



UWV 1^e kwartaal 2005

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, mei 2005

Inhoud

INLEIDING	2
SAMENVATTING.....	3
VOLUMEONTWIKKELINGEN	5
BELEIDSDOELSTELLINGEN	9
WERK BOVEN UITKERING	9
KLANTGERICHTHEID.....	15
SAMENWERKING IN DE KETEN.....	18
PREMIE-INNING EN GEGEVENSDIENSTEN	19
KWALITEIT	20
HANDHAVING	21
BEDRIJFSVOERING.....	23
RISICOMANAGEMENT	23
DE VERANDERAGENDA.....	24
KWALITEITSMANAGEMENT	27
BEVEILIGING EN PRIVACY.....	28
INTEGRITEIT	28
OMVANG EN VERLOOP PERSONEEL.....	29
KOSTEN VAN DE UITVOERING	30
BIJLAGE 1: PROGRAMMAKOSTEN UWV	33
BIJLAGE 2: HET VERANDERPROGRAMMA	40

INLEIDING

In dit eerste kwartaalverslag van 2005 leggen wij verantwoording af over onze resultaten en activiteiten in de eerste drie maanden van dit jaar. Gezien de veelheid aan vernieuwingen en veranderingen en de daarmee samenhangende risico's hebben wij met de minister keuzes gemaakt voor het werkprogramma 2005. We leggen prioriteit bij de voortgang van het going concern en we bereiden de uitvoering van nieuwe wetgeving voor. Andere onderdelen, zoals het transformatieprogramma en de efficiencyverbetering zijn niet buiten beeld, maar voor de realisatie daarvan is nu twee jaar uitgetrokken in plaats van één jaar. Wij hebben naast deze prioriteitstelling aanvullend interne maatregelen getroffen in het kader van de risicobeheersing.

In dit eerste kwartaalverslag doen wij verslag van de voortgang op de hiervoor genoemde twee belangrijkste aandachtsgebieden voor 2005. Maar de andere thema's komen ook aan bod. Zo geven wij in dit kwartaalverslag een actuele stand van zaken van de Veranderagenda, waarbinnen transformatie een van de vijf programma's is.

Het nieuwe beleid is op hoofdlijnen bekend, met name Walvis/Wfsv. De voorbereidingen op de invoering van de wetgeving, de overdracht van taken aan de Belastingdienst en de bouw van de polisadministratie lopen redelijk op schema. Walvis/WFSV is een omvangrijke operatie die alle werkterreinen van UWV in het hart raakt. Wij hebben dan ook moeten besluiten om voor ICT-aanpassingen een stand-still periode af te kondigen van 1 juli 2005 tot 1 april 2006. De stelselwijziging in de arbeidsongeschiktheidswetgeving ligt nu voor behandeling bij de Tweede Kamer. In afwachting van goedkeuring van de WIA en de Invoeringswet WIA door het parlement zijn wij begonnen met de voorbereidingen op de uitvoering. Gelet op de inzet op ICT-gebied die voor Walvis/Wfsv nodig is, zal de voorbereiding op WIA zich in de vorm van noodoplossingen concentreren op aanpassingen binnen de huidige systemen en processen. De veranderingen in de WW, zoals die door de SER zijn voorgesteld, zijn nog niet uitgewerkt in concept-wetgeving. Wij kunnen dus nog geen uitspraken doen over de uitvoeringsmogelijkheden.

Onze vernieuwingsprogramma's Werk boven uitkering en Klant zetten we in 2005 voort. Zo wordt reïntegratiecoaching ingevoerd, waarmee we een belangrijke stap zetten op het snijpunt van klantgericht handelen, mensen naar werk stimuleren en samenwerken in de keten.

SAMENVATTING

Op dit moment in het jaar zijn nog niet op alle indicatoren cijfers beschikbaar. Dat heeft deels te maken met het feit dat sommige zaken niet elk kwartaal worden gemeten (rechtmatigheid, klanttevredenheid, compliance). In sommige gevallen wordt op dit moment gewerkt aan systeemverbetering, waardoor cijfers pas in het tweede kwartaal beschikbaar komen. Voor de WAO worden onder meer indicatoren gehanteerd die een relatie hebben met de instroom in de WAO. Omdat die instroom pas weer vanaf het vierde kwartaal 2005 op gang komt, valt er nu niets over te rapporteren.

De uitvoering van de WW laat een verbetering van de prestaties zien ten opzichte van 2004. De tijdigheid van beslissing op ontslag is 94%; dat is boven de norm van 90%. De sluitende aanpak WW blijft met 90% nog achter op de norm van 95%. In 42% van de gevallen is binnen vier weken na ontvangst van het reïntegratieadvies van het CWI een reïntegratietraject gestart. Dat is nog lang niet volgens de norm van 85%, maar wel al een verbetering ten opzichte van 2004 (25%). In ons jaarplan hebben wij toegezegd dat reïntegratietrajecten sneller zullen kunnen starten na implementatie van reïntegratiecoaching vanaf het vierde kwartaal 2005.

De tijdigheid bij vangnet ZW is met 73% nog niet op het gewenste niveau. Met name bij de groep zieke werklozen kan een verdere versnelling worden bewerkstelligd. Er zijn voor 2005 op dat gebied maatregelen getroffen ter verbetering. De verwachting is dat in volgende kwartalen de resultaten daarvan zichtbaar worden.

Na een uitgebreide voorlichtingscampagne is in oktober 2004 de herbeoordeling op basis van het aangepaste schattingsbesluit van start gegaan. We besteden veel aandacht aan een zorgvuldige uitvoering, waarbij in beginsel alle cliënten worden opgeroepen voor een onderzoek door de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. In het eerste kwartaal zijn ruim 22.000 herbeoordelingen uitgevoerd. In 37% leidde die herbeoordeling tot een verlaging of intrekking van de uitkering. Iedere cliënt, waarvan de uitkering wordt herzien krijgt van ons een passend aanbod voor ondersteuning bij de reïntegratie. Dat kan bestaan uit een ingekocht reïntegratietraject of een begeleiding door de arbeidsdeskundige, bijvoorbeeld bij een gewenste uitbreiding van de werktijd bij de huidige werkgever. Er zijn echter ook cliënten waarvoor (nog) geen actie wordt ondernomen, omdat zij zich niet beschikbaar stellen voor werk, eerst een bezwaarprocedure willen doorlopen of aangeven zelfstandig op zoek te willen naar werk.

Een aantal cliënten heeft recht op een uitkering op grond van de TRI. Wij hebben 847 aanvragen in behandeling genomen en tot nu toe 429 uitkeringen toegekend.

De oorspronkelijk beoogde productie voor 2005 bedroeg 246.000 herbeoordelingen. Door meerdere oorzaken zullen we die productie niet kunnen halen. Wij treffen verschillende maatregelen.

Het aantal plaatsingen na reïntegratie ligt met ruim 20% van de jaarprognose (5.200 van de 25.000) redelijk op schema. Bovendien zien we vaak in de latere kwartalen een hoger resultaat dan in de eerste drie maanden.

Bij werkgeverszaken ligt de productie boven de norm. Dat geldt voor de hier vermelde indicator, maar blijkt ook uit andere kengetallen. Deze ontwikkeling is, gezien de overdracht van taken aan de belastingsdienst en de voorbereiding op nieuwe activiteiten als polisadministratie, een hoopgevende prestatie.

De snelheid van afdoening van klachten verbetert enigszins, maar is nog niet op het gewenste niveau. Het aantal klachten blijft ook toenemen. Onderzocht wordt in welke mate dat wordt veroorzaakt door meer ontevredenheid dan wel het gevolg is van de grotere toegankelijkheid van UWV voor klachten.

Verder in dit verslag staan we stil bij de afzonderlijke onderdelen en geven dan, voor zover nodig, een verdere toelichting op de scores. De tijdigheid klachten (binnen 3 weken) 57%; dat is iets hoger dan in 2004 (55%), maar nog niet conform de norm (80%). Kijken we naar de afwikkeling binnen de wettelijke termijn van 6 weken, dan voldoet 81% aan dat vereiste.

In de eerste maanden na het opstellen van het veranderprogramma, eind 2004, zijn de programma's en onderliggende projecten nader uitgelijnd naar inhoud, resultaat, afhankelijkheden, mijlpalen, planningen en kosten. De inhoudelijke voortgang van het heringerichte veranderprogramma ligt over het algemeen op koers. Wel is een aantal knelpunten naar voren gekomen. Dit betreffen ondermeer de afhankelijkheden rondom ICT-projecten. Het voor het eerste kwartaal beschikbare budget is nog niet volledig aangesproken. De verwachting is echter dat lopende het jaar het budget geheel zal worden benut.

De strategische afspraken tussen Belastingdienst en UWV worden in het tweede kwartaal in een convenant vastgelegd. Het project Polis loopt ultimo maart 2005 op hoofdlijnen volgens de planning, de testen zijn conform planning gestart. Het programma Operationele Organisatie bevindt zich nog in een opbouwfase voor wat betreft bemensing. Voor vrijwel alle aan Walvis aan te passen systeemcomplexen is in het eerste kwartaal het systeemontwerp zo goed als afgerond en is gestart met het daadwerkelijk aanpassen van de systemen. De invoering van Walvis en Wfsv wordt begeleid met een uitgebreide communicatiecampagne. Uit een externe monitor blijkt dat de doelstellingen voor de eerste fase voor A&A-kantoren zijn behaald. Dat is nog niet het geval bij de doelgroep werkgevers.

De uitvoeringskosten laten in het eerste kwartaal een positief resultaat zien. De structurele kosten liggen op 98,5% van de begroting.

VOLUMEONTWIKKELINGEN

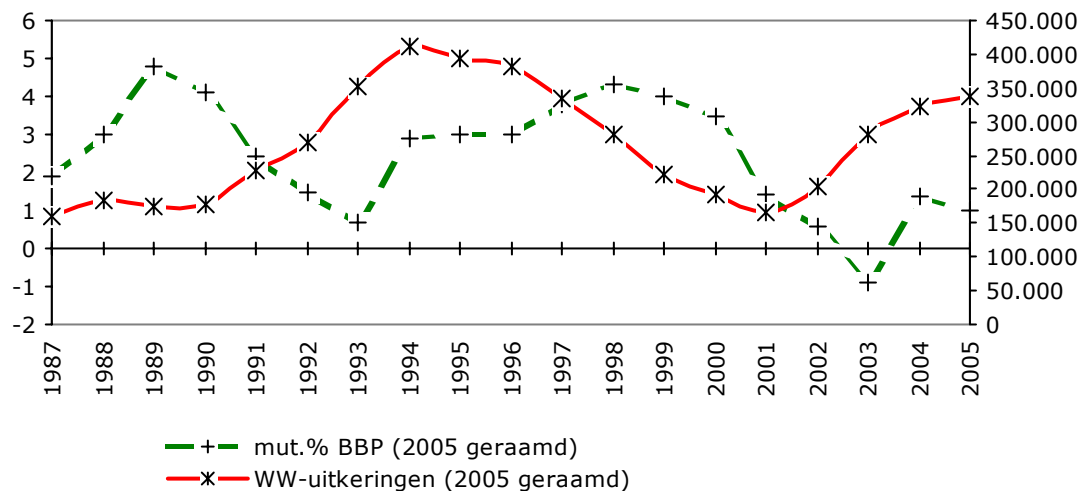
Het aantal mensen dat op enig moment een uitkering ontvangt wordt door vele factoren bepaald, waaronder de conjunctuur, de wet- en regelgeving en voor een deel ook UWV en andere organisaties. In dit hoofdstuk geven wij op hoofdlijnen aan welke ontwikkelingen zich in de volumina hebben voltrokken en wat dat naar verwachting betekent voor geheel 2005. In de hoofdstukken daarna laten we zien welke bijdrage UWV levert in de beïnvloeding van die volumina.

WW

Matige economische groei beïnvloedt de WW

Omdat de economie in 2005 nog onvoldoende krachtig aantrekt, zal de werkloosheid, die doorgaans met een vertraging van ongeveer een jaar reageert op de economische ontwikkeling, ook in 2005 nog blijven stijgen (zie tabel 1). De werkloosheid zal naar verwachting nog toenemen tot bijna 334.000 uitkeringen eind 2005 (zie figuur 1). In 2006 is – naar de verwachting van het CPB – de groei weer terug op het gemiddelde niveau van de afgelopen twintig jaar (2,25%). De werkloosheid zal dan ook weer afnemen.

Figuur 1 Ontwikkeling van het aantal lopende uitkeringen WW en mutatie-% BBP



Het aantal beëindigde uitkeringen laat een duidelijke toename zien. Dit kan worden verklaard doordat een groot deel van degenen die in de WW terecht komen, slechts een korte periode een WW-uitkering ontvangen, met name door werkhervatting (52%). Andere redenen voor het beëindigen van de WW-uitkering zijn het bereiken van de maximale uitkeringsduur (15%), ziekte (11%) of een andere minder vaak voorkomende reden.

Voor 2005 wordt een verdere verhoging van het aantal beëindigde uitkeringen verwacht (zie onderstaande tabel).

Door de toename van het aantal werklozen wordt de vraag naar reïntegratieactiviteiten ook groter. De instroom van werklozen in een reïntegratietraject is in het eerste kwartaal 2005 50% hoger dan in het eerste kwartaal in 2004. Het is in de huidige conjunctuur moeilijk klanten na afronding van een traject in een dienstbetrekking te plaatsen. Het absolute aantal plaatsingen is hoger dan geraamd, maar die stijging wordt veroorzaakt door een groter aantal ingekochte trajecten. In relatieve zin is de verhouding tussen het aantal plaatsingen en het aantal afgeronde trajecten 11 procentpunt lager dan in het overeenkomende kwartaal in 2004.

Effecten van wetswijzigingen op de WW

Wetswijzigingen beïnvloeden zowel het WW-volume als de vraag naar reïntegratie. In 2004 zijn twee belangrijke wijzigingen doorgevoerd. De sollicitatieplicht voor de 57,5-plussers is weer ingevoerd. Oudere werkloze werknemers hebben een geringere kans om werk te vinden, zoals blijkt uit het plaatsingspercentage van WW-gerechtigden. Ook het nieuwe WAO-schattingsbesluit is

van invloed op het WW-volume. Een deel van de arbeidsongeschikten van wie de uitkering is verlaagd of ingetrokken zal een beroep doen op de WW. Ook dit betreft een groep met een doorgaans minder goede werkherstattingskans. Voor beide groepen worden indien nodig en mogelijk reïntegratieactiviteiten gestart; dat leidt tot een extra vraag naar reïntegratietrajecten. In welke mate deze veranderingen het WW-volume beïnvloeden, zal pas in de loop van 2005 blijken.

