieve ontwikkelingen geconstateerd, maar komt tegelijkertijd tot de conclusie dat de rechtmatigheid van de meeste wetten in meer of mindere mate is verslechterd. Verder mist IWI een verantwoording over het sociaal medisch handelen in het jaarverslag, deelt IWI niet de interpretatie van de accountantsdienst bij de onderbouwing van de accountantsverklaring en stelt IWI vast dat de accountantsdienst onvoldoende controlewerkzaamheden heeft verricht over de rechtmatigheid van de premiebaten waardoor onvoldoende zekerheid bestaat over de rechtmatigheid van de premie-inning in 2002.

UWV heeft ons laten weten zich op een aantal punten niet te kunnen vinden in de opvattingen van IWI. Gelet op haar verantwoordelijkheden, signaleert IWI risico's en knelpunten die de voortgang van de SUWI-operatie kunnen vertragen. Wij verwachten dit ook van een onafhankelijke toezichthouder. UWV legt de nadruk op de belangrijke stappen die zijn gezet op weg naar het realiseren van de hoofddoelstellingen van SUWI met gelijktijdige implementatie van meer of minder ingrijpende wijzigingen van wet- en regelgeving en het zetten van belangrijke stappen in de uitvoering van een complex fusietraject.

Wat de rechtmatigheid betreft is van belang dat in 2002 andere controle-normen hebben gegolden dan in 2001. Het belangrijkste verschil is dat in het verleden gemaakte fouten onder bepaalde omstandigheden, anders dan voorheen, niet meer meetellen in de rechtmatigheidscore. Door UWV is aangegeven dat deze verandering ertoe leidt dat de cijfers over 2002 een gunstiger beeld geven dan de cijfers over 2001. Bij nadere beschouwing van de door IWI gemaakte vergelijking tussen 2001 en 2002 blijkt dat van de omvangrijkste wetten bij de WAO de rechtmatigheid gelijk is gebleven op 99,8% en dat die bij de WW een daling vertoont van 97,1 naar 95,4%. Naar onze mening zou een verklaring gevonden kunnen worden in de diverse ontwikkelingen die zich bij de uitvoering van de WW hebben voorgedaan. Te denken valt hierbij onder meer aan de veranderde werkprocessen, de daarmee gepaard gaande invoering van het case-management in combinatie met de toename van het aantal aanvragen voor werkloosheidsuitkering.

Uit de inzichten die wij thans hebben, trekken wij de conclusie dat er in de komende jaren een forse verbetering van de kwaliteit van de uitvoering dient plaats te vinden. Met UWV is daarover een groeipad afgesproken. Daarbij dient de aandacht niet eenzijdig op rechtmatigheid te worden gericht. Rechtmatigheid is een belangrijk, maar zeker niet enige aspect van de uitvoering. Bij een integrale benadering van de kwaliteit van de uitvoering dienen rechtmatigheid, tijdigheid, effectiviteit, klantgerichtheid en efficiency in onderlinge samenhang te worden beoordeeld. Wat de rechtmatigheid zelf betreft ligt het in de bedoeling om net als het voorkomen ten aanzien van de gemeenten – zie onder 2.4 – het aantal

rechtmatigheidsvoorschriften substantieel te verminderen, zodat er vooral meer aandacht voor de toeleiding naar werk van de cliënten kan ontstaan. Dit sluit aan bij de visie van de toezichthouder. Bij de duurzame maatregelen die in de UWV-organisatie nodig zijn om de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren, zal UWV tevens invulling dienen te geven aan de uitvoering van ons beleid inzake misbruik en oneigenlijk gebruik. Wat betreft IWI constatering over de accountantsverklaring, de collecterende functie en het sociaal medisch handelen zullen wij op korte termijn met de Raad van Bestuur overleg plegen.

UWV heeft belangrijke initiatieven genomen die beogen het draagvlak voor het stelsel van sociale zekerheid te vergroten. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om initiatieven om het stelsel van sociale zekerheid eenvoudiger en daarmee inzichtelijker te maken voor de burger, zowel qua rechten als plichten. Niet alleen de adviezen die wij van UWV hebben ontvangen over voornemens op het gebied van de werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsregelingen getuigen hiervan. Ook de voorstellen van UWV met betrekking tot deregulering zijn in dit verband van bijzondere betekenis. Duidelijk is voor ons ook dat UWV oog heeft voor de noodzaak van het verminderen van bureaucratie. Dit blijkt onder meer uit het feit dat UWV – in het kader van deregulering – niet alleen voorstellen heeft gedaan voor aanpassing van wet- en regelgeving, maar ook de hand in eigen boezem heeft gestoken door een groot aantal maatregelen te treffen die de eigen organisatie direct raken. Ook van CWI en SVB zijn overigens belangrijke dereguleringsvoorstellen ontvangen.

