Koers gehouden

2005 was voor UWV een lastig jaar. Dat wisten we van tevoren. De agenda was overvol, met de voorbereidingen voor de invoering van de WIA, de Zorgverzekeringswet en WALVIS per 1 januari 2006, plus de overdracht van de premie-inning naar de Belastingdienst op dezelfde datum.

Keuzes maken

In 2005 voerden we de herbeoordeling van bijna 120.000 arbeidsongeschikten uit. De insteek van UWV bij de herbeoordelingen is helder: zorgvuldigheid staat voorop. Daarnaast begonnen we in 2005 met de voorbereiding op wijzigingen in de WW.
De optelsom van ingrijpende en complexe veranderingen betekende dat we in 2005 keuzes moesten maken. Met de minister van SZW hebben wij daarom afgesproken dat de invoering van de nieuwe wetten en de continuïteit van de bedrijfsvoering prioriteit zouden krijgen. Het fusie- en transformatieproces van UWV werd getemporiseerd. Deze keuze heeft goed uitgepakt. We hebben de (complexe en ingrijpende) nieuwe wet- en regelgeving kunnen uitvoeren, mede dankzij een gezonde pragmatische instelling en enkele noodverbanden. Ons motto voor 2005 was 'Kiezen om koers te kunnen houden'. We hebben keuzes gemaakt en we hebben koers gehouden.

Werken aan verbetering

Technische problemen bij de invoering van een nieuw Ziektewetsysteem hebben in het vierde kwartaal helaas tot vertraging bij de betaling van uitkeringen geleid. We hebben noodvoorzieningen getroffen om die problemen zo veel mogelijk op te lossen.
Over de hele linie waren de resultaten in 2005 beter dan in 2004, al zijn ze nog niet volledig op het gewenste niveau. Verdere verbetering van onze dienstverlening, met de klant als maatstaf, is noodzakelijk. Met de overvolle werkagenda hebben onze medewerkers in 2005 een prestatie van formaat geleverd. Die krijgt extra reliëf tegen de achtergrond van de forse personeelsreductie die in 2005 is ingezet.

Ongezouten kritiek

Niet alles ging in 2005 goed, dat realiseren wij ons terdege. Het kwam ons enkele keren te staan op ongezouten kritiek van zowel publiek als politiek. Die kritiek trekken we ons aan. We werken continu aan de kwaliteit en de klantgerichtheid van onze dienstverlening. Ook op dat terrein hebben we in 2005 belangrijke stappen voorwaarts gezet. De introductie van de re-integratiecoaches, van wie er inmiddels 500 aan het werk zijn, is een voorbeeld van het maatwerk dat we samen met onze ketenpartners in toenemende mate willen leveren.

De blik vooruit

Ook 2006 zal geen rustig jaar worden. De beleidsagenda voor dit jaar mag grotendeels bekend zijn, er staan ons nog wel grote wijzigingen te wachten met ingrijpende gevolgen voor de systemen. Het gaat om wijzigingen in de WW en onderdelen van de WIA die in 2007 en 2008 in werking treden.
UWV wil zich bewijzen als een moderne, klant-gerichte dienstverlener. Ons doel in één zin: meer tevreden klanten aan het werk. In 2006 staat de SUWI-evaluatie op de rol. We vertrouwen erop dat wij in 2006 en volgende jaren de opgaande lijn in onze prestaties kunnen voortzetten. Voor ons is zonneklaar dat we onze klanten alleen goed kunnen bedienen als we het samen met onze ketenpartners doen. Daarvoor ligt er inmiddels een stevig fundament. We hebben een goed en doelgericht ketenprogramma. Maar we moeten het wél in de praktijk waarmaken.

Naar een **nieuw** UWV

UWV is bezig met een ingrijpend fusieproces en een verkleining van de organisatie, maar geeft tegelijkertijd de eigen toekomst handen en voeten. De signalen uit de samenleving zijn glashelder: de mondige en kritische burger verlangt maatwerk, snelheid en gemak. En tegelijkertijd: werk gaat boven uitkering.