Tabel				
Ontwikkeling WW instroom, uitstroom, lopend bestand				
	<i>(x 1.000)</i>			
Gerealiseerd	Instroom	Afwijzingen	Uitstroom	Lopend ultimo
2001	251,6	94,5	277,9	165,7
2002	324,8	107,4	287,4	204,9
2003	418,7	119,0	343,0	280,3
2004	426,2	94,4	383,6	321,7
2005 1e kwartaal	116,3	22,0	100,7	337,6
Raming				
2005 2 kwartaal	101,8	19,1	111,7	327,7
2005 totaal	432,6	79,1	420,7	333,7

WAO

Daling instroom door Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte

Vooral door de Wet verbetering Poortwachter is de instroom in de WAO gedaald van 92.000 in 2002 tot 59.000 in 2004. De doelstelling van de wet om een reductie van de WAO-instroom te realiseren, lijkt dan ook te worden bereikt. De scherpere afbakening van verantwoordelijkheden van werkgever en werknemer en een stringenter toegangsbeleid tot de WAO hebben geleid tot intensivering van de verzuimbegeleiding in het eerste ziektejaar en een verminderde vraag naar WAO-uitkeringen. Deze reductie lijkt structureel, gezien het stabiele niveau van de WAO-instroom vanaf het 2de kwartaal van 2003 tot eind 2004 van ongeveer 15.000 per kwartaal (zie figuur 2).

UWV heeft in het kader van de Wet verbetering Poortwachter een strikte invulling gegeven aan de toetsing van de reïntegratie-inspanningen van werkgever en werknemer. Het instrument loonsanctie heeft een instroomverlagend effect; in 40% van de gevallen waarin een loonsanctie is opgelegd, blijkt namelijk geen nieuwe WAO-aanvraag te worden gedaan. In contacten met werkgevers en arbodiensten heeft UWV haar ervaringen uit de beoordeling van de reïntegratieverslagen teruggekoppeld teneinde vermijdbare sanctieoplegging en WAO-instroom te voorkomen.

Ook zichtbaar wordt dat er structurele veranderingen optreden in de oorzaak van de arbeidsongeschiktheid van nieuwe gevallen. Naar verhouding belanden steeds minder mensen in de WAO als gevolg van moeilijk objectiverbare klachtenpatronen/aandoeningen (zachte instroom). Een en ander geldt voor zowel de zachte psychische als vooral de zachte somatische instroom. Verder daalt de relatieve omvang van de medisch 80-100 oordelen binnen het totaal van de volledige uitkeringen WAO.

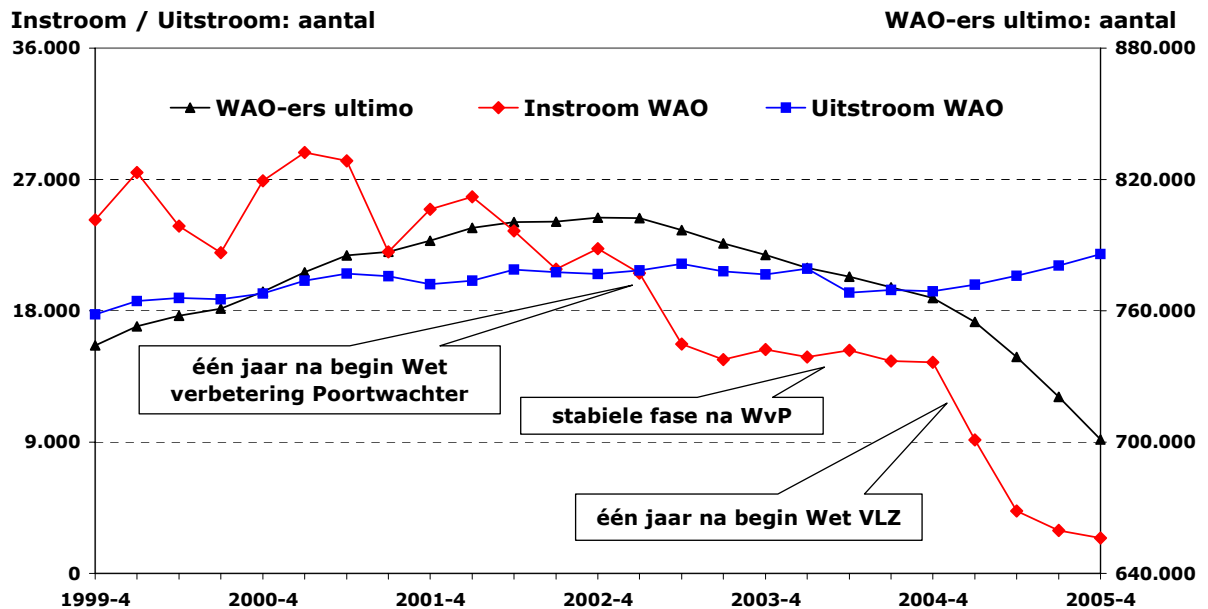
Als gevolg van de Wet Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte (VLZ) zien we in het eerste kwartaal van 2005 vooralsnog een duidelijke daling van de WAO-instroom tot 8.000. De instroom bestaat voor het grootste deel uit "overloop" uit het jaar 2004. De instroom zal in de loop van 2005 verder afnemen omdat het effect van overloop zal wegebben.

De uitstroom stijgt licht in het eerste kwartaal tot 19.800. Voor het tweede kwartaal ramen we een uitstroom van 20.400. De uitstroom was eind 2004 gedaald, omdat er onder de nieuwe WAO'ers minder cliënten waren die veel kans hadden om snel uit te stromen, onder meer door het instrument verlenging van de wachttijd. Onder invloed van de herbeoordelingsoperatie zal de uitstroom weer gaan stijgen.

De effecten van de herbeoordelingsoperatie voor de WAO-uitstroom zijn nog tamelijk onzeker. Hierdoor zijn de schattingen met meer dan gebruikelijke onzekerheden omgeven. Op basis van de

huidige stand van zaken ramen we een uitstroom van circa 100.000. Het aantal personen met een WAO-uitkering zal als gevolg van de hiervoor beschreven ramingen dalen van 766.000 ultimo 2004 naar een aantal dat ligt in de orde van circa 700.000 ultimo 2005.

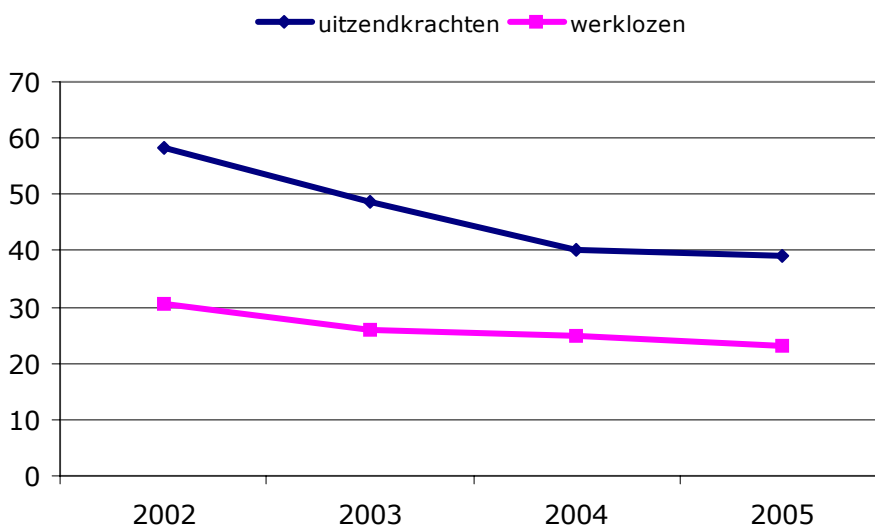
Figuur 2 Ontwikkeling van de WAO per kwartaal



Vangnet Ziektewet

In onderstaande grafiek is de ontwikkeling van het ziekteverzuim weergegeven van uitzendkrachten en werklozen, met een raming voor het aantal toekenningen in 2005.

Figuur 3 Ontwikkeling toegekende ZW-uitkeringen uitzendkrachten en werklozen (2005: raming)



We verwachten dat het aantal ZW-toekenningen voor zowel het aantal werklozen als uitzendkrachten zal stijgen. Hier ligt een stijging in de onderliggende populaties aan ten grondslag. Zoals hiervoor is vermeld, verwachten we een stijging van het aantal WW-uitkeringen. Daarmee neemt ook het aantal ZW-uitkeringen voor zieke werklozen toe. Deze toename wordt mogelijk

enigszins beperkt, als het aantal ZW-toekenningen per 100 werklozen verder afneemt. De gemiddelde verzuimduur is in de afgelopen jaren eveneens afgenomen. De uitzendbranche verwacht een omzetgroei in 2005. Als het aantal uitzendkrachten toeneemt, zal ook het aantal ZW-toekenningen voor deze groep toenemen.

Dit jaar zal er weinig uitstroom uit de ZW wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur zijn. Dit hangt samen met het feit dat nu het tweede ziektejaar is ingegaan voor degenen die vanaf 1 januari 2004 ziek zijn geworden.

BELEIDSDOELSTELLINGEN

Werk boven uitkering

Wij stimuleren werken. Dat is de centrale missie van onze organisatie. De middelen die ons daarvoor ter beschikking staan zijn: strikte uitvoering van onze rol als poortwachter, strenge, maar rechtvaardige claimbeoordeling, professionele inkoop en snelle start van reïntegratietrajecten, persoonlijke begeleiding van cliënten, samenwerking met de overige partijen in de keten van werk en inkomen en een effectief handhavingsbeleid.

Voor 2005 hebben wij belangrijke wijzigingen aangekondigd in onze manier van werken bij reïntegratie. Meer maatwerk, meer vaste contacten tussen cliënt en een deskundige van UWV, meer persoonsgerichte informatie, kortom reïntegratiecoaching. Het gaat hier niet alleen om een andere benadering van de cliënt, maar om een wezenlijk ander werkproces, waarbij de belangen van de cliënt richtinggevend zijn voor de administratieve ondersteuning.

In de reïntegratiecoaching komen de drie belangrijkste vernieuwingsdoelstellingen van onze organisatie samen: werk boven uitkering, klantgericht handelen en ketensamenwerking. Deze nieuwe ontwikkeling is dan ook de kern van ons vernieuwingsproces.

Herbeoordelingen

Voorlichting

In oktober 2004 zijn we gestart met de herbeoordelingen van cliënten met uitkering op grond van de WAO, de Wajong of de WAZ volgens het aangepaste Schattingsbesluit. Hieraan is een intensieve voorlichtingscampagne vooraf gegaan. We hebben de verzekerden per brief en een bijgevoegde brochure geïnformeerd over de wijzigingen en het moment waarop zij een herbeoordeling kunnen verwachten. Ook verzekerden die niet worden herbeoordeeld, hebben wij op de hoogte gesteld. Daarnaast hebben we verzekerden en werkgevers geïnformeerd via een speciale uitgave van UWV Perspectief, persbijeenkomsten, televisiespots en folders/brochures voor verzekerden en werkgevers. Vanaf 1 oktober organiseren we regionale voorlichtingsbijeenkomsten om cliënten en hun partners te informeren over de herbeoordeling. Per regio is de opkomst verschillend, met als koplopers de regio's in noord en zuid Nederland, terwijl het midden van het land en de Randstad een zeer geringe opkomst laten zien. Gestart is de cliënten gericht uit te nodigen op basis van de cohortvolgorde, echter deze aanpak is verlaten door de zeer gespreide en soms zeer lage opkomst. Thans wordt eens per maand in de regio een voorlichtingsbijeenkomst gehouden, waarvoor een deel van de te beoordelen cliënten schriftelijk wordt uitgenodigd. Aanmelding via onze internetsite www.uwv.nl is ook mogelijk.

Werkproces

We besteden veel aandacht aan een zorgvuldige uitvoering. In principe worden alle cliënten die voor een herbeoordeling in aanmerking komen opgeroepen voor een onderzoek door een verzekeringsarts en een arbeidsdeskundige. Als we op basis van de beschikbare informatie concluderen dat er evident sprake is van geen duurzaam benutbare mogelijkheden, wordt de herbeoordeling op basis van de stukken afgedaan. Als vuistregel hanteren we dat dit zich voordoet in 5% bij de WAO en 30% bij de Wajong (bijv. cliënten die zijn opgenomen in een inrichting). Voor cliënten met een 'zachte' diagnosecode (moeilijk te objectiveren aandoeningen) geldt een geïntensiveerde procedure. Dit betekent concreet dat in specifieke situaties een tweede medische beoordeling wordt gedaan door een andere verzekeringsarts. Van deze situaties is sprake als de eerste arts van oordeel is dat a) de cliënt op medische gronden volledig arbeidsongeschikt is (geen duurzaam benutbare mogelijkheden heeft) of b) de cliënt op medische gronden slechts een beperkt aantal uren kan werken. De doorlooptijd van de herbeoordeling vanaf oproep van de cliënt tot en met de beslissing bedraagt ongeveer 8 weken voor een normale beoordeling en 13 weken voor een geïntensiveerde beoordeling.

Resultaten

In totaal zullen we circa 340.000 arbeidsongeschikten jonger dan 50 jaar herbeoordelen volgens het aangepast schattingsbesluit. Eind 2004 hebben wij bijna 7.800 herbeoordelingen afgerond met een beschikking. In 27% van de in 2004 verzonden beslissingen Wajong, WAO en WAZ werd de uitkering verlaagd of beëindigd, waarvan in het grootste deel (80%) de uitkering beëindigd werd. Met onze brief van 2 maart 2005 hebben wij de minister van SZW geïnformeerd over de eerste resultaten van de herbeoordelingen. In deze brief hebben wij aangegeven dat de effecten van de herbeoordelingen groter zijn dan vooraf is geschat. Deze ontwikkeling zien we terug in de resultaten over het 1^e kwartaal 2005.

In het afgelopen kwartaal zijn 22.377 herbeoordelingen gerealiseerd. Het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen is in het 1^e kwartaal voor alle wetten 37%. Voor de WAO gevallen is het percentage 52%, voor de WAZ 53%. Voor alle gerealiseerde herbeoordelingen vanaf de start per 1 oktober 2004 is het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen in totaal 33%.

In de toelichting op het aangepaste schattingsbesluit van augustus 2004 is er nog van uitgegaan dat voor ca. 25% van de arbeidsongeschikten de uitkering met gemiddeld 2 à 3 klassen daalt.

Onderstaande tabel laat de resultaten zien van de herbeoordelingen die in het 1e kwartaal 2005 met een beschikking zijn afgerond.