2.3 Centrale organisatie werk en inkomen

CWI is als nieuwe organisatie op 1 januari 2002 van start gegaan op basis van een nieuw dienstverleningsconcept en nieuwe werkprocessen. Vooral de eerste helft van 2002 kende veel aanloopp Problemen. De organisatie was minder goed op haar nieuwe taken toegerust dan was aangenomen. In algemene zin bleek er een discrepantie te zijn tussen de werkprocessen die op de tekentafel waren ontworpen (het referentiewerkproces) en de realiteit. Daarnaast bleken grote problemen te bestaan op het gebied van de ondersteuning van de werkprocessen door ICT. CWI-intake funtioneerde niet naar wens, hetgeen leidde tot stopzetting van de elektronische gegevensoverdracht. De financiële afwikkeling van Arbeidsbureau Nederland kostte meer tijd en moeite dan gepland. De vormgeving van het financieel beheer binnen CWI had hieronder te lijden. Naar aanleiding van een in opdracht van de Raad van bestuur uitgevoerd extern onderzoek zijn ingrijpende maatregelen genomen om financieel «in control» te komen.

IWI constateert in haar jaarverslag dat de Raad van bestuur CWI inmiddels een goede basis heeft gelegd voor een betere sturing van de organisatie. Wel moet daarbij de kanttekening geplaatst worden dat IWI de verantwoording van CWI nog moet valideren op juistheid en compleetheid. Dit zal in juni afgerond zijn. Indien dat leidt tot nadere opmerkingen, dan zullen wij u daar uiteraard over informeren.

In overleg met UWV en gemeenten heeft CWI in 2002 veel geïnvesteerd om tot een verbetering van de kwaliteit van de uitkeringsintake te komen. Hoewel het aantal WW-dossiers dat CWI tijdig en volledig overdraagt aan UWV onder de norm ligt, constateert IWI een stijgende lijn in de volledige overdracht van uitkeringsdossiers WW. De overdracht van Abw-dossiers laat voor wat betreft de volledigheid eenzelfde beeld zien. De tijdigheid van de overdracht van deze dossiers is echter in orde.

Ook volgens de Raad van bestuur is CWI in 2002 mede door de grote aandacht voor de uitkeringsintake onvoldoende toegekomen aan

preventie en actieve bemiddeling. De uitstroom van werkzoekenden naar (ander) werk bleef achter bij de gestelde norm. In het werkproces is nog geen goede balans gevonden tussen mensen aan het werk helpen en de dienstverlening aan werkgevers aan de ene kant en alle registratieve taken die daaraan vastzitten aan de andere kant. Dit klemt temeer, aldus de Raad van bestuur CWI, in perioden van laagconjunctuur. Wij onderschrijven het streven van CWI om te komen tot een flexibele organisatie, die verschillen in de werkdruk ten gevolge van schommelingen in de conjunctuur moet kunnen opvangen. Wij hebben CWI daarom verzocht concrete voorstellen te ontwikkelen voor een organisatie die meer conjunctuurbestendig is.

Uit het bijgevoegde evaluatierapport «fasering» kan worden geconcludeerd dat de huidige wijze van fasering door CWI onvoldoende zekerheid biedt wanneer en in welke mate pas ingeschreven werkzoekenden hulp nodig hebben bij het (her)intreden op de arbeidsmarkt.

Wij zijn voornemens samen met de ketenpartners een nadere verkenning te doen naar de vereenvoudiging van de fasering en de fasering in twee groepen (de directe bemiddelbaren en de niet direct bemiddelbaren), waarbij een mogelijke herziening van de indicering van de groep direct bemiddelbaren wordt meegenomen. Daarbij zullen ook de mogelijkheden tot vereenvoudiging van het reïntegratieadvies respectievelijk de taakverdeling van de ketenpartners terzake worden betrokken.

CWI heeft het gewenste marktgebied met betrekking tot de vacaturewerving in 2002 niet gerealiseerd. Ook het aantal vervulde vacatures in 2002 is lager dan de vooraf gestelde norm. CWI heeft een plan van aanpak ontwikkeld om de werkzaamheden in het kader van de vacaturewerving en -vervulling fors te intensiveren. Dit plan van aanpak vormt weer de basis voor het door de RWI voorgestelde vacatureoffensief. Het doel van het vacatureoffensief is het snel en actief vervullen van (moeilijk vervulbare) vacatures in een aantal sectoren waar zich knelpunten voordoen. Wij hebben ingestemd met een voorstel van CWI om hiervoor middelen binnen de CWI-begroting in te zetten.

Een instrument dat CWI met succes heeft opgezet, is «Werk.nl»: een website waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar worden gebracht. De website kende een beloftevolle start gezien het hoge aantal bezoekers. Daarnaast zijn in het kader van het zgn. MKB-convenant via een intensieve begeleiding en actieve bemiddeling positieve resultaten geboekt bij het aan werk helpen van etnische minderheden. De hierbij toegepaste werkwijze is dermate succesvol gebleken, dat CWI deze aanpak heeft verankerd in de reguliere werkwijze.