Onzekerheden en zekerheden

Bij het bepalen van de koers voor de toekomst laat UWV zich, ondanks vele onzekerheden, leiden door een aantal zaken dat wél vaststaat. Het is duidelijk dat burgers en bedrijven een andere overheid willen, die niet regels maar klantgerichtheid als uitgangspunt voor dienstverlening hanteert. Ook staat buiten kijf dat werk boven uitkering het leidende beginsel is en dat preventie en reïntegratie, claimbeoordeling, uitkeringsverzorging en gegevenshuishouding als functie hoe dan ook zullen blijven bestaan.
Dat betekent dat wij permanent onze dienstverlening zullen vernieuwen, juist op onze vier kernfuncties: werk, sociaal-medische zaken, uitkeringen en gegevensdiensten.
Die aanpak zal ons in staat stellen meer klanten met maatwerk aan het werk helpen. Dat vernieuwen doen we samen met onze medewerkers, onze klanten en onze ketenpartners.
Voor werkelijk klantgerichte dienstverlening is samenwerking met publieke en private organisaties binnen de keten van werk en inkomen onontbeerlijk. In de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening kiezen we dan ook nadrukkelijk voor die samenwerking.

Vier kernfuncties

UWV werkt permanent aan verbetering van de dienstverlening, toegespitst op vier kernfuncties:

- werk - maatwerk leveren bij het aan het werk houden of helpen van de klant, in nauwe samenwerking met onze ketenpartners
- sociaal-medische zaken - nog verdere professionalisering van alle kennis en deskundigheid die nodig is voor een eenduidige beoordeling van ziekte en arbeidsongeschiktheid
- uitkeringen - nog sneller en duidelijker verzorgen van betalingen
- gegevensdiensten – zorgen dat de klant nog maar één keer gegevens over werk en inkomen aan de overheid hoeft aan te leveren, en dat die gegevens door alle relevante partijen op hun beurt gebruikt kunnen worden.

De blik vooruit

UWV wil serieus werk maken van de Andere Overheid, die klanten belangrijker vindt dan regels. In onze koersnota *Werken aan de toekomst* van medio 2005 schetsen we hoe de kernfuncties van de sociale zekerheid zich binnen het publieke domein zodanig kunnen ontwikkelen dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven structureel verbetert.
Een klantgerichte dienstverlening maakt vernieuwing noodzakelijk in wetgeving, uitvoering, aansturing van de uitvoering en toezicht.
Met onze ketenpartners doen we een beroep op de overheid om fundamenteel te gaan werken aan deregulering.
De Andere Overheid, die niet regels maar klanten als uitgangspunt neemt komt er wat ons betreft zo snel mogelijk.

Samen voor werk boven uitkering

Werk boven uitkering: het is de basisgedachte voor de hele keten van werk en inkomen. Het komt naar voren in de manier waarop onze prestaties worden gemeten en gewaardeerd. En het is ook het vertrekpunt voor de steeds nauwere samenwerking met onze ketenpartners.

Minder instroom, meer uitstroom

Na jaren van laagconjunctuur was er in 2005 weer sprake van een bescheiden economische groei. Daardoor daalde het aantal werklozen met een WW-uitkering. Bovendien vroegen en kregen veel minder mensen dan verwacht een WW-uitkering en is de vervolguitkering WW afgeschaft.
Het aantal WAO'ers daalde in 2005 met ruim 60.000. Deze daling werd veroorzaakt door zowel een sterke afname van de instroom als een toename van de uitstroom. De lagere instroom komt deels doordat de periode waarin werkgevers het loon bij ziekte moeten doorbetalen, verlengd is van één naar twee jaar. De toegenomen uitstroom (82.300 in 2005 tegen 78.900 in 2004) was vooral toe te schrijven aan de herbeoordeling van iedereen die op 1 oktober 2004 een uitkering had en jonger was dan 50 jaar.