Tabel Herbeoordelingen				
	Totaal	WAO	WAZ	Wajong
Uitkering gelijk	60,4%	44,5%	41,8%	90,4%
Uitkering verlaagd	9,2%	13,5%	16,7%	0,9%
Uitkering beëindigd	28,1%	39,0%	37,2%	8,0%
Uitkering verhoogd	1,9%	2,6%	3,1%	0,3%
Uitkomst nog onbekend	0,4%	0,4%	1,3%	0,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	22.377	14.194	390	7.793

Sectorale effecten

De resultaten laten verschillen per sector zien. In de zorg, detailhandel en zakelijk dienstverlening zijn de effecten met 61%, 56% respectievelijk 55% hoger dan gemiddeld. In de sector provincies, gemeenten en waterschappen zien we een lager effect (36%). Wij gaan er van uit dat de verschillen veroorzaakt worden door de samenstelling van de populatie. Zo zijn in de zorg en de detailhandel relatief veel parttimers werkzaam. Nadere analyse is nodig om de oorzaken van de verschillen in kaart te brengen. Wij verwachten die analyse in het tweede kwartaalverslag te kunnen opnemen.

Verschillen per diagnose

Bij de herbeoordelingen van cliënten met een zachte diagnosecode geldt zoals hiervoor toegelicht een geïntensiverde werkwijze. Het percentage uitkeringen dat verlaagd of beëindigd wordt varieert met de objectiveerbaarheid van de diagnose. Bij de groep WAO'ers met een zachte diagnose wordt de uitkering in ca. 60% verlaagd of beëindigd. Bij een harde diagnose is dat in ca. 40% het geval. Verlagen en beëindigingen zien we vooral (73%) bij somatisch zachte diagnoses, zoals chronische aspecifieke rugpijn en whiplash. Bij psychisch harde diagnoses (ernstige chronische aandoeningen, zoals psychosen en schizofrenie) is het percentage verlagen en beëindigingen gering, ca. 8%.

Reïntegratie

Iedere cliënt die wordt geconfronteerd met een verlaging of een beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering, krijgt van ons een passend aanbod voor ondersteuning bij de reïntegratie. Dat aanbod is afhankelijk van de situatie en mogelijkheden van de cliënt. Zonodig wordt een reïntegratietraject ingekocht bij een reïntegratiebedrijf. In andere situaties biedt de arbeidsdeskundige/reïntegratiecoach de cliënt ondersteuning aan voor reïntegratie. Bijvoorbeeld

om uitbreiding van het aantal uren bij de werkgever te realiseren als de cliënt al gedeeltelijk werkt en meer arbeidsgeschikt wordt bevonden.

Tabel	
Kerncijfers reïntegratie per 31 maart 2005:	
	Aantal
1. Afgeronde aSB beschikkingen	30.000
2. Waarvan verlaagd/beëindigd:	10.000
a. w.v. de cliënt een lopend dienstverband heeft (in het sociaal akkoord is afgesproken dat werkgevers van WAO'ers meewerken aan urenuitbreiding)	4.000
b. w.v. de cliënt is aangemeld bij het reïntegratiebedrijf voor een traject	2.200
c. w.v. werkproces zit in de fase tussen verzending beschikking en aanmelding bij reïntegratiebedrijf (doorlooptijd gemiddeld 4 weken)	1.200
d. w.v. de cliënt aangeeft in staat te zijn zelfstandig werk te zoeken	600
e. w.v. de cliënt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar stelt voor (meer) werk	1.100
f. w.v. de cliënt bezwaar aantekent tegen de beschikking	900

De registratie m.b.t. reïntegratie is nog niet sluitend met name v.w.b. de situatie dat er geen aanmelding bij een reïntegratiebedrijf plaatsvindt. Maatregelen zijn getroffen om deze registratie wel sluitend te krijgen. De cijfers bij c t/m f zijn gebaseerd op een steekproefgewijs uitgevoerd dossieronderzoek, in afwachting van de sluitende registratie.

Gerealiseerde werkhervatting

In algemene zin is het nog te vroeg om te rapporteren over de effectiviteit van reïntegratie-inspanningen. De reïntegratietrajecten bevinden zich in de startfase. Voor een beeld van het aantal geslaagde reïntegraties/urenuitbreidingen van cliënten die een dienstverband hebben, is nader onderzoek nodig. Uit de tot 1 februari bijgewerkte dienstverbandenregistratie blijkt al wel dat 100 cliënten ná de aSB-beoordeling een dienstverband zijn aangegaan. Hieruit concluderen wij dat deze personen er in geslaagd zijn op eigen kracht het werk te hervatten.

Bezwaar en beroep

De bezwaarinstream tot en met 31 maart bedraagt 934 gevallen. De bezwaartermijn is 6 weken. Indien het aantal van 934 wordt afgezet tegen het aantal belastende beschikkingen medio februari (ca 4000) levert dit een percentage op van ca 24. Dit percentage ligt marginaal hoger dan het percentage bezwaarzaken op belastende beschikkingen dat wij kennen bij einde wachttijd en 1^e en 5^e jaars herbeoordelingen en professionele herbeoordelingen. Dat percentage is namelijk ca 20. Bedacht moet hierbij wel worden dat de huidige beschikkingen een grotere "bezwaargevoeligheid" kennen gezien de strengere criteria die bij de herbeoordeling volgens het aangepast Schattingsbesluit gelden.

TRI en WW

Voor de uitvoering van TRI hebben we een aparte eenheid ingericht. Deze eenheid – het TRI Loket- beschikt over alle gegevens van cliënten die zijn herbeoordeeld in de aSB herbeoordelingsoperatie, zodat de aansluiting in het werkproces wordt geborgd bij het verlagen en/of beëindigen van de arbeidsongeschiktheidsuitkering en de aanvang van de TRI uitkering.

Per 31 maart 2005 hebben wij 847 TRI-aanvragen afgehandeld, waarvan 429 TRI-uitkeringen zijn toegekend.

Van de toegekende WW-uitkeringen hebben wij nog geen compleet beeld. Tot 1 maart hebben wij in 274 gevallen WW toegekend aan cliënten die door een aSB-beoordeling hun arbeidsongeschiktheidsuitkering (deels) hebben verloren. Dit lage aantal wordt veroorzaakt door het tijdsverloop (ca. 3 maanden) dat ligt tussen het verzenden van de aSB-beschikking, de WAO-uitloop van twee maanden en de WW-toekenning.

Reacties van cliënten

De persoonlijke brieven naar alle cliënten van UWV met als doel ze te informeren over de start van de aSB herbeoordelingsoperatie, heeft geleid tot veel reacties van de cliënten. Veel reacties op de mailing zijn binnengekomen bij het KCC (ca. 4.000) en bij het Centraal Klachtenbureau (ca. 450). Het overgrote deel van deze reacties heeft betrekking op onvrede met het besluit om de criteria van het schattingsbesluit aan te scherpen, c.q. lopende WAO-uitkeringen opnieuw te beoordelen.

Ook wordt in de reacties vooral zorg geuit over het feit dat de uitkering verlaagd dan wel beëindigd kan worden en de spanning /onzekerheid die dat voor de individuele cliënt met zich mee brengt. Bij circa 45 brieven was er sprake van individuele klachten over de handelwijze van UWV. Deze klachten zijn individueel afgehandeld. Thans ontvangen wij maandelijks enkele tientallen brieven die betrekking hebben op onvrede, onzekerheid en onduidelijkheid over de aSB-herbeoordelingen. Hiervan heeft een gering deel betrekking op individuele klachten over de handelwijze van UWV.

Productie

De oorspronkelijke prognose voor 2005 was 246.000 herbeoordelingen volgens het aangepast schattingsbesluit. In het 1e kwartaal zijn 22.377 herbeoordelingen gerealiseerd. Vanaf de start per 1 oktober 2004 tot ultimo het 1e kwartaal zijn ongeveer 30.000 herbeoordelingen met een beschikking afgerond. Tot eind maart hebben wij ca. 68.000 herbeoordelingen gestart.

De realisatie in de eerste 6 maanden ligt aanzienlijk onder de verwachting.

Hiervoor zijn een aantal oorzaken aan te geven, waarvan de belangrijkste zijn:

- opstartproblemen in de eerste periode
- er is meer tijd nodig voor de voorbereiding en uitvoering van het beoordelingsgesprek door de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige,
- niet geplande aanvullende werkzaamheden zoals beantwoording vragen en advies, verliezen als gevolg van opleiding en coaching ná de start van de herbeoordelingen.
- meer artsen dan aanvankelijk ingeschat zijn nog maar kort in dienst en hebben hun opleiding tot (geregistreerd) verzekeringsarts nog niet afgerond. Zij zijn nog niet volledig inzetbaar. Afronding van de opleiding is vereist voor certificering. Zonder certificaat mag de arts niet als verzekeringsarts functioneren.

Daarnaast is door het gekozen werkproces de beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen bepalend voor het productietempo. Naast de herbeoordelingen moet de arts ook andere werkzaamheden uitvoeren, zoals einde wachttijdbeoordelingen, deskundigenoordelen, uitvoeren van de ZW/arborol voor de ZW-vangnetgevallen, etc. Bij de prognose is uitgegaan van de begrote capaciteit, terwijl de werkelijke bezetting lager ligt.

Wij hebben een aantal maatregelen getroffen om de productiviteit bij de artsen te verhogen, zonder dat dit ten koste gaat van activiteiten die de WAO-instroom voorkomen en die de reïntegratie bevorderen. De belangrijkste is dat per 1 september 2005 de bezetting, met name via inhuur van externe artsen, wordt verhoogd met 40 fte tot 830 fte. Voor 2006 is een verdere uitbreiding met 40 fte voorzien.

Prestaties going concern

TABEL				
Prestatie-indicatoren: Werk boven uitkering				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 1e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Uitvoering arborol vangnetgevallen - daling ziekteverzuim t.o.v. 2004	5%	nb	nb	n.v.t.
Snelle start reïntegratietrajecten WW (binnen 4 weken, norm vanaf het 3e kwartaal)	85%	42%	85%	25%
Snelle start reïntegratietrajecten AG (binnen 4 weken)	85%	78%	95%	83%
Tijdigheid beoordeling reïntegratieverslag (vanaf het 4e kwartaal)	60%	-	60%	53%
Juistheid beoordeling reïntegratieverslag (vanaf het 4e kwartaal)	70%	-	70%	nb
Sluitende aanpak WW*	95%	90%	95%	89%
Sluitende aanpak AG	90%	nb	95%	86%
Effectiviteit reïntegratie: aantal plaatsingen	25.000	5.200	25.000	21.125
* score betreft januari 2005				

Uitvoering arborol vangnetgevallen – daling ziekteverzuim t.o.v. 2004

In voorgaande jaren was onze belangrijkste doelstelling de uitstroom naar de WAO zo beperkt mogelijk te houden. Daar was de prestatie-indicator dan ook op gericht. Nu er door de verlenging van de loondoorbetalingsperiode niet of nauwelijks mensen uitstromen vanuit de ziektewet naar de WAO is een andere indicator gewenst. Aanvankelijk hebben wij het ziekteverzuimpercentage als indicator overwogen, maar het blijkt dat die indicator niet te berekenen valt voor de categorie zieke uitzendkrachten, omdat de arbeidsomvang van deze categorie geen constante is. Voor 2006 is een nieuwe prestatie-indicator vastgesteld. Voor dit tussenliggende jaar informeren wij u over de ontwikkeling in de verzuimduur. Deze verzuimduur is in het eerste kwartaal ten opzichte van

dezelfde periode in 2004 voor flexwerkers en werklozen gedaald met 60%, respectievelijk 25% tot 3,2 respectievelijk 9,1 weken. Hierbij wordt opgemerkt dat de cijfers niet geheel vergelijkbaar zijn omdat het bereiken van de maximale uitkeringstermijn ook als een beëindiging wordt gezien. En de omvang van deze categorie is in verband met de invoering van VLZ in 2005 belangrijk kleiner dan in 2004.

Tijdigheid en juistheid beoordeling reïntegratieverslag

Deze indicatoren worden weer relevant vanaf het vierde kwartaal 2005. Dit heeft te maken met de verlenging van de periode waarin de werkgever het loon aan de zieke werknemer doorbetaalt voor alle gevallen met een eerste ziekte dag vanaf 1 januari 2004, als gevolg waarvan er slechts een beperkte instroom in de WAO plaatsvindt. In het vierde kwartaal zal op basis van een audit een oordeel worden gegeven over de juistheid van de beoordeling.

Snelle start reïntegratietrajecten en Sluitende aanpak

Door systeemaanpassingen zijn de scores over de sluitende aanpak en de snelle start van reïntegratietrajecten bij arbeidsongeschikten nog niet beschikbaar. In relatie tot de prioriteiten die we hebben gesteld voor de besteding van reïntegratiemiddelen in 2005 is de sluitende aanpak gericht op de uitkeringen die verlaagd zijn als gevolg van de herbeoordelingen volgens het aangepaste Schattingsbesluit. Op dit moment is er geen sluitende registratie van de ondernomen activiteiten voor deze doelgroep. In het tweede kwartaal zal een sluitende verantwoording worden gerealiseerd voor deze groep.

Voor werklozen geven we een voorlopig cijfer voor de sluitende aanpak dat alleen betrekking heeft op de maand januari. In de eerste twee maanden van 2005 is het aantal werklozen dat binnen vier weken gestart is met de reïntegratie gestegen. De score is evenwel nog aanzienlijk onder de norm. Na de werving van reïntegratiecoaches en de volledige implementatie van het proces reïntegratiecoaching zullen vanaf het derde kwartaal de doelstellingen worden gerealiseerd.

Aantal plaatsingen

Voor 2005 hebben we als doelstelling om 25.000 klanten via een reïntegratietraject in werk geplaatst te krijgen. In het eerste kwartaal zijn volgens voorlopige cijfers 5.200 cliënten geplaatst. Onze ervaring is dat het aantal plaatsingen in het eerste kwartaal lager is dan in de rest van het jaar. We verwachten dan ook, mede gelet op het aantal lopende trajecten (115.000) dat we onze doelstelling zullen realiseren.