2.4 Gemeenten

Het oordeel van IWI over de uitvoering door gemeenten is in belangrijke mate opgebouwd uit de resultaten van door IWI in het jaar 2002 verrichte onderzoeken, die reeds aan de Kamer zijn aangeboden. Een aantal van deze onderzoeken is al aan de orde geweest in Algemeen Overleggen met de Vaste Commissie SZW van 30 oktober 2002 en 3 april 2003.

Een substantieel deel van het jaarverslag handelt over de rechtmatigheid van de gemeentelijke uitvoering, en wel in het uitvoeringsjaar 2000. Uit de nieuwe gegevens van IWI blijkt dat ook in 2001 circa een derde deel van de gemeenten de rechtmatigheid van de uitvoering van de Abw niet voldoende op orde heeft. Met de beoogde invoering van het inmiddels bij uw Kamer ingediende wetsvoorstel Wet Werk en Bijstand per 1 januari 2004 zal het aantal rechtmatigheidsvoorschriften substantieel worden verminderd, waardoor gemeenten zich meer zullen kunnen toeleggen op de toeleiding van cliënten naar werk.

In 2001 was er sprake van een toename van het aantal geconstateerde

fraudegevallen. Fraudebestrijding heeft onverminderd de aandacht. Met de beoogde invoering van de nieuwe Wet Werk en Bijstand per 1 januari 2004 zal het financiële belang, dat gemeenten zelf hebben bij een adequate fraudebestrijding, aanzienlijk toenemen. Daarnaast wordt fraudebestrijding bevorderd door de Tijdelijke stimuleringsregeling Hoogwaardige Handhaving.

2.5 Samenwerking in de keten van werk en inkomen

Bij het beoordelen van de prestaties in ketenverband gaat het om de mate waarin CWI, gemeenten en UWV er in nauwe samenwerking met elkaar in slagen hun bijdragen te leveren aan preventie, uitstroom uit uitkeringen en een tijdige en juiste uitkering. Dat kan alleen worden gerealiseerd als de ketenpartners erin slagen om hun werkprocessen op elkaar aan te laten sluiten. Vertrouwen in elkaar en de bereidheid om over en weer te investeren in die noodzakelijke samenwerking zijn absolute voorwaarden om hierbij resultaten te kunnen boeken. Hiervoor is tijd nodig; tijd die de uitvoering ook daadwerkelijk moet worden gegund.

De samenwerking tussen de ketenpartners moest lopende het jaar worden vormgegeven. Zoals uit hun jaarverslagen blijkt, zijn zowel CWI als UWV over en weer kritisch over de geleverde prestaties. De gemeenten laten kritische geluiden horen over CWI: de kwaliteit van de dienstverlening moet omhoog en er moet meer ruimte zijn voor maatwerk op regionaal/ lokaal niveau. Anderzijds blijkt uit onderzoek op regionaal niveau, dat er een grote spreiding is in de mate van coöperatie: in sommige regio's gaat de samenwerking goed.

Ook wij zijn van mening dat het – over de gehele linie genomen – beter kan en moet. Voor het jaar 2003 en verder zijn wij van mening dat de lat voor de samenwerking tussen de ketenpartners hoger moet worden gelegd dan in 2002. De afspraken die met en tussen de ketenpartners zijn overeengekomen in het zogeheten Programma Ketenresultaten 2003–2004, achten wij hiervoor een goede aanzet. Van onze kant zullen wij via gerichte dereguleringsvoorstellen een bijdrage leveren aan betere condities voor de ketensamenwerking.

Het Programma Ketenresultaten bevat onder meer prestatieafspraken tussen de ketenpartners op het gebied van de uitkeringsintake, reïntegratieadviezen, klanttevredenheid en de inzet van het gemeentelijke instrumentarium voor WAO-gerechtigden. Daarnaast zijn er ketenprestatie-indicatoren geformuleerd voor de poortwachtersfunctie van CWI, op het gebied van uitstroom uit de uitkeringen en op (het voorkomen van) doorstroom uit de WW naar de Abw. In het Programma zijn tevens afspraken gemaakt tussen de partners over de werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning, die een effectieve samenwerking op de genoemde gebieden moeten faciliteren.

Wij zullen de ketenpartners houden aan de in het Programma vastgelegde afspraken.

Van de totstandkoming van bedrijfsverzamelgebouwen gaat een belangrijke impuls uit op het tot stand brengen van een goede samenwerking. Daarom zal ook in 2003 de totstandkoming van bedrijfsverzamelgebouwen worden gestimuleerd. Hiervoor is een bedrag van € 25 miljoen beschikbaar. Er zijn op dit moment 12 bedrijfsverzamelgebouwen operationeel; naar verwachting komen er in 2003 in totaal 26 nieuwe bedrijfsverzamelgebouwen bij.