Herbeoordelingen

In 2005 zijn bijna 120.000 arbeidsongeschikten herbeoordeeld. Van een groot aantal arbeidsongeschikten (38,3%) is de uitkering verlaagd of ingetrokken. Voor de klanten die het betreft, zijn dit ingrijpende beslissingen die vragen om grote zorgvuldigheid. Een deel van de herbeoordeelde klanten die al werk hadden, slaagt erin deze werkzaamheden uit te breiden. Ruim eenderde van de herbeoordeelde arbeidsongeschikten zoekt werk, al dan niet via een re-integratietraject. Klanten die aangegeven dat ze geen begeleiding van UWV nodig hebben, benaderen we na een paar maanden met de vraag of ze die alsnog willen.

Maatwerk in re-integratie

Om iemand aan het werk te helpen is steeds een individuele oplossing nodig. Klanten die zich goed kunnen redden, kunnen via een Individuele Re-integratieovereenkomst de weg naar de arbeidsmarkt opgaan. Voor 2005 was de doelstelling om 25.000 klanten via een re-integratietraject aan het werk te helpen. Deze doelstelling is ruim gehaald: eind 2005 waren 29.219 klanten geplaatst. In 2005 zijn bijna 85.000 mensen gestart met een re-integratietraject. Ruim 27.000 van hen hebben daarvoor een Individuele Re-integratieovereenkomst (IRO) afgesloten. Het grootste deel van de aanvragen is afkomstig van WW-klanten. Vanaf 1 mei 2005 kunnen ook zeer moeilijk plaatsbare klanten onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor een IRO.
UWV wil iedere klant de begeleiding naar werk geven die hij nodig heeft, en wel zo snel mogelijk -daarom is ook re-integratiecoaching ingesteld.

Vensters naar de toekomst

Werk boven uitkering en ketensamenwerking (één aanspreekpunt voor de klant) zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Maar wat betekent het in de praktijk, wat is de beste vorm voor deze samenwerking, zodat de klant maximaal profiteert?
Om dat scherp op het netvlies te krijgen zijn in 2005 zeven 'toonkamers' van start gegaan: in Amsterdam Zuidoost, Apeldoorn, Gouda, Dordrecht, Den Bosch, Maastricht en Hilversum. De achtste (Groningen) komt daar begin 2006 bij. In de toonkamers testen medewerkers van UWV, CWI en gemeenten samenwerkingsmodellen met als uitgangspunt een betere dienstverlening aan de klant. Een deel concentreert zich op de verzekerden, andere testen juist de samenwerking in de service richting werkgevers.

Brede samenwerking

De samenwerking met de ketenpartners was in 2005 aanzienlijk breder dan uitsluitend de experimenten met de Toonkamers. In 2005 hebben CWI en UWV het Samenwerkingsmanifest vastgesteld. Binnen de kaders van het ketenprogramma maken beide organisaties hierin afspraken om de prestaties te verbeteren en het de klant gemakkelijker te maken. Zo bereiken UWV en CWI bovendien dat ze de gemeenten beter gezamenlijk kunnen faciliteren. UWV, CWI en gemeenten trokken verder samen op bij de organisatie van de tweede Landelijke Banenmarkt die in oktober 2005 overal in het land werd gehouden en zo'n 115.000 bezoekers trok.
De samenwerking tussen de ketenpartners werd overal in het land zichtbaar door de komst van steeds meer bedrijfsverzamelgebouwen. In 2005 kwamen er 23 bij. Dat bracht het totaal op 61.

UWV werkte in 2005 niet alleen intensief samen met de ketenpartners, maar bijvoorbeeld ook met de Belastingdienst, met arbodiensten en re-integratiebedrijven en met cliëntenraden. Kennis en gegevens over onder meer WAO-instroomcijfers stelde UWV in 2005 beschikbaar aan grote bedrijven en vormden een inhoudelijke basis voor de preventiecampagne *Gezond werken* in samenwerking met de Branche Organisatie Arbodiensten (BOA) en de Commissie Het Werkend Perspectief. Ook voerde UWV de campagne *Twijfels wegwerken (50% arbeidsongeschikt, 100% gemotiveerd)*.