Aanbestedingen

Per 1 januari 2005 hebben we 3.418 reïntegratietrajecten aan de doelgroepen jong(arbeids)gehandicapten en auditief/visueel gehandicapten aanbesteed. We hebben hiervoor contracten afgesloten van 2 jaar met bedrijven die recente UWV ervaring hebben met de doelgroepen. Ook hebben we contracten afgesloten met bedrijven voor 1 jaar die deze ervaring niet hebben, zij het met een optie tot verlenging voor nog een jaar. De aanbesteding heeft plaatsgevonden onder een no cure, less pay financieringssysteem. Per 1 januari 2005 zijn tevens de contracten voor de arbeidsgehandicapten met een psychische beperking, voor zover zij een korte afstand tot de arbeidsmarkt hebben, voortgezet tot 1 juli 2005. De contracten voor arbeidsgehandicapten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt behoeven niet te worden voortgezet; zij kunnen worden meegenomen bij de contracten die per 1 januari 2005 zijn afgesloten voor de doelgroep arbeidsgehandicapten die zijn herbeoordeeld op basis van het aangepaste Schattingsbesluit.

Scholingsprotocol

In februari hebben we het scholingsprotocol vastgesteld en aan de minister voorgelegd. We zijn nog in afwachting van toestemming van de minister voor toepassing van het scholingsprotocol. Zodra deze toestemming is verkregen wordt het programma van eisen voor de aanbesteding uitgebracht. Voor de financiering zullen wij in 2005 een beroep doen op de beschikbare reïntegratiemiddelen.

CBBS

Overeenkomstig de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep is afgelopen kwartaal verder gewerkt aan de aanpassing van het CBBS, het systeem waarmee UWV de arbeidsongeschiktheidsbeoordelingen uitvoert. Het CBBS wordt inzichtelijker gemaakt, duidelijkheid voor cliënt staat voorop en bij beslissingen op bezwaar zijn wij extra alert of de motivering voldoet aan de eisen van de CRvB. Coaching van de medewerkers is inmiddels voltooid; de definitieve versie van het CBBS wordt op 1 juli a.s. in gebruik genomen.

Sociaal Medisch Handelen

In het eerste kwartaal van 2005 zijn we begonnen met de herinrichting van de functionele aansturing van de sociaal medische functie, vanuit het bureau Sociaal Medische Zaken. Belangrijke doelstellingen zijn hierbij het bevorderen van de professionaliteit en eigen verantwoordelijkheid voor het beroepsmatig functioneren en het versterken van de vakinhoudelijke kwaliteit. Er zijn 5 velden van sociaal medisch handelen benoemd waarop de professionele verantwoording zal plaatshebben.

In januari werd een samenwerkingscontract voor de inrichting van het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde tussen UWV, AMC en VUmc ondertekend. Nadere wetenschappelijke onderbouwing zal de kwaliteit en effectiviteit van de verzekeringsgeneeskundige gevalsbehandeling sterk bevorderen en een belangrijke impuls geven aan het behalen van de doelstellingen van de organisatie.

De werving en selectie binnen UWV leverde drie senioronderzoekers voor het centrum op. Aanvullend wordt nu binnen de universiteiten geworven. De hoofdthema's in het onderzoeksprogramma worden de komende periode nader uitgewerkt.

Overige resultaten

- Voor de doelgroep gehandicapten is een additioneel jaarlijks budget van € 11,5 mln. beschikbaar. In 2005 worden deze middelen in hoofdzaak aangewend voor:
 - De uitvoering van de netwerk-regiorol van de arbeidsdeskundige jongehandicapten, geraamd op € 3 mln.;
 - Experimenten met arbeidstoeleiding van jongehandicapten, geraamd op € 1,5 mln.
 - Intensivering inzet jobcoaches wajong ter hoogte van € 1 mln.
 - Financiering van de uitbreiding van de no riskpolis voor werkgevers die jonggehandicapten in dienst nemen, geraamd op € 3 mln.

De geringe uitnutting in het eerste kwartaal (€ 0,4 mln.) houdt onder andere verband met het feit dat de twee laatst genoemde onderdelen nog geïmplementeerd moeten worden.
- In het eerste kwartaal van 2005 hebben we bijna 7.400 aanvragen voor een individuele reïntegratieovereenkomst ontvangen. In bijna 4.800 gevallen is de aanvraag gehonoreerd en in bijna 400 gevallen is de aanvraag afgewezen. De overige aanvragen zijn nog in behandeling. In maart zijn we gestart met een aanvullende controle of de bedrijven die deze regeling uitvoeren, feitelijk voldoen aan de voorwaarden. Als blijkt dat bedrijven niet voldoen aan de voorwaarden, mogen deze bedrijven niet langer de regeling uitvoeren.
- In het project Zorg maakt Werk ter bevordering van de reïntegratie van langdurig arbeidsongeschikten in de sector Zorg en Welzijn zijn inmiddels 2.100 arbeidsongeschikten geselecteerd voor een reïntegratietraject. Per eind maart hebben 452 WAO'ers het werk hervat of uitgebreid. Bij 257 personen is de uitkering verlaagd dan wel beëindigd. We verwachten dat dit aantal zal toenemen tot minimaal 660. Daarnaast zijn circa 6.000 WAO'ers benaderd om zo mogelijk deel te nemen aan een opleiding tot casemanager in de zorg. Doel is dat ongeveer 500 WAO'ers de opleiding zullen volgen en dat van ten minste 200 personen de uitkering kan worden beëindigd of met tenminste 50% verlaagd. Per eind maart was met 392 personen overeengekomen dat zij de opleiding gaan volgen. Met PGGM is overleg gevoerd op welke wijze het project landelijk kan worden uitgerold.

Klantgerichtheid

Een van onze hoofddoelstellingen is verbetering van onze klantgerichtheid. Voor onze klanten is het van groot belang dat wij de uitkeringen en voorzieningen tijdig verstrekken en hen op weg helpen, als werkhervatting aan de orde is. Maar ook zaken als het tijdig en goed geven van informatie, de bereikbaarheid, de behandeling van klachten, de samenwerking met cliëntenraden en het steeds monitoren van de klanttevredenheid zijn essentieel. Op deze aspecten gaan wij in dit hoofdstuk in.

Prestaties Klantgerichtheid

TABEL				
Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 1e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Klanttevredenheid verzekerden (2 jaarlijkse meting, meting in 2e helft 2005)	6	n.v.t.	6	-
Klanttevredenheid werkgevers (2 jaarlijkse meting, meting in 2e helft 2005)	6	n.v.t.	6	-
Afdoening klachten (% binnen 3 weken, norm ultimo 2005)	80%	57%	80%	55%

Bereikbaarheid

Internet

De ontwikkeling voor het internet van UWV richt zich in 2005 op het voorzien van de klant van informatie op maat, advies op maat en dienst op maat. Belangrijk doel is dat eind 2005 die 20% van onze dienstverlening (aanvragen, wijzigingen etc.) waarvoor nu 80% van de UWV-formulieren voor wordt gebruikt, beschikbaar is als elektronische dienstverlening.

In praktische zin betekent dit dat de meeste (aanvraag)-formulieren elektronisch door de klant kunnen worden ingevuld en aangeleverd. Voor dit traject is in het eerste kwartaal van 2005 de selectie van de elektronisch te maken formulieren afgerond.

In de verslagperiode is zowel intern als extern onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit en waardering van de in 2004 opgeleverde internetsite uwv.nl.

In het onderzoek dat door Burger@Overheid werd uitgevoerd is uwv.nl, na de site van de IBG, op de tweede plaats geëindigd. De verbeterpunten uit de onderzoeken worden in het tweede kwartaal van 2005 uitgevoerd.

Eind maart 2005 bestond de Vraag&Antwoord database uit 5140 antwoorden en ca. 650.000 vragen die door klanten zijn gesteld. Deze kennis is in het eerste kwartaal van 2005 gedeeld met CWI. CWI is daarmee op 4 maart ook live gegaan op werk.nl. Eerste metingen laten zien dat 40% van de bezoekers dezelfde vraag zowel aan CWI als UWV stelt. In het 2^e kwartaal wordt ook de samenwerking met betrekking tot het onderhoud van deze kennis geoperationaliseerd.

Brieven

Wij werken aan de integratie, sanering en kwalitatieve verbetering van de gestandaardiseerde brieven, en het voorlichtingsmateriaal van UWV aan klanten. Daarvoor is in het eerste kwartaal een selectie van de op te pakken uitingen uitgevoerd en de benodigde organisatie ingericht. De eerste resultaten worden in het tweede kwartaal geïmplementeerd.

UWV telefoon werknemers

In de verslagperiode zijn de geplande kantoren aangesloten. Opvallend is de stijging in het aanbod van telefoontjes: tot en met maart zo'n 30% boven de begrote aantallen.

UWV telefoon werkgevers

Het plan van aanpak voor de realisatie van dit kanaal voor de werkgevers is opgeleverd. De eerste start is in juli 2005 voorzien. Ontwikkelingen rondom WIA maakt deze dienstverlening voor werkgevers nuttig, want naast hun eigen behoefte aan informatie moeten zij ook aan die van hun

werknemers voldoen. De UWV telefoon werkgevers zal op termijn circa 120.000 vragen per maand kunnen afhandelen.

UWV telefoon zakelijk

Het optimaliseren van het zakelijk telefoonverkeer wordt in het derde kwartaal gestart.

Klachten

Het aantal personen dat klaagt is in het eerste kwartaal 2005 toegenomen. De oorzaken van deze stijging houden verband met de grote veranderingsprocessen binnen de organisatie, groei van het aantal WW-gerechtigden, nieuwe wetgeving en de grotere bekendheid en toegankelijkheid (o.a. via Internet) van het Centraal Klachtenbureau (CK).

Tabel Aantal klagers		
	4 ^e kwartaal 2004	1 ^e kwartaal 2005
Aantal klagers	3.591	4.898

Prestaties klachtafhandeling

In het jaarplan 2005 heeft UWV zichzelf ten doel gesteld om aan het eind van het jaar minimaal 80% van de klachtcontacten binnen 3 weken af te handelen. In het 1^e kwartaal 2005 werd een resultaat behaald van 57% Volgens de wettelijke termijnen van de AWB (zijnde binnen 6 weken) werd in het 1^e kwartaal 2005 een tijdigheid bereikt van 81%.

Door de stijging van het aantal klachten ontstond in het begin van dit jaar een achterstand in de verwerking hiervan. Deze achterstand was aan het eind van het 1^e kwartaal 2005 ingelopen. Een eerste prognose voor het tweede kwartaal is gunstig zowel qua aantallen klachten als de tijdige afhandeling.

Het Centraal Klachtenbureau is inmiddels een kwaliteitsverbeteringsproject klachtafhandeling gestart. We richten ons daarbij op het structureel versnellen en het verbeteren van het klacht-afhandelingsproces, en het leren van de klachten.

TABEL Afhandeling klachten								
Oordeel	2005 1e kw*		Geheel 2004*		NO 2004		Geheel 2004 incl NO	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	3.483	52,2%	8.044	53,3%	69	11,2%	8.113	51,6%
Ongegrond	1.586	23,8%	3.206	21,2%	60	9,7%	3.266	20,8%
Niet ontvankelijk	226	3,4%	932	6,2%	3	0,5%	935	5,9%
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel**	1.376	20,6%	2.922	19,3%	485	78,6%	3.407	21,7%
Totaal	6.671	100%	15.104	100%	617	100%	15.721	100%

NO = Nationale Ombudsman

*Vraagstellingen van de Nationale Ombudsman worden hier voortaan buiten gelaten

** Bij "tussentijds afgehandeld/geen oordeel" is naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen, als bedoeld in art. 9:5 AWB, en wordt er geen oordeel gegeven of een klacht gegrond of ongegrond is.

Klachtoorzaken

De top 3 van klachtoorzaken in het 1^e kwartaal 2005 met het oordeel gegrond zijn:

1. Voorlichting/berichtenverkeer
2. Bereikbaarheid
3. Behandelingsduur/trage afdoening

De klachtoorzaak Voorlichting/Berichtenverkeer stond op de tweede plaats en is nu de belangrijkste klachtoorzaak UWV breed. Dit betreft cliënten die geen of te weinig informatie hebben ontvangen, geen reactie op brief/brieven/mail hebben ontvangen of onjuiste informatie/tegenstrijdige berichten hebben gekregen.

De klachtoorzaak Bereikbaarheid wordt veroorzaakt door na contact met de UWV Telefoon niet teruggebeld te worden binnen 24 uur door het regiokantoor, niet teruggebeld worden na toezegging (zonder contact met UWV telefoon) en in mindere mate niet of moeilijk te bereiken.

De klachtoorzaak Behandelingsduur/trage afdoening betreft de subaspecten nog geen antwoord ontvangen, toekenning (te) laat, geen geld en nog geen reactie op aanvraagformulier ontvangen.

Ter verbetering van bovenstaande klachten nemen we een aantal maatregelen vooral vormgegeven vanuit het veranderingsprogramma Klant.

Bereikbaarheid wordt verbeterd door volledige uitrol van de UWV-telefoon voor Werknemers en de start van UWV telefoon voor Werkgevers en door vernieuwingen van Inter- en Intranet gericht op betere informatievoorziening

Tegelijkertijd is er UWV breed een trainingsprogramma in ontwikkeling met als thema Klantgerichte dienstverlening.

Daarnaast wordt een tweetal procesverbeteringen onderzocht die uit de klachtenanalyse naar voren zijn gekomen, namelijk het verbeteren van het verwerkingsproces werkbriefjes WW en het aanpassen van de betaalspecificaties.

Cliëntenparticipatie

Cliëntenraden hebben UWV geadviseerd over de toegankelijkheid van UWV-vestigingen. Ook besteedden de raden veel aandacht aan de voorlichting aan cliënten, bijvoorbeeld over de Tijdelijke Regeling Inkomstenvoorziening (TRI) en de doelgroep voor de herkeuring op grond van het nieuwe schattingsbesluit. Diverse cliëntenraden hebben stilgestaan bij de samenloop van uitkeringen en gevolgen daarvan voor cliënten.

In navolging van de Noordelijke cliëntenraden worden momenteel ook door de cliëntenraden in Zuid Nederland acties ondernomen voor het verkrijgen van meer bruikbare signalen van verzekerden om hiermee de (regionale) UWV dienstverlening te verbeteren. Met stichting de Pijler (een regionale belangenbehartiger van o.m. uitkeringsgerechtigden) zijn afspraken gemaakt om via het invullen van vragenformulieren te komen tot die signalen.

Alle raden hebben in het eerste kwartaal hun standpunt bepaald over de voorgestelde structuurwijziging van UWV cliëntenparticipatie. De raden stemden op hoofdlijnen in met het voorstel de drie landelijke raden samen te voegen in een centrale Raad en de landelijke en regionale WW raden te laten aansluiten bij de (nieuwe) regionale UWV organisatie. De centrale cliëntenraad beraadt zich over een afrondend advies.

Per 28 april a.s. is de eigen Website van de UWV- cliëntenraden (www.clientenraden-uwv.nl) gestart, die door UWV wordt verzorgd maar door de raden zelf onderhouden.