Gemeenten hebben op grond van de Wet SUWI een voortrekkersrol bij het totstandkomen van Regionale platforms arbeidsmarktbeleid (RPA's). Hiervoor is van rijkswege voor een periode van drie jaar een stimuleringsregeling ingesteld van 9 miljoen euro per jaar. Uit het bijgevoegde eind-

rapport «het functioneren van de Regionale platforms arbeidsmarktbeleid» blijkt dat het platform een netwerkfunctie heeft en voorziet in relevante arbeidsmarktinformatie. Van echte meerwaarde is echter nog geen sprake, omdat de concrete projecten nog moeten starten. Een besluit over het al dan niet verlengen van de stimuleringsregeling lijkt ons een zaak voor het volgende kabinet.

2.6 Sociale Verzekeringsbank

SVB is het enige uitvoeringsorgaan dat door de komst van de wet SUWI niet wezenlijk is veranderd. Een jaar na SUWI is, in overeenstemming met de planning, de bestuurssamenstelling van SVB in overeenstemming gebracht met de SUWI-bepalingen. Met ingang van die datum geeft de Raad van bestuur leiding aan de SVB. De formatie van de Raad van advies is in volle gang.

Met IWV constateren wij dat SVB een stabiele organisatie is, die de uitvoering van haar taken grotendeels op orde heeft. De rechtmatigheid in de wetsuitvoering door SVB als geheel ligt in 2002 met 99,54% ruim boven de wettelijke norm. Dit geldt niet voor de ANW. Hoewel de rechtmatigheid van de uitvoering ANW in 2002 (98,02%) ten opzichte van 2001 (96,74%) aanmerkelijk is verbeterd, bevindt deze zich nog steeds beneden de wettelijke norm. De rechtmatigheid in de uitvoering van de AOW is beperkt afgenomen met 0,18%-punt tot 99,68%. Wij hebben SVB verzocht de rechtmatigheid ANW zo spoedig mogelijk verder te verbeteren en tevens de achterstanden in werkvoorraden ANW en AOW in te lopen. Overigens heeft SVB al de nodige verbetermaatregelen binnen haar organisatie doorgevoerd die tot het wegnemen van de tekortkomingen moeten leiden.

2.7 Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen en Inlichtingenbureau

BKWI richt zich op het onderhoud van Suwinet-Inkijk en de diverse technische gegevens en beveiligingsstandaards. Suwinet-Inkijk is sterk verbeterd; inmiddels zijn meer dan 10 000 gebruikers aangesloten. Het is BKWI goed gelukt om de organisatie in te richten op haar taken. BKWI zal in 2003 CWI, UWV en gemeenten ondersteunen bij de uitvoering van het Programma Ketenresultaten.

Voor het IB stond 2002 in het teken van het operationeel laten functioneren van de samenloopapplicatie en de daadwerkelijke uitrol. Inmiddels kan geconstateerd worden dat de applicatie functioneert en met alle gemeenten gegevens kunnen worden uitgewisseld. Met het IB vindt overleg plaats over uitbreiding van de dienstverlening voor gemeenten, zoals de vergelijking van bijstandsgegevens met meer bronnen en gegevensuitwisseling met CWI en UWV in het kader van SUWI.

2.8 Raad voor werk en inkomen

De Raad voor werk en inkomen doet op het terrein van werk en inkomen voorstellen aan de minister van SZW. In het eerste jaar lag het accent op het uitbrengen van het eerste Beleidskader en het doen van aparte voorstellen en analyses. Zo heeft de RWI bijvoorbeeld het advies «Naar een werkende reïntegratiemarkt» uitgebracht. Daarnaast heeft de RWI zich beziggehouden met het opzetten en uitvoeren van een subsidieregeling (SVWW). In totaal zijn in 2002 43 projecten van start gegaan. Tot slot bevordert de RWI de kwaliteit en transparantie op de reïntegratiemarkt.

De RWI is per 1 januari 2002 van start gegaan. De begroting is nog voorbereid door de Commissie Voorbereiding RWI. Het begrotingsjaar 2002 kan wat betreft de indiening van het jaarplan als overgangsjaar aange merkt worden. Wegens het ontbreken van een jaarplan en een verslag omtrent het financieel beheer, kan IWI geen oordeel vellen over de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de RWI. IWI heeft geen onrechtmatigheden bij de taakuitoefening van de RWI geconstateerd. Wij kunnen ons vinden in het oordeel van de inspectie. Voor 2003 heeft de RWI wél een jaarplan ingediend, dat is goedgekeurd.

2.9 Goedkeuring jaarrekeningen

UWV, SVB, CWI, RWI, BKWI en IB hebben hun jaarrekening met accountantsverklaring ter goedkeuring voorgelegd. De besluiten tot vaststelling van de jaarrekening van UWV, SVB, IB en RWI zijn heden door ons goedgekeurd. De goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening CWI (incl. BKWI) wacht nog op het oordeel van IWI over de verantwoording door CWI. Dit oordeel volgt in juni.