Handhaving

Mede door training van onze medewerkers in fraudealert denken en handelen is het aantal fraudemeldingen in 2005 aanzienlijk hoger dan waarmee rekening was gehouden (48.000 in plaats van 8.000). Ook voor effectieve handhaving is samenwerking essentieel. UWV en CWI hebben in 2005 uitvoerig geëxperimenteerd op het gebied van onder meer identiteitscontrole. CWI heeft op negen locaties een proef gehouden met scanapparatuur waarbij opsporingsbevoegd personeel van UWV in actie kon komen bij het aantreffen van valse documenten.

Alle premiefraudetaken zijn volgens afspraak per 1 januari 2006 overgedragen aan de Belastingdienst. In dat kader zijn 35 opsporingsmedewerkers naar de FIOD en de ECD gegaan. UWV en Belastingdienst hebben afspraken gemaakt over de aanpak van samenloop van premie- en uitkeringsfraude en over structurele gegevensuitwisseling. Voor de wederzijdse overdracht van fraudesignalen is één aanspreekpunt ingericht.

Het sinds vorig jaar opererend landelijk netwerk Interventieteams heeft tot nu toe 10 miljoen euro aan boetes, naheffingen en bespaarde en beëindigde uitkeringen binnengehaald.
In de teams werken gemeenten, Belastingdienst, ministerie van Financiën, SVB, Arbeidsinspectie, UWV, FIOD, politie en OM nauw samen in de strijd tegen met name zwart werk, belasting- en premiefraude, en illegaal werk.

De blik vooruit

In 2006 zullen de herbeoordelingen doorgaan. De re-integratiecoaching willen we verder uitbouwen en vanuit de samenwerkingsafspraken met de ketenpartners zullen nog meer concrete gezamenlijke activiteiten worden ontwikkeld.
2006 is ook het jaar waarin de eerste contouren zichtbaar zullen worden van het digitale klantdossier. Hierin komen de gegevens en documenten van werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden. Doel van dit dossier is dat alle ketenpartners straks beschikken over dezelfde klantgegevens en dat die gegevens nog maar een keer vastgelegd hoeven te worden.
De experimentele werkwijzen in de toonkamers zullen in 2006 de eerste beleidsinformatie opleveren en een beeld geven van de richting waarin gezamenlijke dienstverlening, met de klant als maatstaf, zich kan ontwikkelen. De toenemende samenwerking zal zich zeker ook uitstrekken tot informatievoorziening aan werkzoekenden.

Weten en bieden wat de **klant** wil

UWV is er voor de klant, klantgerichtheid hoort in onze genen te zitten. In 2005 hebben we zeer nadrukkelijk ingezet op klantgerichtheid. We weten beter wat de klant verlangt en doen ons best om daarnaar te handelen. Doortastender, duidelijker, vriendelijker.

Geen positief imago

UWV heeft in 2005 als het gaat om klantgerichtheid flinke stappen gezet. Maar in de maatschappelijke discussie komt UWV er qua imago bekaaid af. Een eerste verklaring is dat wij (en dus onze klanten) te maken hebben met een enorm complex stelsel van wetten en regels waarin ingrijpende wijzigingen plaatsvinden. Ten tweede: UWV is tientallen jaren puur op rechtmatigheid afgerekend. Door die eenzijdige historische ontwikkeling zijn we soms geneigd om meer in processen dan in mensen te denken. Ten derde: hoe klantvriendelijk je ook bent, de boodschap (bijvoorbeeld bij een herbeoordeling) kan hard aankomen. En ten vierde: de techniek laat ons soms in de steek. Dat hebben we gemerkt bij de invoering van het nieuwe, meer efficiënte en klantvriendelijke systeem voor de Ziektewet dat op 1 januari 2006 operationeel moest zijn. De testperiode bleek achteraf te kort om alle technische knelpunten op te sporen en op te lossen. Het gevolg was dat grote aantallen klanten hun geld drie tot vier weken te laat kregen. We hebben inmiddels de nodige maatregelen getroffen en verwachten dat de problemen in het tweede kwartaal van 2006 structureel verholpen zullen zijn.