Specifieke dienstverlening aan werkgevers

Extra aandacht krijgen de 150 bedrijven die een groter dan gemiddelde WAO instroom hebben. In 2004 verminderde de WAO instroom bij deze bedrijven met 36% tegenover een landelijke daling van 11%. De scores van de 150 bedrijven laten overigens een divers beeld zien. Bij 27 bedrijven is de WAO instroom gestegen dan wel gelijk gebleven. Bij deze werkgevers hebben wij in het 1^e kwartaal 2005 presentaties en afrondende gesprekken gevoerd. Met 12 werkgevers is de afspraak gemaakt dat zij in 2005 vanuit UWV ondersteund worden in het terugdringen van de WAO instroom.

Publiciteitscampagne

In het 1^e kwartaal zijn de voorbereidingen afgerond voor de op 18 april 2005 gestarte mediacampagne "Gezond werken". Doelstelling is dat werkgevers en werknemers met elkaar in gesprek komen teneinde ziekte en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Deze nieuwe preventiecampagne ontwikkelt UWV samen met de BOA (Brancheorganisatie van Arbodiensten).

Klantonderzoek

We hanteren verschillende vormen van klantenonderzoek, zoals gericht klantenonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek.

Gerichte klantenonderzoeken

Het magazine voor WAO- en Wajong-uitkeringsgerechtigden, *Perspectief*, blijkt een belangrijke rol te vervullen in het contact met UWV. Daarnaast zijn de cliënten uitermate tevreden over inhoud, toon en vormgeving van het blad.

Voornaamste uitkomst van het onderzoek Beoordeling Deskundigenoordeel is dat de aanvragers het deskundigenoordeel niet zien als advies in het Poortwachtersproces, maar daadwerkelijk opvatten als een 'oordeel' in juridische zin, ofwel men verwacht 'gelijk' te krijgen. Over de dienstverlening rond het deskundigenoordeel is men over het algemeen tevreden.

Onderzoek naar het functioneren van casemanagement WW heeft duidelijk gemaakt dat de cliënten redelijk tevreden zijn over de dienstverlening van UWV op dit gebied, zowel over de informatievoorziening als het inlevingsvermogen van de casemanager. Maar cliënten verwachtten wel meer concrete ondersteuning bij het zoeken naar werk.

Klanttevredenheidsonderzoek

In de opzet van het klantenonderzoek voeren we het klanttevredenheidsonderzoek UWV kernachtig en op generiek niveau uit, met een tweejaarlijkse frequentie. In de tweede helft van 2005 voeren wij opnieuw een meting uit. UWV heeft deelgenomen aan het ketenbrede onderzoek 'de klant in de keten'. Ook uit het onderzoek is gebleken dat de cliënt redelijk tevreden is over de keten op het gebied van de uitkeringsaanvraag en -verzorging maar meer verwacht op het gebied van reïntegratie en bemiddeling dan de keten nu biedt.

Samenwerking in de keten

In de keten van werk en inkomen werken we samen met CWI en gemeenten. De samenwerking vindt zijn basis in het ketenprogramma 2005. Deze samenwerking verloopt zowel op centraal als op regionaal niveau steeds beter. In onze samenwerking met de ketenpartners staat de doelstelling werk boven uitkering centraal. Om de ketenactiviteiten te sturen is een regiefunctie ingericht voor het uitwerken van beleid, coördinatie van uitvoering daarvan en het realiseren van de benodigde afstemming met de opdrachtgever en de ketenpartners. De afstemming met de ketenpartners vindt plaats in het Algemeen Keten Overleg (AKO) onder leiding van het Ministerie van SZW.

Om de doelstelling werk boven uitkering te realiseren, ondernemen we samen met CWI en gemeenten diverse initiatieven. Op dit moment werken we samen in 43 bedrijfsverzamelgebouwen. We zijn begin maart gestart met de werving van reïntegratiecoaches. Het volledig inrichten van reïntegratiecoaching voor werkzoekenden vergt een implementatieperiode die loopt tot in het derde kwartaal van 2005.

Daarnaast zijn er per 1 april 2005 57 onafhankelijke arbeidsadviseurs werkzaam. Deze functionarissen ondersteunen klanten in hun contacten met de instellingen. De ketenpartners hebben samen de invulling van deze functie vormgegeven. De arbeidsadviseur is op initiatief van de Landelijke Cliëntenraad geïntroduceerd.

Ook werken we met meer dan 200 gemeenten aan nauwere samenwerking bij reïntegratie. Het gaat om reïntegratie van UWV-clients met een WW, WAO, Wajong of WAZ-uitkering, om cliënten die zowel van UWV als van de gemeente op grond van de Wet Werk en Bijstand een uitkering ontvangen en om UWV cliënten die deelnemen aan door de gemeenten geïnitieerde wijkgerichte reïntegratie en zorgprojecten. In het eerste kwartaal van 2005 zijn er 10 nieuwe gemeenten waarmee samenwerkingsafspraken zijn of worden gemaakt. Bij een aantal noordelijke gemeenten heeft de start van samenlooptrajecten vertraging opgelopen, omdat gemeenten voorrang geven

aan de vorming van een intergemeentelijke sociale dienst. Daarnaast is er in een aantal gemeenten een zelfstandigenloket geopend. Een aantal gezamenlijke projecten is gestart om ontslagen WIW'ers in een reïntegratietraject te plaatsen.

De ketenpartners hebben een gezamenlijke ketenbrede meting van de klanttevredenheid laten uitvoeren. Uit dit onderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De klanten zijn positief over het inkomenstraject, i.c. de uitkeringsaanvraag en de claimbeoordeling. De uitkeringsaanvraag is naar de mening van de klanten snel geregeld en de uitbetaling geschiedt tijdig en correct. Het duurt echter voor veel klanten te lang voordat er een beslissing over de uitkering valt.
- De waardering van klanten voor de begeleiding, ondersteuning en bemiddeling naar werk is laag. De meerderheid van de klanten zegt onvoldoende ondersteund te zijn bij het zoeken naar werk.
- De dienstverlening van de keten wordt positief gewaardeerd. De behandeling en bejegening door medewerkers van de keten wordt door klanten als vriendelijk en correct beoordeeld. De meerderheid van de klanten vindt de medewerkers deskundig, voelt zich begrepen, vindt de gesprekken met medewerkers nuttig en krijgt over het algemeen antwoord op vragen over werk en inkomen.

UWV heeft ter ondersteuning van de werkproceskoppelingen tussen UWV en CWI een generiek systeem ontwikkeld voor de elektronische ondersteuning van de kennisgeving en het reïntegratieadvies. Hiermee zullen in juni 2005, in navolging van de vooraankondiging in 2004, twee handmatige werkproceskoppelingen vervangen worden door een volledige geautomatiseerd systeem.

Voor zowel de kennisgeving als het reïntegratieadvies wordt gebruik gemaakt van een generiek berichtenplatform voor het ontvangen, versturen en routeren van de elektronisch uitgewisselde berichten tussen UWV en CWI. Hierdoor wordt het mogelijk om de ontvangen kennisgevingen elektronisch te verwerken en worden de ontvangen reïntegratieadviezen zonder tussenkomst van de UWV medewerker direct opgeslagen in het elektronisch dossier. Vanuit het generieke berichtenplatform wordt de reïntegratiecoach geattendeerd op ontvangen berichten, zodat hij deze in behandeling kan nemen.

Premie-inning en gegevensdiensten

Het vaststellen en innen van premies is een van de kerntaken van UWV. Per 1 januari 2006 gaat de vaststelling en inning van de premies over naar de Belastingdienst. Niettemin behoudt UWV na 1 januari 2006 een aantal taken. In de eerste plaats wordt de nieuwe Polisadministratie ingericht. Voorts wordt voor de resterende taken Vrijwillige Verzekering en Pemba een organisatieonderdeel Bijzondere Premietaken ingericht. Tenslotte zal de afhandeling van de "oude zaken" in een steeds afnemend volume nog een aantal jaren voortduren.

Prestaties werkgeversdiensten

TABEL				
Prestatie-indicator: Premie-inning en gegevensdiensten				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 1e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Verwerking meldingen SV (% binnen 7 dagen)	90%	98%	96%	95%

Prestatie-indicator en andere kengetallen

De score Verwerken meldingen SV is op het vereiste niveau.

Ondanks het feit dat er binnen de premie-inning een omvangrijke reconstructie gaande is, mogen wij met genoegen vaststellen, dat behalve op de voornoemde indicator de collecterende functie op andere kengetallen beter presteert dan in 2004. De verzending van de herindelingsbeslissingen ligt met 99% boven de interne norm van 95%. Ook de tijdigheid van de premie-inning is met 101,4%

hoger dan de interne normen (als gevolg van voorschotbetalingen is de realisatie in het eerste kwartaal meer dan 100%). De tot nu toe in 2005 gerealiseerde premiebatens bedragen € 4.750 miljoen.

Eigenrisicodragen WAO

Per 1 juli 2004 is aan kleine werkgevers de mogelijkheid geboden om eigenrisicodrager WAO te worden. Ruim 70.000 werkgevers, waarvan een kleine 60.000 kleine werkgevers, hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Deze massale toeloop heeft tot forse vertraging in de afhandeling geleid. Er is een speciale task-force ingericht om de afhandeling in goede banen te leiden. Daarbij is gebleken dat veel kleine werkgevers zich niet hebben gerealiseerd dat zij ook het inlooprisico WAO voor eigen rekening moeten nemen. Het gaat hierbij om een complexe materie waarbij veelal ook sprake is van het van toepassing zijn van de Wet Overgang van onderneming (WOVON).

Kwaliteit

De kwaliteit van de uitvoering wordt gemeten aan de hand van rechtmatigheid en tijdigheid. Voor de rechtmatigheid geldt voor alle wetten dezelfde norm van 99%. We hebben in ons jaarplan echter aangegeven te verwachten dat we niet aan deze norm zullen kunnen voldoen.

Wij sturen erop dat de rechtmatigheid minimaal op 97% uitkomt, maar we spannen ons tot het uiterste in om ervoor te zorgen dat de scores in de buurt van 99% komen.

Voor de tijdigheid gelden verschillende normen voor verschillende wetten. Verbetering van de kwaliteit is een continu proces, waar in de uitvoering veel aandacht aan wordt besteed. Dit is geborgd in ons kwaliteitsmanagementsysteem.

Prestaties Kwaliteit

TABEL				
Prestatie-indicatoren: Kwaliteit				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 1e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Tijdigheid beslissing ontslag WW * (beschikking op aanvraag binnen 8 weken, norm ultimo 2005)	90%	94%	90%	91%
Tijdigheid claimbeoordeling WAO / WIA * (vanaf 4e kwartaal)	-	n.v.t.	-	72%
Tijdigheid claimbeoordeling ZW * (beschikking op aanvraag binnen 4 weken, norm ultimo 2005)	85%	73%	85%	nb
Rechtmatigheid (excl. onzekerheden, meting na 2e kwartaal en na afloop jaar)	99%	n.v.t.	> 97%	98%
* betreft prognose 4e kwartaal 2005 i.p.v. jaar gemiddelde				

Tijdigheid claimbeoordeling WW

De tijdigheid WW voldoet aan de norm van 90%. Door strakke sturing van werkvoorraden en van beschikbare capaciteit wordt overschrijding van termijnen zoveel mogelijk voorkomen. Voor de komende maanden verwachten we enige druk op het realiseren van de tijdigheid, onder meer door de uitfasering van één van onze systemen.

Tijdigheid claimbeoordeling ZW

De tijdigheid ZW voor uitzendkrachten bedraagt 95% en voor alle overige vangnetcategorieën inclusief WAZO 63%. Deze laatste score wordt met name beïnvloed door de te late aanlevering van loongegevens door de werkgever. Ter verbetering van de tijdigheid hebben we de sturing op het proces aangescherpt, systeemaanpassingen aangebracht en met diverse overkoepelende werkgeversorganisaties afspraken gemaakt over tijdige aanlevering van informatie. Met de realisatie van het project Zwaluw wordt een uniform proces gerealiseerd en zal met name een verbeterde rappelfunctie voor de looninformatie naar werkgevers zorgen voor een verbetering van de tijdigheidsscore. We verwachten aan het eind van 2005 aan de norm te zullen voldoen.

Rechtmatigheid

Over deze indicator wordt in het halfjaarverslag en in het jaarverslag gerapporteerd.

Handhaving

De algemene (strategische) beleidsuitgangspunten op het onderdeel handhaving zijn: Handhaving versterkt onze strategie "werk boven inkomen". Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik. De nadruk ligt op preventie. Niet-naleving moet door controle zo snel mogelijk worden ontdekt. Dat beperkt de schade en bevordert een hogere vrijwillige bereidheid tot naleving. Opsporing moet duidelijk maken dat overtreding van regels niet acceptabel is en niet loont. Een als hoog ervaren pakkans en sanctiekans leiden eveneens tot een hogere bereidheid tot naleving

Prestaties Handhaving

TABEL				
Prestatie-indicatoren: Handhaving				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 1e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Compliance (% uitkeringsgerechtigden en werkgevers dat bekend is met de plichten en de bijbehorende sancties) (meting in 3e kwartaal)	60%	-	70%	70%
Aantal overtredingen naar duur en omvang (van zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers) (1e meting na afloop 2e kwartaal)	nb	-	n.v.t.	nb

Compliance

De eerstvolgende meting over compliance is gepland voor het derde kwartaal van 2005 als onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek.

Aantal overtredingen

Wij zullen in het tweede kwartaal de trendmatige ontwikkelingen kunnen laten zien met betrekking tot deze indicator. Wij geven er daarbij de voorkeur aan dit cijfer te presenteren als een kengetal, dat wil zeggen zonder een norm, omdat in overleg tussen SZW en UWV besloten is deze indicator voor 2006 e.v. niet te hanteren.