3 De positie van de cliënt

3.1 Algemeen

Klantgerichtheid vormt één van de centrale doelstellingen van SUWI. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op hierbij te onderscheiden aspecten als klanttevredenheid, cliëntenparticipatie en de actieve betrokkenheid van de klant bij reïntegratie. Onder klantgerichtheid vallen ook zaken als tijdigheid en juistheid van verstrekte uitkeringen, toegankelijkheid van de SUWI-organisaties en het op een klantgerichte wijze ter beschikking stellen van adequate informatie. Deze laatste aspecten zijn in paragraaf 2 reeds aan de orde gekomen.

In haar jaarverslag schrijft IWI dat naar haar mening de klant (de burger) nog niet centraal staat en dat er sprake is van een tekortschietende dienstverlening aan de burger. Ook op dit punt geldt dat de SUWI-organisaties in opbouw zijn. De huidige prestaties dienen dan ook afgezet te worden tegen de beoogde doelstellingen per 1 januari 2006. In dat licht bezien, is het van belang te constateren dat belangrijke stappen zijn gezet op weg naar het realiseren van een betere klantgerichtheid. Illustratief hiervoor is de voortgang die de afgelopen jaren is geboekt op het terrein van klanttevredenheid en cliëntenparticipatie. Van belang is ook de waarde die wordt gehecht aan de actieve rol van de cliënt in het reïntegratieproces. Vertrekpunt voor een succesvolle reïntegratie vormt maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele wensen en behoeften van de cliënt.

3.2 Klanttevredenheid

Klanttevredenheidsonderzoeken van CWI en UWV (2002) brengen de startsituatie van beide organisaties in beeld. De cliënten blijken redelijk tevreden. Voor CWI geldt dat werkzoekenden de dienstverlening met een 7,5 belonen, terwijl de uitkeringsgerechtigden de dienstverlening van UWV met een 6,4 waarderen. Bij CWI heeft vooral de inhoudelijke deskundigheid van de medewerkers verbetering, terwijl bij UWV de klanten meer aandacht vragen voor de tijdigheid van beslissen en reageren, het geven van duidelijke informatie op het juiste moment en de uitvoering van reïntegratie. SVB verricht eens per anderhalf jaar klanttevredenheidsonderzoek bij de verschillende vestigingen en kantoren. In 2002 heeft dit niet plaatsgevonden. Voor 2003 staat een nieuw onderzoek gepland. Wel heeft SVB in 2002 verschillende ad hoc onderzoeken uitgevoerd om inzicht te krijgen in de wensen van de klanten. Ook gemeente-

lijke sociale diensten maken in toenemende mate gebruik van klanttevredenheidsonderzoek om de kwaliteit van hun bedrijfsvoering, producten en diensten te meten.

Belangrijke ontwikkeling in het afgelopen jaar is dat uitvoeringsorganisaties niet louter hun blik richten op de eigen kolom, maar dat ook ketenbreed wordt gedacht en gehandeld. Bovendien wordt ook de cliënt zelf gehoord. In dit kader wordt in de toekomst het nodige verwacht van de afspraak tussen ketenpartners om een gezamenlijk ketenbreed klanttevredenheidsonderzoek op te zetten. De Landelijke cliëntenraad (LCR) zal hierin een rol gaan spelen.

3.3 Cliëntenparticipatie

Cliëntenparticipatie is onmisbaar in een uitvoeringsstructuur waarin de klant centraal staat. Enerzijds is het voor de cliënten van belang dat zij invloed kunnen uitoefenen op en betrokken worden bij de uitvoering van het beleid. Anderzijds is cliëntenparticipatie noodzakelijk voor de uitvoeringsorganisaties, die zich immers ten doel hebben gesteld klantgericht te werken. Daarmee kunnen cliëntenorganisaties een belangrijke prikkel betekenen om de kwaliteit van de uitvoering steeds verder te verbeteren.

De vertegenwoordigende betrokkenheid van cliënten binnen de diverse uitvoeringsorganisaties krijgt gestalte. De wettelijk voorgeschreven regelingen op centraal en decentraal niveau zijn opgesteld, de cliëntenraden zijn of worden geformeerd en met het overleg is gestart. Op gemeentelijk niveau zijn twee handreikingen verschenen. De ene geeft handvatten om cliëntenparticipatie in overleg met ketenpartners vorm te geven, de andere geeft inzicht in innovatieve vormen van cliëntenparticipatie (best practices).

Naast de cliëntenraden in de diverse kolommen, is de LCR bezig zich te ontwikkelen tot dé overlegpartner namens de klant voor de minister. Er vindt periodiek bestuurlijk overleg plaats met de LCR. De LCR werkt kolomoverstijgend en is gericht op de gehele keten. Het streven is dat vóór de zomer 2003 de definitieve samenstelling van de LCR bekend is en de afgevaardigden van de cliëntenraden van CWI, UWV en SVB toetreden.