De Buitenwereld

Het maken van een omslag in het denken en doen van UWV'ers. Daar draait het om in *De Buitenwereld*, een uniek concept dat is ingericht op de 23ste verdieping van het UWV-hoofdkantoor in Amsterdam. De Buitenwereld is in 2005 van start gegaan om medewerkers bewust maken van het effect van hun werk op de wereld van hun klanten.
De boodschap van De Buitenwereld: verplaats je in de persoon van de klant en handel niet naar de letter, maar naar de geest van de wet. Medewerkers krijgen, onder meer via de inschakeling van professionele acteurs, dilemma's voorgeschoteld om hun klantgerichtheid te testen en de grenzen in de externe maar vooral ook interne regelgeving op te zoeken.
In 2005 hebben ongeveer 2000 medewerkers De Buitenwereld bezocht. In 2006 worden nog eens 7.500 UWV'ers verwacht. Vanaf de zomer hopen we ook medewerkers van onze ketenpartners te mogen begroeten.

Spin in het web

De focus op klantgerichtheid wordt onderstreept door een belangrijke nieuwe functie die in 2005 binnen UWV is gecreëerd: de re-integratiecoach. De re-integratiecoach – het woord zegt het al – coacht en begeleidt klanten op weg naar werk. De eigen verantwoordelijkheid van de klant staat daarbij voorop.
De re-integratiecoach kan klanten ook op weg helpen als het gaat om bijvoorbeeld scholing, stage of begeleiding via een re-integratiebureau. Basisgedachte is dat de re-integratiecoach de regisseur is van dat proces en dat de backoffice dit faciliteert. Inmiddels zijn er al 500 speciaal opgeleide re-integratiecoaches aan de slag.

Elke klacht is er één te veel

We hebben anderhalf miljoen klanten en met die klanten hebben we vele miljoenen contacten per jaar. We hebben in 2005 alleen al in het kader van de WW zo'n vijf miljoen betalingen aan klanten gedaan. Wie het aantal van 20.000 klagers in dat licht beziet kan objectief vaststellen dat UWV in vergelijking met andere organisaties geen overdreven slechte prestatie heeft geleverd. Maar we hebben bijzondere klanten: ze zijn van ons

afhankelijk voor hun tijdelijke inkomen. Dan is iedere keer dat het mis gaat, één keer te veel.

Meer zicht op oorzaken

In 2005 is een nieuwe werkwijze geïntroduceerd voor de afhandeling van klachten, inclusief de benoeming van mensen in de regio die zich persoonlijk met de complexere klachten bezighouden. De nieuwe manier van werken zal meer verdieping aanbrengen in de informatie over ingediende klachten, de oorzaken scherper in beeld brengen. Dat is een belangrijk ingrediënt voor het treffen van preventieve maatregelen.
Ook bij bezwaarzaken is een nieuwe werkwijze in gebruik genomen, te beginnen bij de WW. Als iemand bezwaar aantekent, wordt zo snel mogelijk telefonisch contact opgenomen. Vaak leidt zo'n gesprek al tot een oplossing. Lukt dat niet, dan kan bezwaar worden aangetekend of mediation ingezet.

Beter bereikbaar

In 2005 zijn voorbereidingen getroffen voor een verdere verbetering van de telefonische dienstverlening, met drie centrale telefoonnummers. Na UWV Telefoon Werknemers (0900 – 9294) in 2003, ging UWV Telefoon Werkgevers (0900 – 9295) in de zomer van 2005 van start; UWV Telefoon Zakelijk (020 – 687 91 11) volgt in de loop van 2006.
De telefoontjes komen binnen bij een callcenter, waar de meeste vragen direct kunnen worden beantwoord. Alleen als een vraag zeer specifiek of ingewikkeld is, komt de backoffice eraan te pas en kost de beantwoording meer tijd We bekijken hoe we ook dat proces nog beter kunnen laten verlopen.