Overige doelstellingen

- UWV-medewerkers hebben in totaal ruim 12.500 uur geïnvesteerd in diverse Interventieteams. De achterblijvende uitnutting (jaarnorm is 70.000 uren) wordt vooral veroorzaakt doordat de vraag achterblijft bij de beschikbare capaciteit. De samenwerkingsverbanden hebben ruim 600 processen verbaal opgemaakt wegens het niet kunnen voldoen aan de legitimatieverplichting op de werkplek.
- Onder regie van de Belastingdienst heeft onderzoek plaatsgevonden naar de overdracht van de strafrechtelijke premiefraude naar de Belastingdienst. De eindrapportage is in april opgeleverd. Tevens is er onderzoek gestart hoe moet worden omgegaan met de raakvlakken tussen premiefraude en uitkeringsfraude. Het inregelen van de overdracht van fraudesignalen staat hierbij centraal.
- De met de SIOD gemaakte afspraken over de overdracht van fraudezaken aan de SIOD zijn verlengd.
- Pilots zijn gestart om best practices te ontwikkelen om fraude met gefingeerde dienstverbanden in een vroegtijdig stadium te onderkennen. Met deze practices kan UWV zelfstandig onderzoekswaardige fraudemeldingen genereren en zodoende het aandeel risicogestuurde productie verhogen.
- In opdracht van UWV heeft een extern bureau een verkenning uitgevoerd naar toepassing van gemeentebenchmarks voor de handhavingprocessen binnen UWV. Er zijn voldoende

aanknopingspunten om prestaties met elkaar te vergelijken. De benchmark wordt door ons in het komende kwartaal verder ontwikkeld.

- Het aantal uitgevoerde fysieke controles in de eerste maanden van 2005 bedraagt ruim 4.000 (jaarnorm = 17.000).
- 40% van de onderzoekscapaciteit is via risicoanalyse aangestuurd.
- In maart is de eerste landelijke actie van 2005 gehouden voor de controle op identiteitsbewijzen. Tijdens de actie zijn 67 dienstverbanden op de werkplek onderzocht, waarvan 24 lopende dienstverbanden en 43 reeds beëindigde dienstverbanden. In 13 gevallen werd de werknemer ter plekke aangetroffen en aangehouden. Er zijn 4 valse identiteitsbewijzen in beslag genomen. Controle door de Koninklijke Marechaussee van de identiteitsbewijzen van de 43 beëindigde dienstverbanden heeft uitgewezen dat er in 25 gevallen van een vals of vervalst identiteitsbewijs gebruik is gemaakt.
- In de eerste drie maanden van 2005 zijn 52 processen verbaal identiteitsfraude opgemaakt (jaarnorm: 210).
- In de eerste drie maanden van 2005 heeft het IBF 382 verzoeken van gemeenten en SVB om dienstverlening inzake bestrijding internationale fraude ontvangen. Het IBF heeft 389 acties uitgezet bij diverse instanties in binnen- en buitenland.
- Het Interventieteam Buitenland heeft 103 dossieronderzoeken uitgevoerd en 155 huisbezoeken in diverse landen afgelegd. In 32 gevallen heeft dit geleid tot het advies om een maatregel en/of boete op te leggen.
- Bij onderzoek in Spanje is gewerkt met een nieuw risicomodel voor de selectie van te bezoeken landen en klanten. Op basis van de resultaten van dit onderzoek wordt in het tweede kwartaal een analyse gemaakt van het gehanteerde risicomodel.
- In het 1e kwartaal 2005 hebben wij ruim 1400 signalen van mogelijk verwijtbaar gedrag wegens het niet meewerken aan reïntegratie ontvangen. Dit is circa 14% meer dan in het 1e kwartaal 2004. UWV heeft in het 1e kwartaal 2005 177 sancties opgelegd, dit is een toename van circa 32% ten opzichte van 1e kwartaal 2004. De sanctiekans is in het 1e kwartaal 2005 licht gestegen van 11% (1e kwartaal 2004) naar 13%.

BEDRIJFSVOERING

Risicomanagement

In 2005 is risicomanagement verder ontwikkeld als een vast onderdeel van onze reguliere Planning en controlcyclus. Hiertoe zijn de voorschriften aangepast voor het opstellen van de jaarplannen en de periodieke managementrapportages door de organisatieonderdelen. In hun jaarplannen 2005 is door alle organisatieonderdelen expliciet een risicoparagraaf opgenomen en in hun periodieke managementrapportages verantwoordt zij zich over hun bedrijfsvoeringsrisico's, de genomen c.q. voorgenomen beheersmaatregelen en geven een oordeel over de passendheid en effectiviteit hiervan. Tevens is risicomanagement een vast onderwerp in de periodieke management-verantwoording en -sturing.

Om de in ons jaarplan aangegeven risico's te kunnen beheersen hebben wij met het ministerie afgesproken in 2005 de prioriteit te leggen bij het waarborgen van het going concern en de invoering van het beleidsprogramma. Wij hebben de in het jaarplan aangegeven beheersmaatregelen eind 2004 geïmplementeerd. Deze beheersmaatregelen zijn in het eerste kwartaal 2005 verder geconcretiseerd.

Voor de beheersing van de samenhang in het complexe veranderprogramma is een veranderorganisatie met bijbehorende rapportagelijnen ingericht. Deze veranderorganisatie monitort de voortgang van het gehele veranderprogramma en rapporteert hierover periodiek aan de Raad van Bestuur. Bij de sturing en beheersing staan de aspecten inhoud (aantal en kwaliteit door project op te leveren functionaliteiten), tijd (planning en realisatie mijlpalen, producten en doelen) en geld (benodigde middelen) centraal.

Op programmaniveau wordt door programmasturing de samenhang tussen projecten binnen programma's geborgd. Periodiek worden voortgangsgesprekken gehouden met de programmamanagers, zij rapporteren aan de Raad van Bestuur door middel van een uitzonderingsrapportage waarin de hiervoor genoemde aspecten centraal staan.

Binnen de sturing en beheersing van het veranderprogramma is specifieke aandacht voor het ICT programma. Hiertoe is een ICT-cockpit ingericht die alle projecten met een ICT component volgt, waarbij de focus ligt op het managen van het door ons onderkende ICT-spinnenweb. De ICT-cockpit heeft een monitoring- en een risicoanalysefunctie. De eerstkomende tijd geven wij prioriteit aan het goed inregelen van de monitorfunctie, zo snel als mogelijk wordt ook de risicoanalysefunctie operationeel. Op projectniveau wordt tweewekelijks gerapporteerd over voortgang en risico's aan de ICT-cockpit.

Per programma hebben de programmamanagers één of meerdere stuurgroepen om de afstemming van de projecten binnen de programma's met de eindgebruikers in de lijn- en stafdirecties plaats te laten vinden. Het gaat hierbij onder meer om stuurgroepen WIA en Sub Walvis.

Voor de beheersing van de omvangrijke personele afbouw hebben wij een programma capaciteits- en reductiemanagement ingesteld. Binnen het programma verloopt de uitvoering van activiteiten en voorgenomen resultaten op hoofdlijnen volgens planning. Zo is er overeenstemming met het CWI over het plan van aanpak en de te hanteren plaatsingsregels. Met de OR is overeenstemming over een convenant waarin afspraken zijn gemaakt over de aanpak van de afbouw en de informatie-uitwisseling. Met de vakbonden lopen onderhandelingen over de plaatsingsregels en een nieuw sociaal plan. Het niet tijdig verkrijgen van een akkoord hierover met de vakbonden, kan de voortgang in de personele afbouw in 2005 vertragen.

In toenemende mate worden initiatieven ontplooid om medewerkers van werk naar werk te begeleiden.

Voor de financiering van de personele afbouw - conform de regels van het nog af te sluiten sociaal plan - hebben wij met het ministerie meerjarige afspraken gemaakt. Zo hebben wij in de jaarrekening 2004 voor het positieve budgetresultaat ondermeer een bestemmingreserve voor frictiekosten gevormd, bedoeld voor kosten sociaal plan en leegstandskosten huisvesting. Hiermee kan de personele afbouw 2005 worden gefinancierd.

Tevens hebben wij in het eerste kwartaal 2005 de concernbesturing UWV aangepast. Samenstelling en rol van de Groepsraad is aangepast met als doel de interactie tussen de deelnemers te vergroten en meer focus en accountability aan te brengen in de sturing op de door ons onderkende prioriteiten.

De Veranderagenda

Inleiding

Eind 2004 is het veranderprogramma UWV heringericht. De redenen van deze herinrichting staan in het "Veranderprogramma UWV 2005" beschreven met als belangrijkste redenen:

- herijking van prioriteiten binnen het veranderprogramma was nodig door cumulatie van veranderopgaven (toegenomen wet- en regelgeving in samenloop met fusie en innovatie);
- versterking van de samenhang en afhankelijkheden binnen het veranderprogramma en vergroting van de transparantie;
- verbetering van de besturing van het veranderprogramma: directere sturing op de voortgang van de projecten en de kwaliteit van de daarin geformuleerde resultaten.

Het UWV veranderprogramma bestaat uit vijf programma's:

- A. Programma A Fusie/Transformatie
- B. Programma B Sub/Walvis
- C. Programma C Mobiliteit
- D. Programma D Werk boven Uitkering door ketensamenwerking
- E. Programma E Klantgerichtheid

Daarnaast zijn de overige projecten gegroepeerd in drie clusters:

- F. Wet- en regelgevingsprojecten
- G. ICT projecten buiten de programma's met tijdelijke financiering.
- H. Projecten buiten de programma's met tijdelijke financiering (anders dan ICT).

Algemene stand van zaken veranderprogramma 1^{ste} kwartaal 2005

In de eerste maanden na het opstellen van bovengenoemd veranderprogramma zijn de programma's en onderliggende projecten nader uitgelijnd naar inhoud, resultaat, afhankelijkheden, mijlpalen, planningen en kosten. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal projecten inhoudelijk is bijgesteld en ondergebracht binnen de vijf hoofdprogramma's. Voor bijna alle projecten zijn op dit moment door de Raad van Bestuur goedgekeurde projectplannen aanwezig met resultaatdefinitie, mijlpaalplanning en financiële onderbouwing. De beheersing van het veranderprogramma is aangepast aan de nieuwe programma-indeling en de decentrale programmabureaus zijn opnieuw ingericht. Om de afhankelijkheid en samenhang van de ICT-projecten inzichtelijk te maken is een ICT-cockpit ingericht. Naast de voortgang en de financiële uitputting wordt de ontwikkeling van de verandercapaciteit van UWV gevolgd. Zoals in ons jaarplan aangegeven is, bepaalt de verandercapaciteit het verandervermogen van UWV. Inzet op nieuwe wet- en regelgeving betekent een verminderde inzet op de afronding van de fusie en de innovatieve veranderingen

De inhoudelijke voortgang van het heringerichte veranderprogramma ligt over het algemeen op koers. Wel is een aantal knelpunten naar voren gekomen. Die betreffen ondermeer de afhankelijkheden rondom ICT-projecten. Door de grote inspanning die met name de divisies AG en WW moeten leveren op het gebied van wet- en regelgeving komen de transformatietrajecten

binnen dit programma onder druk te staan. Daarnaast is het de vraag of het, voor 2005 al neerwaarts bijgestelde, ambitieniveau van dit programma binnen de beschikbare programmakaderstelling gerealiseerd kan worden.

Resultaten per programma

Programma A: Fusie/Transformatie

In het eerste kwartaal is veel energie gestoken in het in kaart brengen van de samenhang en afhankelijkheden van de projecten binnen dit programma. De voorbereidingen voor een aantal convergenties van WW- en WAO-systemen zijn afgerond in die zin, dat de bedrijfsuitvoering voorbereid, ingericht en opgeleid is om met de nieuwe (geautomatiseerde) ondersteuning te kunnen werken. De feitelijke convergenties worden in het tweede en derde kwartaal van 2005 geëffectueerd. Bij kantoorautomatisering heeft een herijking plaatsgevonden als gevolg van de beslissing tot vermindering van de personele sterkte met 9.300 fte. Op het gebied van beveiliging en privacy zijn de hulpmiddelen voor classificatie van processen en informatiesystemen aan de staande organisatie overgedragen.

Programma B: Sub/Walvis

De strategische afspraken tussen Belastingdienst en UWV zijn vastgelegd in een convenant; de tekst hiervan is in concept gereed en wordt eind mei inhoudelijk vastgesteld. Aan serviceniveau-overeenkomsten wordt gewerkt.

Het in december 2004 voorgestelde traject m.b.t. de Polisadministratie is in 2005 ingezet. Op grond van juridisch ingewonnen advies is vastgesteld dat het huidige ingezette traject past binnen de aan de externe leverancier gegunde opdracht.

Het project Polis loopt ultimo maart 2005 op hoofdlijnen volgens de planning, de testen zijn conform planning gestart. De omgeving van het project Polis blijft in beweging. Er is continue overleg met de Belastingdienst om uitgangspunten daar waar mogelijk te bevriezen en waar mogelijk onderdelen naar voren in de tijd te halen. Het onderdeel 'Weekaanlevering' staat onder druk. Hier liggen voorsnog beheersbare risico's voor de realisatie van de projectdoelstelling. Het programma Operationele Organisatie bevindt zich nog in een opbouwfase voor wat betreft bemensing. De Belastingdienst moet binnen afzienbare tijd uitsluitel geven over tijdige realisatie van de voorzieningen voor de verwerking en doorgifte van de door werkgevers aangeleverde loonaangiften.

Voor vrijwel alle aan Walvis aan te passen systeemcomplexen is in het eerste kwartaal het systeemontwerp zo goed als afgerond en is gestart met het daadwerkelijk aanpassen van de systemen. De noodzakelijke systeemaanpassingen in het kader van WIA 2006 interfereren met de Walvis aanpassingen. Voorts zijn specifieke afspraken gemaakt tussen het UWV, SZW en de Belastingdienst over de door UWV te volgen aangiftesystematiek voor de loonsommen van de uitkeringsgerechtigden. De eerste testresultaten van de Pilot Loonaangifte 2006 zijn positief, de test wordt voortgezet in mei.

De invoering van Walvis en Wfsv wordt begeleid met een uitgebreide communicatiecampagne. Deze campagne richt zich op vier doelgroepen: ontwikkelaars van salarissoftware, werkgevers, accountants- en administratiekantoren en uitkeringsinstanties. Uit een externe monitor blijkt dat de doelstellingen voor de eerste fase voor A&A-kantoren zijn behaald. Dat is niet het geval bij de doelgroep werkgevers. In het kader van de tweede fase is eind februari/begin maart aan alle A&A-kantoren en werkgevers een informatiepakket verzonden. Een landelijke advertentiecampagne volgt in mei.

Programma C: Mobiliteit

De mobiliteitscentra zijn ingericht om de aansturing van outplacementactiviteiten te verzorgen en te fungeren als vraagbaak en terugvalbasis voor boventallig verklaarde medewerkers. In het tweede kwartaal, als boventalligen worden aangewezen, zijn de mobiliteitscentra operationeel. Er zijn verschillende contacten met overheidsorganisaties over de vervulling van vacatures, die voor onze medewerkers interessant kunnen zijn. Het overleg met bonden en ondernemingsraad wordt voortgezet. Met betrekking tot het sociaal plan is in het tweede kwartaal een onderhandelingsresultaat bereikt.