3.4 Actieve rol voor de cliënt in het reïntegratieproces

Voor een succesvolle reïntegratie is het van belang om specifieke wensen van werkzoekenden mee te nemen bij het vaststellen van de benodigde activiteiten. Wij onderzoeken momenteel de mogelijkheden om de cliënt een actieve rol te geven bij de reïntegratie. Een evaluatie naar de effectiviteit van het persoonsgebonden reïntegratiebudget maakt onderdeel uit van dit onderzoek. Het onderzoek, dat uiterlijk 30 juni 2003 wordt afgerond, gaat onder meer in op de wijze waarop in de praktijk vorm wordt gegeven aan maatwerk. Maatwerk staat eveneens centraal in een evaluatie van het persoonsgebonden reïntegratiebudget in opdracht van de RWI. Naar verwachting komen de uitkomsten van deze RWI-evaluatie in juni beschikbaar, tegelijkertijd met een advies van de LCR over een «werkherkansingscoach». Het gaat om een functietypering van de werkherkansingscoach, die met cliënten overlegt en zich vervolgens inspant om hun wensen te realiseren, zonder het perspectief op de arbeidsmarkt en duurzame reïntegratie uit het oog te verliezen.

Het streven naar een actieve rol van de cliënt in het reïntegratieproces en het idee van een werkherkansingscoach sluiten aan bij de wensen van de cliënten, zoals geuit in de Vierde Grote FNV Wachtkamerenquête. Deze enquête leert onder meer dat cliënten meer maatwerk in het reïntegratieproces verlangen en een vaste contactpersoon willen voor zaken rond

uitkering en het vinden van werk. Daarnaast zijn in de optiek van de geëquireerde cliënten de kwaliteit van de dienstverlening en de informatievoorziening over rechten en plichten in het reïntegratieproces voor verbetering vatbaar.

4 Doelmatigheid

Een ander doel van SUWI is dat er in de uitvoering doelmatiger gewerkt wordt. Een doelmatige uitvoering richt zich zowel op de keten van werk en inkomen als geheel, als op de afzonderlijke organisaties. Door de afspraken die gemaakt zijn in het Programma ketenresultaten 2003 – 2004, zal de samenwerking beter moeten gaan functioneren en daarmee ook doelmatiger.

Wat betreft UWV biedt de samenvoeging van de vijf voormalige uitvoeringsinstellingen en het Lisv tot één organisatie de mogelijkheid om processen te stroomlijnen en daardoor doelmatiger te werken. Met name op het gebied van overhead en op het gebied van huisvesting kan een aanzienlijke reductie van de kosten worden gerealiseerd. Sommige besparingen zijn eenvoudiger (zonder noemenswaardige initiële kosten) te realiseren, terwijl voor andere eerst geïnvesteerd moet worden. Met UWV is een taakstelling afgesproken, die oploopt tot een besparing op de uitvoeringskosten – bij gelijkblijvende volumina – van 25 procent in het jaar 2005. Een deel (10 %) van deze besparingen kan worden ingezet voor kwaliteitsverbetering van de uitvoering.

Ook met CWI zijn langetermijnafspraken gemaakt. Door een goed functionerende organisatie zou CWI stapsgewijs moeten kunnen komen tot een besparing op de uitvoeringskosten van 20 procent in 2005.

Wat betreft de SVB is er sprake van een relatief stabiele situatie. Gedurende de jaren 1998 tot 2002 is de SVB gereorganiseerd, wat een structurele besparing op de uitvoeringskosten van 20% heeft opgeleverd. De SVB is uitgenodigd om door te gaan op het pad van efficiëntieverbetering. De SVB ziet vooral mogelijkheden via verdere stroomlijning van het uitvoeringsproces en de automatisering. Mogelijk zal dit wel gepaard moeten gaan met initiële investeringen. In het bestuurlijk overleg van 29 april jl. is afgesproken dat de SVB de maatregelen verder zal uitwerken en in het jaarplan 2004 en het meerjarenbeleidsplan zal opnemen.

Inmiddels is duidelijk dat in 2002 de uitvoeringskosten van CWI, UWV en SVB grosso modo binnen de afgesproken budgetten zijn gebleven. Gezien de (inhoudelijke) uitdaging voor de uitvoerders in 2002, maar ook gezien de ervaringen uit het verleden, achten wij dit een prestatie van formaat. Overigens geldt voor de drie bovengenoemde organisaties dat momenteel voorstellen worden geformuleerd om te komen tot deregulering. De implementatie van deze voorstellen kan zowel de doelmatigheid als doeltreffendheid van het uitvoeringsproces verder vergroten.