Opmars van internet

Steeds meer mensen maken gebruik van internet en in het dienstverleningsconcept van UWV ontwikkelt internet zich dan ook tot het belangrijkste informatiekanaal. Onze klanten kunnen daar in toenemende mate en voor steeds meer dienstverlening terecht. In 2005 kon ruim 60% van de 800.000 digitaal ontvangen vragen direct worden beantwoord, dankzij een database met inmiddels 900 antwoorden. De gebruiksvriendelijkheid van de site is in 2005 verder verbeterd en inmiddels zijn 72 formulieren, folders en brochures te downloaden. Bovendien zijn op internet acht zogenoemde 'traject-planners' beschikbaar. Klanten krijgen daarbij vragen voorgelegd over hun individuele situatie en informatiebehoefte. Aan de hand van deze kenmerken komen ze snel uit bij de info die ze nodig hebben.

Klanttevredenheidsmonitor

In 2005 heeft UWV een Klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld, die elk kwartaal wordt gehouden. De monitor biedt periodiek informatie over de mate van klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. Uit de nulmeting blijkt dat 63% van de klanten (zeer) tevreden is over de dienstverlening. 17% is (zeer) ontevreden. Aan de mate waarin klanten kunnen rekenen op persoonlijke aandacht – dit krijgt in de nulmeting een lage score – moeten we nog werken. Dit aspect is van grote invloed op het totaaloordeel, blijkt ook uit andere recente klantonderzoeken. De andere drie elementen van klantgerichtheid zijn snelheid, kwaliteit van reactie en bereikbaarheid.

De blik vooruit

Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening staat voorop. Werken aan klantgerichtheid is een continu proces, waarin UWV geen moment mag verslappen. Ervaringen in De Buitenwereld zullen worden geborgd in de organisatie en zullen zich in toenemende mate vastzetten in het bewustzijn van de UWV'ers.
De keuze voor de klant zal ook concreet vorm krijgen in de ontwikkeling van meer elektronische dienstverlening. Het Digitaal Klantdossier kan daarbij helpen.
De verbetering van de dienstverlening moet zichtbaar worden in betere resultaten, een grotere klanttevredenheid - en dus minder klachten.

Efficiency in bedrijfsvoering

In 2005 heerste op een aantal momenten een millenniumsfeer. Er moest onvoorstelbaar veel gebeuren om een aantal ingrijpende veranderingen in wet- en regelgeving in goede banen te leiden. Gelukkig waren alle voorbereidingen op tijd klaar.

Kostenbeheersing

UWV voert een omvangrijk werkprogramma uit. In het kader van risicomanagement is de complexiteit van en de samenhang binnen dit werkprogramma als zodanig onderkend. UWV staat tegelijkertijd voor het implementeren van een aantal grote wetswijzigingen, het afronden van de fusie én het doorvoeren van efficiencymaatregelen -inclusief de daarmee gepaard gaande forse personele reductie. Dat legt een claim op het verandervermogen van de organisatie: al deze activiteiten hebben een verstrekkende invloed op de uitvoering en vragen dan ook voortdurend een extra inspanning van medewerkers en management.
Een kleine tegenslag in één van de onderdelen van het werkprogramma kan, als gevolg van de samenhang en onderlinge afhankelijkheden, gevolgen hebben voor de overige onderdelen van het werkprogramma. UWV heeft hiermee een hoog risicoprofiel. Tegen deze achtergrond is het beheersen van kosten geen sinecure. Daarom is het vermeldenswaardig dat ook in 2005 het kostenniveau binnen het toegestane budget is gebleven.

Efficiency-opdracht

2005 is het vierde jaar van UWV. Bij de start in 2002 is de afspraak gemaakt dat in vier jaar tijd een efficiencywinst van 25% op de reguliere uitvoeringskosten zou worden behaald. Vanwege de overvolle agenda was vooraf duidelijk dat de (laatste) opdracht van 7% in 2005 onhaalbaar was. In goed overleg met de minister is die opdracht doorgeschoven naar 2006. Aan de op basis van deze afspraak bijgestelde efficiency-opdracht is in 2005 volledig voldaan.

Door de introductie van een eenduidige systematiek van cost-accounting voor de begroting 2006 is het inzicht in de kostenstructuur verbeterd. Deze systematiek zal ook worden gehanteerd bij de uitvoeringstoetsen en rapportages.