Programma D: Werk boven Uitkering door ketensamenwerking

De stand van zaken aan het einde van het eerste kwartaal 2005 wordt voor de 2 sporen (innovatie & optimalisatie) apart beschreven.

- Innovatiespoor
 - Voor de 'lopende' Toonkamer Gouda is de inspanning gericht op tripartiete samenwerking. De voorbereidingen zijn het 1ste kwartaal opgepakt, maar lopen door in het 2^e kwartaal.
 - Op bestuurlijk niveau is overleg gestart met ketenpartners voor het verkrijgen van een gedeelde visie met betrekking tot de in de Toonkamers uitgevoerde wijze van samenwerken. In het tweede kwartaal zullen vier nieuwe Toonkamer van start gaan in Apeldoorn, Maastricht, Den Bosch en Dordrecht.
- Optimalisatiespoor
 - In het eerste kwartaal zijn veel voorbereidende werkzaamheden verricht voor de invoering van reïntegratiecoaching AG. Businessontwerp en referentieproces zijn gereed. De opleiding methodisch reïntegreren is gestart; verwacht wordt dat alle 1200 AD'en uiterlijk 1 oktober 2005 zijn opgeleid. Het besturingsmodel klantgroepen wordt regionaal gefaseerd geïmplementeerd. Communicatieplan en – instrumenten zijn gereed.
 - Voor reïntegratiecoaching WW heeft de OR een positief advies uitgebracht en is de werving en selectie van start gegaan.
 - De eerste ESF aanvragen voor financiering van reïntegratieactiviteiten zijn gedaan.
 - De voorbereidingen zijn afgerond om vanaf het tweede kwartaal ID-controle op Toonkamerlocaties te laten plaats vinden.
 - Op 9 CWI locaties is de scanapparatuur geplaatst en wordt ingezet bij het intakeproces. Project verloopt conform planning.

Programma E: Klantgerichtheid

Het programma Klantgerichtheid wil UWV meer toegankelijk maken voor onze cliënten op de volgende wijze:

- Feitelijk: 3 landelijke telefoonnummers (werknemer, werkgever en zakelijk), één postadres, één elektronisch adres, meer uitgebreide interactieve dienstverlening en klantgerichte frontoffices
- Organisatorisch: één contactpersoon voor onze klanten, KCC als de 'intelligente assistente', betere en snellere klachtafhandeling, gerichte mediacampagnes (o.a. herbeoordeling, preventie, werkgevers, banenmarkt), training van medewerkers.
- Inhoudelijk: eenduidige boodschap en één tone of voice voor alle kanalen en uitingen, begrijpelijke en respectvolle boodschap, juiste antwoord op de vraag en reactie mogelijkheid op besluiten uitbreiden.

In het eerste kwartaal 2005 verloopt de ontwikkeling van de drie landelijke telefoonnummers grotendeels volgens planning. Voor verzekeren zijn we een eind gevorderd met de implementatie, de voorbereiding op de centrale nummers voor werkgevers en zakelijk verkeer verkeert in de fase van impactanalyses.

Overige resultaten zijn: de eerste resultaten van een nulmeting klantcontactmanagement is opgeleverd, de training van medewerkers is in gang gezet, de definities van een vernieuwd klachtenproces zijn vastgesteld, de uniformering van onze brochures e.d. verloopt volgens planning,

Het programma klantgerichtheid ligt op koers. De gerealiseerde mijlpalen liggen voor het merendeel in lijn met de planning. Alleen ten aanzien van de projecten Telefonie Zakelijk en de training klantgerichtheid blijft de realisatie iets achter op de planning.

Stand van zaken financieel 1^{ste} kwartaal 2005

TABEL					
Veranderprogramma UWV					
	t/m 1e kwartaal 2005				begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
Afronden Fusie & Transformatie	20,7	22,6	-1,9	-8%	71,7
Walvis/SUB	13,7	19,9	-6,2	-31%	79,8
Mobiliteit	3,3	5,2	-1,9	-37%	19,6
WBU door Ketensamenwerking	4,3	6,9	-2,6	-38%	27,5
Klantgerichtheid	3,9	6,7	-2,8	-41%	26,6
Overige W&R-projecten	3,7	1,2	2,5	208%	8,5
Overig	2,3	8,2	-5,9	-72%	40,3
Centrale reservering	0,0	0,0	0,0		12,3
Totaal projecten UWV	51,9	70,7	-18,8	-27%	286,3

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de begroting tot en met het eerste kwartaal een onderuitputting vertoont van bijna € 19 mln. Deze onderuitputting wordt deels verklaard door administratieve oorzaken. Zo is de begroting van de projecten doorgaans gelijkmatig over het jaar verdeeld, terwijl de intensiteit van de activiteiten per kwartaal kan verschillen. Daarnaast heeft de eerder genoemde herijking van programma's en projecten geleid tot enig oponthoud in de uitvoering. Wij verwachten eventuele achterstanden nog in 2005 te kunnen inhalen en dat het beschikbare budget voor 2005 geheel besteed zal worden.

In de begroting van de projecten op het terrein van wet- en regelgeving zijn alleen de door SZW toegekende budgetten opgenomen. Dit betekent dat geen begroting opgenomen is voor de projecten Aanpassing Schattingsbesluit (ASB), WIA en Arbeidsverledenbeschikking.

De beschikbare centrale reservering zal in de loop van het jaar ingezet worden om knelpunten weg te nemen en nieuwe projecten te dekken. Op de post centrale reservering worden geen kosten geboekt.

Kwaliteitsmanagement

We stellen ons ten doel om voor de gehele organisatie in 2005 het ISO-kwaliteitscertificaat 9001 te behalen. Eind maart 2005 is 95% van het kwaliteitsmanagementsysteem gecertificeerd. Conform doelstelling zal eind 2005 UWV gecertificeerd zijn. Daarmee is de kwaliteitsvisie 2002 – 2005 gerealiseerd. In de loop van juni wordt de kwaliteitsvisie herijkt, en daarmee het ambitieniveau kwaliteit voor de komende jaren.

Beveiliging en privacy

In de eerste maanden van 2005 hebben we stappen voorwaarts kunnen maken met de realisatie van beveiliging en privacy. Er is echter wel enige vertraging opgetreden, die consequenties kan hebben voor het beoogde eindniveau ultimo 2005.

Op het gebied van Organisatie en Beleid hebben we een B&P strategie opgesteld en zijn richtlijnen opgesteld voor systeemprogrammatuur, continuïteitsplanning en voor classificatie. Met de uitvoering van classificatie is een aanvang gemaakt.

Tevens is er een voorstel voor (her)inrichting van de B&P organisatie opgesteld. Bijna ieder bedrijfsonderdeel beschikt over een plan voor de uitvoering van noodzakelijke B&P-activiteiten.

Voor de hierin te onderkennen gezamenlijke activiteiten is een project initiatie document opgesteld.

Ten aanzien van Toegangsbeveiliging en gegevensbescherming is de toegang tot de kantoorautomatiseringsomgeving onder controle. De toegang tot de primaire en overige systemen is geïnventariseerd. We hebben een pilot uitgevoerd om de opgestelde aanpak voor de controle van autorisaties te testen. Voor de UWV-brede invoering hiervan zijn systemen en afdelingen geïnventariseerd en geprioriteerd. Voor Suwinet hebben we de inventarisatie en controle van de autorisaties uitgevoerd.

Voor Bedrijfscontinuïteit hebben we op basis van de reeds geïnventariseerde eisen voor uitwijk en back-up de meest belangrijke risico's in kaart gebracht.

Voor de systemen met onacceptabele continuïteitsrisico's hebben we van ICT-leveranciers enkele concrete voorstellen ontvangen en deze besproken met de systeemeigenaren. De B&P crisisorganisatie hebben we ingericht en deze wordt ingevoerd. In samenhang hiermee worden continuïteitsplannen per bedrijfsonderdeel opgesteld. In dat kader is een overall calamiteitenplan tot stand gekomen.

Integriteit

We hanteren een cyclische aanpak van ons integriteitbeleid. Dit gebeurt door de ondernomen en lopende activiteiten ter uitvoering van dit beleid permanent op effect te volgen en zonodig bij te stellen. Analyse van integriteitschendingen heeft sinds december 2004 onder meer geleid tot besluiten van de Raad van Bestuur inzake het Agressieprotocol, de Klokkenluiderregeling, Protocol Ongewenste omgangsvormen en gedrag en Beheersing telefoniekosten. Over enkele thema's voeren wij nog overleg met de ondernemingsraad.

De Accountantsdienst heeft een audit uitgevoerd naar de inrichting van het integriteitbeleid in 2004. De conclusie is dat de inrichting op basis van het Rijksbreed toetsingskader vorm begint te krijgen. De Accountantsdienst adviseert de beleidsdoelstelling 'de hoogste mate van integriteit' vorm te geven in concrete normeringen en uitgangspunten. Verder zijn er aanbevelingen gedaan op het gebied van integriteitbewustzijn en het naleven van preventiemaatregelen. De aanbevelingen werken wij thans uit in maatregelen.

In de eerste drie maanden van 2005 hebben we 35 meldingen afgedaan. Hiervan is in 5 gevallen besloten tot arbeidsrechtelijke maatregelen, in 5 gevallen is aangifte gedaan en in 10 gevallen is intern geadviseerd om preventieve maatregelen te nemen.

Omvang en verloop personeel

Als referentiemoment voor de personele ontwikkeling is gekozen voor 1 januari 2003.

Bij UWV waren op 1 april 2005 21.550 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 2.300 medewerkers. Het aantal van 21.550 medewerkers bestaat uit 19.871 vaste, 1.488 tijdelijke medewerkers en 191 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Op 1 april 2005 bestond de formatie uit 18.201 fte's. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 1.944 fte's.

Tabel						
Personeelsverloop						
	2005	2004	2003	Stand 1-2-2005 t.o.v. 1-1-2003	Stand 31-12-2004 t.o.v. 1-1-2003	Stand 31-12-2003 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers*						
Stand 1 januari	22.056	23.349	23.850	-2.300	-1.487	-160
Stand 1 april	21.550					
Stand 31 december gemiddeld	21.803	22.363 22.855	23.690 23.770			
Vast*						
Stand 1 januari	20.107	20.703	21.142	-1.271	-1.018	-382
Stand 1 april	19.871					
Stand 31 december gemiddeld	19.989	20.124 20.413	20.760 20.951			
Tijdelijk*						
Stand 1 januari	1.730	2.286	2.361	-873	-391	208
Stand 1 april	1.488					
Stand 31 december gemiddeld	1.609	1.970 2.123	2.569 2.465			
NAR/Wachtgeld*						
Stand 1 januari	219	360	347	-156	-78	14
Stand 1 april	191					
Stand 31 december gemiddeld	205	269 320	361 354			
Fte's						
Stand 1 januari	18.612	19.603	20.145	-1.944	-1.144	-9
Stand 1 april	18.201					
Stand 31 december Gemiddeld	18.407	19.001 19.302	20.136 20.141			
* Aantal arbeidverhoudingen						

Per 1 april 2005 waren - rekening houdend met 1600 werkzame uren per jaar per fte - 2032 externe fte's werkzaam bij UWV, waarvan 1073 in de reguliere uitvoering en 959 in projecten. Het aantal externe fte's per 1 april 2005 is bepaald op basis van een nulmeting. Betrouwbare vergelijkende cijfers zijn niet voorhanden.

KOSTEN VAN DE UITVOERING

Bij de start van UWV is afgesproken dat de kosten voor de uitvoering van de wettelijke taken in de periode 2002 t/m 2005 met 25% zouden moeten dalen. In 2005 zal in overleg met het ministerie worden vastgesteld onder welke condities 10% van deze besparing structureel wordt geherinvesteerd in kwaliteit. De financiële taakstelling leidt uiteindelijk tot een reële reductie van 15% per jaar op de totale uitvoeringskosten. Tot en met 2004 is een reële reductie van 11% gerealiseerd. De voor 2005 resterende efficiencytaakstelling van 4% netto (7% bruto) is in verband met het omvangrijke beleidsprogramma doorgeschoven naar 2006.

TABEL				
Prestatie-indicator: Kosten van de uitvoering				
Prestatie	Norm 2005	Realisatie 1e kw	Jaar Prognose	Realisatie 2004
Begrotingsresultaat structurele kosten	≤ 100%	98,5%	100,0%	95,2%

De in het kwartaalverslag gepresenteerde kosten van de uitvoering hebben uitsluitend betrekking op de reguliere sv-taken. De andere (niet-wettelijke) taken worden geïntegreerd uitgevoerd met de reguliere sv-taken. Deze andere taken worden kostendekkend uitgevoerd en in rekening gebracht bij de diverse opdrachtgevers. Derhalve zijn de kosten van de andere taken in deze rapportage geëlimineerd.

TABEL					
Begrotingresultaat UWV					
	t/m 1e kwartaal 2005				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
Begrote structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	390,2	387,6	2,7	0,7%	1.549,1
Uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten	0,4	-	0,4		-
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	390,6	387,6	390,6	101%	1.549,1
Kwaliteitsprojecten	8,9	18,2	-9,3	-51,0%	73,9
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	399,6	405,8	-6,2	-1,5%	1.623,0
Transformatieprojecten	23,9	29,6	-5,7	-19,3%	115,8
W&R-projecten	19,1	22,9	-3,8	-16,6%	96,6
Totaal projectkosten	43,0	52,5	-9,5	-18,1%	212,4
Totale kosten	442,6	458,3	-15,7	-3,4%	1.835,4

Toelichting op het begrotingsresultaat

Begrotingsresultaat positief

Wij hebben over het 1^e kwartaal 2005 per saldo een positief begrotingsresultaat van € 15,7 mln. (3,4%) gerealiseerd. Op de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is er sprake van een onderschrijding van € 6,2 mln. (1,5%) ten opzichte van de begroting. In deze begroting is een besparing van 11% (€ 166,2 mln.) ten opzichte van 2001 verdisconteerd.

Uitvoeringskosten extra reïntegratie Jonggehandicapten

Om jonggehandicapten meer mogelijkheden te bieden op de arbeidsmarkt zijn door middel van het Amendement Verburg c.s. (Tweede Kamer, vergaderjaar 2002/2003, 28 600 XV, nr. 39) extra middelen ter beschikking gesteld. In dit kader is € 0,4 mln. aan uitvoeringskosten besteed.

Toelichting op de begroting 2005

De begroting 2005 van € 1835,4 mln. bestaat uit de door de Minister toegekende begroting (€ 1.753,2 mln.) conform de brief van 24 december 2004, de bestemmingsreserve (€ 24,3 mln.) en de nog toe te kennen transformatiekosten 2^e hj (€ 57,9 mln.).