In het kader van de eerste Evaluatie SUWI is onderzoek gedaan naar de werking van prikkels bij de uitvoering. Uit de evaluatie blijkt dat het instrumentarium in opzet adequaat is om UWV, CWI en gemeenten te prikkelen tot het nastreven van de SUWI-doelen. Hieruit mag echter niet geconcludeerd worden dat de aansturing niet verbeterd zou kunnen worden. Aan UWV en CWI is gevraagd om in hun plannen voor het jaar 2004 expliciet aan te geven hoe zij de op hun terrein liggende SUWI-doelen dichterbij denken te brengen. Wij zijn ook ontvankelijk voor voorstellen van de kant van CWI, UWV en SVB die weliswaar kunnen leiden tot hogere uitvoeringskosten (kleine geldstroom), maar – meetbaar – tot een veel grotere besparing op de uitkeringslasten (grote geldstroom). Wij hebben de Raden van bestuur verzocht hiervoor concrete voorstellen in te dienen

in het kader van het jaarplan 2004 e.v. Daarbij zijn zij uitgenodigd de relatie tussen de allocatie van de uitvoeringskosten en de resultaten op de grote geldstroom inzichtelijk te maken.

De eerste Evaluatie SUWI gaat eveneens in op de uitvoering van andere taken door UWV, SVB en CWI. Op basis van deze evaluatie kan de conclusie worden getrokken dat de voorwaarden voor het uitvoeren van andere taken, zoals neergelegd in de SUWI-regelgeving, in de praktijk voldoen. Uitvoering van andere taken uit het publieke domein kan, mits de uitvoeringsinstanties voldoen aan nader omschreven criteria, door de minister van SZW worden goedgekeurd. Het belangrijkste criterium daarbij is dat de scheiding tussen publieke en private middelen afdoende moet zijn geborgd, waarmee voorkomen wordt dat private activiteiten met publieke middelen gefinancierd worden

5 Toekomstige rapportages

Tijdens het Algemeen Overleg op 2 april jl. n.a.v. de brief Voortgang Sluitende Aanpak (23 972, nr. 58) is vastgesteld dat het belang van de Sluitende Aanpak breed wordt gedeeld, en de aanpak zeer urgent is met het oog op de oplopende werkloosheid. In het verlengde hiervan is toegezegd een procedurevoorstel aan de Kamer voor te leggen waarin wordt aangegeven hoe er eens per kwartaal geïntegreerd wordt ingegaan op het arbeidsmarktbeleid en werkgelegenheidsbeleid, met specifieke aandacht voor de Sluitende Aanpak en de doelmatigheid.

Er is een inhoudelijke samenhang tussen de rapportages van de zbo's en een analyse van het arbeidsmarkt- en werkgelegenheid beleid. Een dergelijke samenhang kan worden gepresenteerd in een «Kwartaalbericht Arbeidsmarkt» waarin wordt ingegaan op de recente werkloosheid- en werkgelegenheidontwikkeling op basis van cijfers van het CBS, CWI, de ID/WIW, en WSW-monitors, etc.. De ontwikkeling op het terrein van de werkgelegenheid worden in samenhang geanalyseerd met de beschikbare informatie over het reïntegratiebeleid van UWV, CWI, (uit de Kwartaalverslagen) en gemeenten (uit de Monitor Scholing & Activering). Over de realisatie van de Sluitende Aanpak, «de mate van sluitendheid», wordt voor de WW-populatie eens per kwartaal, en voor de gemeentelijke populatie eens per half jaar gerapporteerd.

Gelet op genoemde samenhang stellen wij voor – te beginnen met de komende juni-rapportage – met een dergelijk «Kwartaalbericht Arbeidsmarkt» aan te sluiten bij de afgesproken rapportagemomenten in de begrotings- en verantwoordingscyclus van de ZBO's, te weten: de 3^e woensdag in mei (samen met de Voortgangsrapportage SUWI en de evaluatie SUWI), juni, 3^e dinsdag in september (samen met de Voortgangsrapportage SUWI) en december.