ISO bewijst kwaliteit

Om de kwaliteit van de bedrijfsvoering te borgen en te verbeteren voorzien we in kwaliteitsmanagement. Op 19 september 2005 heeft UWV organisatiebreed het ISO 9001-certificaat behaald. Eerst werden aan alle bedrijfsonderdelen, de divisies en de staf zelfstandig deelcertificaten toegekend. Op basis daarvan behaalde UWV als totaal ook het ISO-certificaat. Voor de wijze waarop we dit resultaat bereikten, hebben we de TNO Certification Award 2005 gewonnen.

De blik vooruit

In 2006 zal volgens afspraak de (uitgestelde) laatste fase van de 25% efficiency-operatie worden uitgevoerd. Op de rol voor hetzelfde jaar staan ook de vervolmaking van de polisadministratie en van het Ziektewet-systeem en de afronding van de vernieuwde kantoorautomatisering (PC's en netwerk). Voorts zal een keuze gemaakt worden tussen ofwel een verdere systeemconvergentie ofwel de nieuwbouw van systemen. En uiteraard gaan we door met het terugbrengen van het aantal vestigingen. Telde UWV bij de start in 2002 in totaal 171 locaties, eind 2005 was dat aantal gedaald tot 100. In 2008 zullen het er nog maximaal 35 zijn.

Mobiliteit van mensen

UWV is in 2005 kleiner geworden. De inkrimping is ingrijpend voor de mensen die het betreft, en moet dus zorgvuldig worden uitgevoerd. Maar UWV is niet alleen een organisatie die krimpt. Met het oog op een bestendige toekomst voor UWV en UWV'ers is tegelijkertijd geïnvesteerd in de kwaliteit van de medewerkers.

Personele reductie

Tussen 1 januari en 31 december 2005 is het aantal medewerkers van UWV met ruim 2.000 gedaald, wat overeenkwam met ongeveer 1.700 fte's.
Bij de uitvoering van de reductieoperatie is aan 1.437 medewerkers boventalligheid aangezegd. Voor een deel van deze medewerkers kon in deze fase van de reorganisatie gelukkig een oplossing worden gevonden, in de vorm van vooral interne herplaatsing en de ouderenregeling. Er zijn nieuwe activiteiten die nieuwe arbeidsplaatsen opleveren, bijvoorbeeld re-integratiecoaching. En er zijn -als gevolg van het fusieproces en nieuwe wetgeving- tijdelijke plekken waarop veel boventalligen op projectbasis aan de slag konden.

Nieuw Sociaal Plan: werk boven uitkering

Het op 26 mei door UWV en de vakorganisaties overeengekomen nieuwe Sociaal Plan is de basis voor de manier waarop de krimp van de organisatie in de praktijk zal worden uitgevoerd. Ook voor UWV is bij de inkrimping het uitgangspunt: werk boven uitkering. In het Sociaal Plan is dan ook afgesproken dat boventallige medewerkers zoveel mogelijk van werk naar werk worden begeleid. Wie boventallig wordt verklaard, krijgt voorrang bij de vervulling van vergelijkbare of passende vacatures. De regionaal gespreide mobiliteitscentra van UWV begeleiden de boventalligen. Voor banen buiten UWV worden onder meer outplacementbureaus ingeschakeld.
UWV heeft in de rol van werkgever heldere afspraken gemaakt met de Ondernemingsraad. Zo kwam er een convenant tot stand over de aanpak van de reductieplannen en de realisatie van mobiliteitsdoelstellingen.

Werken aan mobiliteit

Een aantal organisaties in de publieke sector kampt met een overschot aan personeel, terwijl er bij andere organisaties juist vraag is naar medewerkers. Tijdens de werkconferentie *Werken aan Mobiliteit* in november 2005, wisselden UWV'ers en vertegenwoordigers van andere publieke organisaties en de politiek van gedachten over de verdeling van werk en arbeidskrachten in de publieke sector. Er zijn goede afspraken gemaakt over de uitwisseling van informatie over werkzoekenden en vacatures. UWV verwacht hierdoor meer medewerkers perspectief te kunnen geven op externe mobiliteit.