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

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
M. Rutte

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
CWI		
1. Pilots termijnen gegevens-aanlevering tussen CWI, gemeenten, UWV (13/12/00) en info over aantal CWI waarbij ICT integraal geregeld is (09/01)	Op 25/3 besluit genomen over te gaan tot openbare Europese aanbesteding tbv software-applicatie ter ondersteuning van de werkprocessen (zie hoofdstuk 5 Vijfde voortgangs-rapportage)	Voortgaande activiteiten
UWV		
1. «Bij tijdig indienen verzoek voor »«opting out»« in het kader van Pemba, dienen kleine bedrijven geen nadeel te ondervinden (04/12/02)	Zie hoofdstuk 4 UWV	Afgerond
2. Voor begrotingsbehandeling krijgt Kamer brief over aanscherping regels cyclische arbeid en eenduidige uitwerking hiervan (04/12/02)	Brief op 5 december 2002 naar Kamer (SV/F&W/2002/68 324)	Afgerond
Gemeenten		
1. Nader uitwerken (in Amvb) in welke gevallen gemeenten opdrachtgever reïntegratie worden bij samenloop uitkeringen (gedeeltelijke ABW-uitkering en gedeeltelijke WW- of WAO-uitkering) (07/11/01)	VNG en UWV zijn bezig met het voorbereiden van onderlinge afspraken, waardoor de noodzaak om een amvb te treffen, zou kunnen vervallen (afgesproken in programma keten-resultaten)	juni-03
Reïntegratie		
1. Staatssecretaris beraadt zich over integrale notitie «reïntegratiemarkt» in ontwikkeling (27/09/01)	Notitie Naar een werkende reïntegratiemarkt is op 28 november 2002 naar de Kamer gestuurd (DP-R/02/83871)	Afgerond
2. Brief met onderbouwing voor de keuze van gedeeltelijke resultaat-financiering bij aan bestedingsprocedure van UWV en opbouw (04/12/02)	Verzonden op 10 december 2002 (W&I/IBA/2002/958110)	Afgerond
3. Evaluatie van de experimenten van het persoonsgebonden budget, uitwerking van «herkansingscoach» door LCR betrekken (04/12/02)	Evaluatie wordt in juni 2003 aan de Kamer aangeboden	juni-03
4. Definitie duurzame plaatsing (02/04/03)	zie hoofdstuk 9 Vijfde voortgangsrapportage	Afgerond
5. Effecten van wijziging Besluit SUWI opnemen in voortgangs-rapportage (15/05/03)	Volgende voortgangsrapportage	september-03
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 7, paragraaf ICT en hoofdstuk 5 CWI Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
2. Binnen een jaar worden landelijke afspraken gemaakt tussen ketenpartners over randvoorwaarden voor goede samenwerking op terrein ICT. Als CWI voor 1-2 tot aanbesteding besluit wordt Kamer geïnformeerd (04/12/02)	Landelijke afspraken gemaakt in het programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7, paragraaf ICT Vijfde voortgangsrapportage)	Afgerond
Prakkels uitvoeringsorganisaties		
1. Bezien op welke wijze prakkels aan CWI wordt gegeven (20/06/02)	Zie evaluatie Wet SUWI, onderdeel prakkels	mei-03
Bedrijfsverzamelgebouw		
1. Laagdrempelige informatievoorziening (motie 33 mw. Noorman) (06/2001 en 20/06/02)	Zie hoofdstuk 7, paragraaf cliëntenparticipatie	Afgerond
2. Waar mogelijk bevorderen vestiging SVb in bedrijfsverzamelgebouw (06/01)	De realisatie van de met SUWI beoogde beleidseffecten brengt niet de noodzaak van vestiging SVB in bvg mee (zie hoofdstuk 6)	Voortgaande activiteit
Monitoring		
1. Wijze waarop gemeenten taken delegeren aan CWI (06/01)	De gemeenten hebben geen taken gedelegeerd aan CWI	Voortgaande activiteit
2. Wijze van samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten (06/01) en overleg met deze organisaties (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7) en SNO's (zie hoofdstuk 5 CWI Vijfde voortgangsrapportage)	Voortgaande activiteit
3. Met bestuurders van CWI, UWV en met gemeenten worden in 2003 landelijke afspraken gemaakt over keten (04/12/03)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7)	Afgerond
Evaluatie		
1. De evaluatie van de stimuleringsregeling regionale platforms wordt in 2003 naar voren gehaald (04/12/02)	Evaluatie wordt gelijktijdig met Vijfde voortgangsrapportage aan de Kamer aangeboden	Afgerond
Arbeidsvoorzieningsorganisatie		
1. Kwartaalrapportages Arbvo ter info naar TK voor begrotingsbehandeling (09/01)	Rapportage 4e kwartaal i.s.m. jaarrekening 2001	Afgerond
2. TK ontvangt voor 01/01/2002 liquidatiebelans, jaarrekening 2000, toerekening naar bedrijfsonderdelen Arbvo (09/01)	Jaarrekening 2001 4 december naar Kamer	Afgerond
Voortgangsrapportages		
1. TK ontvangt ook in 2002 voortgangsrapportages groot project (09/01)	Vierde voortgangsrapportage in september 2002	Afgerond
2. Voortgang van aanbevelingen Berenschot in voortgangsrapportage (20/06/02)	Programma ketenresultaten 2003/2004 (zie hoofdstuk 7) en paragrafen risicobeheersing in hoofdstuk 4 UWV, 5 CWI 6 Gemeenten en 7 Samenwerking Kolommen, paragraaf ICT	Voortgaande activiteit

Toezegging (+ datum)	Stand van zaken januari 2003	Planning
Diversen		
1. TK wordt geïnformeerd over eventuele gevolgen Kaderwet zbo's (06/01)	Na aanvaarden Kaderwet zbo's zullen deze consequenties in kaart worden gebracht	Voortgaande activiteit