De blik vooruit

Het grote aantal interne herplaatsingen in 2005 had onder meer te maken met het niet verlengen van tijdelijke contracten en het grote aantal uitwisselbare functies. Dat is een tijdelijk effect, verwacht wordt dat het aantal interne herplaatsingen snel zal teruglopen. Het accent zal in de nabije toekomst meer komen te liggen op het vinden van werk buiten UWV.
Het aantal boventalligen voor 2006 staat nog niet vast; de bepaling hangt af van de definitieve begroting van 2006, in relatie tot het extra werk dat UWV in 2006 moet uitvoeren. Wel verwachten we dat UWV uiteindelijk een krimp van 9.000 arbeidsplaatsen zal doormaken.

Jaarrekening 2005

Balans
bedragen x € 1 miljoen

	31-12-2005	31-12-2004
Activa		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	139	127
Totaal vaste activa	139	127
Vlottende activa		
Vorderingen	1.255	1.437
Liquide middelen	11.145	11.486
Totaal vlottende activa	12.400	12.923
Totaal activa	**12.539**	**13.050**
Passiva		
Fondsen		
Fondsvermogen	10.366	10.854
Bestemmingsfondsen	74	124
Totaal fondsen	10.440	10.978
Voorzieningen	80	83
Kortlopende schulden	2.019	1.989
Totaal passiva	**12.539**	**13.050**

Staat van baten en lasten
bedragen x € 1 miljoen

	2005	2004
Baten		
Premiebaten	19.233	19.665
Rijksbijdragen	2.054	2.033
Overige baten	1.206	1.236
Totaal wettelijke taken sv	**22.493**	**22.934**
Andere taken	49	73
Totaal baten	**22.542**	**23.007**
Lasten		
Programmakosten		
Uitkeringen	17.432	17.987
Sociale lasten	2.368	2.404
Overige lasten	1.328	1.209
	21.128	21.600
Uitvoeringskosten		
Personeelskosten	1.395	1.355
Huisvestingskosten	146	136
Automatiseringskosten	304	291
Bureaukosten	54	56
Overige kosten	53	57
	1.952	1.895
Totaal lasten	**23.080**	**23.495**
Saldo van baten en lasten	**-538**	**-488**

Kerncijfers

(aantal x 1.000)	2005	2004	verschil	in percentage
WW				
Nieuwe uitkeringen	377,6	426,2	-48,6	11%
Beëindigde uitkeringen	392,1	383,6	8,5	2%
Lopende uitkeringen (ultimo)	306,7	321,7	-15,0	-5%
WAO				
Nieuwe uitkeringen	19,8	59,2	-39,4	-67%
Beëindigde uitkeringen	82,3	78,9	3,3	4%
Lopende uitkeringen (ultimo)	703,1	765,8	-62,7	-8%
WAZ				
Nieuwe uitkeringen	4,7	6,2	-1,5	-23%
Beëindigde uitkeringen	6,9	6,6	0,3	4%
Lopende uitkeringen (ultimo)	53,4	55,5	-2,1	-4%
Wajong				
Nieuwe uitkeringen	10,4	9,4	1,1	11%
Beëindigde uitkeringen	5,6	4,9	0,7	14%
Lopende uitkeringen (ultimo)	147,2	142,4	4,7	3%
ZW				
Nieuwe uitkeringen	356,9	321,0	33,9	11%
Beëindigde uitkeringen	370,0	380,3	-10,4	-3%
Lopende uitkeringen (ultimo)	76,8	64,2	12,6	20%
WAZO (zwangerschap werknemers)				
Nieuwe uitkeringen	116,2	131,2	-14,9	-12%
Beëindigde uitkeringen	115,3	125,9	-10,8	-8%
Lopende uitkeringen (ultimo)	39,0	42,5	-3,4	-8%
Omvang*				
Nieuwe werkgevers	38,5	44,1	-5,7	-13%
Beëindigde werkgevers	39,1	50,1	-11,0	-22%
Actuele werkgevers (ultimo)	349,8	350,5	-0,6	0%
Actuele verzekerden (ultimo)	6.771	6.835	-64	-1%

*Cijfers 2005 deels geraamd