TABEL					
Toelichting op de begroting 2005					
	Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	Kwaliteitsprojecten	Transformatieprojecten	W&R projecten	Totaal
Toegekend door SZW	1533,1*	111,9	57,9	50,3	1753,2
Mutatie Kwaliteitsbegroting					
KCC	8,6	-8,6			
Frictiekosten Afbouw AG	16,0	-16,0			
Uitvoering reïntegratiecoaching	13,4	-13,4			
Mutatie W&R begroting					
Interne uren Walvis/SUB	-22,0			22,0	
Bestemmingsreserve					
Walvis/SUB 2004				14,9	
Invoering WFSV				1,4	
Invoering Ww/ZW overheidspersoneel				4,7	
Vrijstelling VerzekeringsVerklaring Werkgevers				0,8	
Verlengde loondoorbetalingsverplichting bij ziekte				2,1	
Schattingsbesluit				0,4	24,3
Toe te kennen transformatiebudget 2e hj			57,9		57,9
	1549,1	73,9	115,8	96,6	1835,4

* incl. arbeidsadviseur € 6,6 mln.

In bovenstaande tabel is het toe te kennen transformatiebudget voor het tweede halfjaar reeds opgenomen. Over de financiering van nieuwe wet- en regelgeving, inclusief het uitgebreide beleidsprogramma AG 2005, moeten wij nog separate financieringsafspraken maken.

Begrotingsresultaat per kostensoort

Hieronder is een confrontatie gemaakt van de kostenrealisatie per kostensoort met de categorale kostenbegroting 2005 zoals die is opgenomen in ons Jaarplan 2005. De gepresenteerde realisatie per kostensoort is inclusief de kosten voor de inzet van Arbeidsadviseurs, aangezien het hier reguliere personele inzet betreft. De kosten van de interne uren die zijn besteed in het kader van het project Walvis/SUB zijn hier geëlimineerd aangezien deze worden verantwoord onder de projectkosten.

TABEL					
Begrotingsresultaat per kostensoort					
	t/m 1e kwartaal 2005				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
Personeel	299,4	289,9	9,5	3,3%	1.159,6
Huisvesting	36,2	33,6	2,6	7,8%	134,2
Automatisering	53,5	70,1	-16,6	-23,7%	280,4
Kantoor	12,9	13,7	-0,8	-5,8%	54,6
Overig	11,8	17,2	-5,4	-31,2%	68,9
Subtotaal	425,6	424,4	1,2	0,3%	1.697,7
Niet wettelijke uitvoeringskosten (omzet andere taken)	14,2	14,8	-0,6	-0,2%	59,3
Subtotaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	399,6	409,6	-10,0	-2,5%	1.638,4
Interne uren Walvis/SUB		-5,5	5,5		-22,0
Arbeidsadviseurs		1,7	-1,7		6,6
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	399,6	405,8	-6,2	-1,5%	1.623,0

Personeelskosten

De overschrijding van de personeelskosten bedraagt in het 1^e kwartaal 2005 € 9,5 mln. (3,3%). Deze zal over het begrotingsjaar 2005 als het gevolg van personele afbouw teruggebracht worden tot een nagenoeg neutraal resultaat.

Bijlage 1: Programmakosten UWV

Inleiding

In dit hoofdstuk zijn opgenomen de rapportages over de programmakosten tot en met de maand maart 2005. Op de cijfers heeft nog geen accountantscontrole plaatsgevonden.

De rapportages bestaan uit:

- de balans UWV;
- de staat van baten en lasten UWV;
- de specificatie van de balans UWV;
- de specificatie baten en lasten UWV naar wet;
- de specificatie saldo baten en lasten UWV naar wet;
- de specificatie baten en lasten UWV naar fonds;
- de toelichting bij de uitkeringslasten tot en met het 1^e kwartaal 2005 (tabel met toelichting).

De modellen van de kwartaalrapportage programmakosten zijn op onderdelen gewijzigd en sluiten nu zoveel mogelijk aan bij de modellen van de jaarrekening UWV. De specificatie van baten en lasten UWV naar wet en fonds is komen te vervallen.

Naast onderstaande algemene toelichting op de rapportages is aan het eind van de bijlage paragraaf 4.8 gewijd aan de ontwikkeling van de uitkeringslasten tot en met het eerste kwartaal van 2005 in vergelijking met de uitkeringslasten over dezelfde periode van 2004. Voor de goede orde wordt erop gewezen dat de cijfers in de diverse rapportages door afrondingsverschillen soms kunnen afwijken.

Vergelijkende cijfers

Voor de vergelijkende cijfers van de balans UWV zijn de cijfers per 31-12-2004 van de jaarrekening UWV gebruikt. Voor de resultatenrekening zijn de cijfers uit het kwartaalverslag UWV 1^e kwartaal 2004 gebruikt.

De volgende vergelijkende cijfers t/m het eerste kwartaal 2004 zijn aangepast:

De uitkeringslasten REA zijn met € 29 mln. verlaagd en de overige lasten REA dienovereenkomstig verhoogd, wegens het aansluiten van de definitie voor uitkeringslasten REA op de definitie die voor de jaarrekeningen in gebruik is. Deze aanpassing is ook waar te nemen bij de uitkeringslasten en overige lasten van het Reïntegratiefonds.

Voor de WW en het AWf geldt een verlaging van de uitkeringslasten met € 24 mln. en een verhoging van de overige lasten. Hier is sprake van een overheveling van de lasten uit reïntegratietrajecten WW naar de overige lasten.

In de rapportages zijn de vergelijkende cijfers van het Afz samengevoegd met de vergelijkende cijfers van het Aof. Dit houdt verband met de opheffing van het Afz op 1 januari 2005 en de vermogensoverdracht op deze datum aan het Aof. Vanaf 2005 financiert het Aof de lopende uitkeringen WAZ.

Algemene toelichting op de balans UWV

In deze kwartaalrapportage zijn de balanscijfers per 31 maart 2005 opgenomen van zowel de administratie uitvoeringskosten als van de administratie programmakosten.

In deze kwartaalrapportage worden de diverse grootboekrekeningen in gebruik voor de administratie van de heffing en inning van de premie ZFW geëlimineerd. Hierdoor resteert slechts één vordering of één schuld op de balans en wordt onnodige balansverlenging vermeden. Deze eliminatie is ook toegepast op de vorderingen en schulden inzake de bijdragen aan de SER.

Algemene toelichting op de resultatenrekening UWV

In de tabellen zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten tot en met maart 2005 opgenomen. De uitvoeringskosten worden gedurende het jaar 2005 toegerekend aan de fondsen en de wetten op basis van de verdeelsleutel uit de jaarrekening 2004. Voor de jaarrekening 2005 zal na het bepalen van de definitieve verdeelsleutel van de kostentoerekening 2005 een herverdeling van de uitvoeringskosten plaatsvinden.

De baten en lasten voor de uitvoering van de bovenwettelijke taken zijn thans niet opgenomen in de administratie programmakosten en komen derhalve niet voor in deze rapportages. Deze baten en lasten worden opgenomen in de jaarrekening 2005.

Tot de baten en lasten van de wachtgeldfondsen, het AWf en het Ufo behoren naast de baten en/of lasten ZW en WW ook de lasten van de Wazo.

Vanwege de opheffing van de WAZ is het premiepercentage sinds 2004 op nihil gesteld. De premiebatens van de WAZ zijn daarom in het eerste kwartaal 2005 nihil.

Balans per 31 maart 2005

(bedragen x € 1 mln.)

	31-03-2005		31-12-2004
Activa			
Materiële vaste activa	125		127
Totaal vaste activa		125	127
Vorderingen	1.079		1.437
Liquide middelen	12.282		11.486
Totaal vlottende activa		13.361	12.923
Totaal activa		13.486	13.050
Passiva			
Fondsvermogen		10.775	10.978
Voorzieningen		80	83
Kortlopende schulden		2.631	1.989
Totaal passiva		13.486	13.050

Staat van baten en lasten t/m 1e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

	2005	2004
Baten		
Premiebaten	4.750	4.868
Rijksbijdragen	520	502
Overige baten	276	283
Totaal baten	5.546	5.653
Lasten		
Uitkeringen	4.483	4.470
Sociale lasten	571	555
Overige lasten	253	271
Uitvoeringskosten	442	441
Totaal lasten	5.749	5.737
Saldo van baten en lasten	-203	-84

Specificatie van de balans

(bedragen x € 1 mln.)

Vorderingen	31-03-2005	31-12-2004
Programmakosten		
Premievorderingen	749	1.037
Uitkeringsdebiteuren	154	157
Afrekening rijksbijdrage Afj met SZW	6	6
Overige vorderingen	44	186
	953	1.386
Uitvoeringskosten		
Vorderingen uitvoeringskosten	126	51
Totaal vorderingen	1.079	1.437

Verloopoverzicht fondsvermogen

Fondsen	Saldo 1-1-2005	Saldo baten en lasten	Saldo 31-03-2005
Aok	890	-28	862
Aof *)	3.857	-78	3.779
Wgf	8	-6	2
AWf	6.001	-89	5.912
Ufo	222	-2	220
Afj	-	-	-
Tf	-	-	-
Rf	-	-	-
Totaal vermogen fondsen	10.978	-203	10.775

*) op 1-1-2005 is het vermogen van het voormalige Afz (€ 815 mln.) overgedragen aan het Aof

Kortlopende schulden	31-03-2005	31-12-2004
Programmakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.715	1.331
Nog af te dragen loonheffing	330	286
Rekening-courant met CVZ	32	8
Rekening-courant met SER	5	2
Afrekening rijksbijdrage Tf met SZW	1	1
Overige schulden	376	148
	2.459	1.776
Uitvoeringskosten		
Schulden uitvoeringskosten	172	213
Totaal kortlopende schulden	2.631	1.989

Specificatie baten en lasten naar wet t/m 1e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

Baten wettelijke taken

Baten	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overig		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	2.820	3.032	1	-	43	30	2.864	3.062
WAZ	-	-	-	-	0	6	0	6
Wajong	-	-	427	414	0	0	427	414
Wazo	-	-	-	-	0	1	0	1
REA	-	-	-	-	125	152	125	152
TW	-	-	90	87	0	0	90	87
BIA	-	-	1	1	0	0	1	1
TRI	-	-	1	-	0	0	1	0
WW	1.923	1.829	-	-	107	93	2.030	1.922
ZW	7	7	-	-	1	1	8	8
Totaal baten	4.750	4.868	520	502	276	283	5.546	5.653

Lasten wettelijke taken

Lasten	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
WAO	2.295	2.392	312	318	54	60	187	185	2.848	2.955
WAZ	111	122	6	6	0	4	-	13	117	145
Wajong	380	367	23	23	11	12	13	12	427	414
Wazo	200	202	14	15	0	0	5	6	219	223
REA	12	19	-	-	78	95	13	20	103	134
TW	78	75	10	9	0	0	2	3	90	87
BIA	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
TRI	0	-	0	-	0	-	1	-	1	-
WW	1.191	1.082	179	163	110	100	159	155	1.639	1.500
ZW	215	210	27	21	0	0	62	47	304	278
Totaal lasten	4.483	4.470	571	555	253	271	442	441	5.749	5.737

Specificatie saldo baten en lasten naar wet

Saldo baten en lasten	2005	2004
WAO	16	107
WAZ	-117	-139
Wajong	-	-
Wazo	-219	-222
REA	22	18
TW	-	-
BIA	-	-
TRI	-	-
WW	391	422
ZW	-296	-270
Totaal	-203	-84

Specificatie baten en lasten naar fonds t/m 1e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

Baten wettelijke taken

Baten	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overig		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Aok	644	949	-	-	1	0	645	949
Aof	2.176	2.083	1	-	42	36	2.219	2.119
Wgf	600	669	-	-	0	-2	600	667
AWf	1.265	1.104	-	-	56	51	1.321	1.155
Ufo	65	63	-	-	52	46	117	109
Afj	-	-	427	414	0	0	427	414
Tf	-	-	92	88	0	0	92	88
Rf	-	-	-	-	125	152	125	152
Totaal baten	4.750	4.868	520	502	276	283	5.546	5.653

Lasten wettelijke taken

Lasten	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Aok	593	694	80	97	0	0	0	0	673	791
Aof	1.816	1.826	240	227	54	65	187	198	2.297	2.316
Wgf	459	480	67	67	2	0	78	75	606	622
AWf	1.030	904	146	123	101	88	133	122	1.410	1.237
Ufo	97	86	5	9	7	11	10	10	119	116
Afj	380	368	23	23	11	12	13	12	427	415
Tf	79	76	10	9	0	0	3	3	92	88
Rf	29	36	-	-	78	95	18	21	125	152
Totaal lasten	4.483	4.470	571	555	253	271	442	441	5.749	5.737

Toelichting op de uitkeringslasten t/m 1e kwartaal 2005

(bedragen x € 1 mln.)

Deze paragraaf geeft de ontwikkeling weer van de uitkeringslasten uit de administratie per fonds over het eerste kwartaal van 2005 ten opzichte van het eerste kwartaal van 2004. In de tabel zijn de cijfers uit de administratie van 2004 en 2005 weergegeven. Het gaat hierbij om de uitkeringslasten inclusief vakantiegeld en inclusief besparingen uitkeringen WSW-ers. De uitkeringslasten geven een goed beeld van de ontwikkelingen van een fonds. De uitkeringslasten 2005 uit de tabel worden in de tekst afgezet tegen de verwachtingen uit de Januarinota financiële ontwikkeling UWV-fondsen 2004-2005 (Januarinota).

Tabel Uitkeringslasten per fonds

	t/m 1 ^e kwartaal 2004	T/m 1 ^e kwartaal 2005
Aok	694	593
Aof	1.826	1.816
Wgf	480	459
AWf	904	1.030
Ufo	86	97
Afj	368	380
Tf	76	79
Rf	36	29
Totaal	4.470	4.483

Aok

De WAO-instroom daalt. De Aok financiert de eerste vier arbeidsongeschiktheidsjaren van deze nieuwe uitkeringen. Een daling van het aantal uitkeringen leidt tot een afname van de uitkeringslasten in 2005 ten opzichte van 2004. De lasten Aok wijken niet veel af ten opzichte van de raming in de Januarinota.

Aof (AfZ)

De Aof-lasten (inclusief de AfZ-lasten) liggen in de eerste drie maanden van 2005 enigszins onder het niveau van het eerste kwartaal van 2004 vanwege een daling van het WAO-volume. De AfZ-lasten in het eerste kwartaal 2004 en 2005 zijn toegevoegd aan de Aof-lasten 2004 en 2005. Het eerste kwartaal 2005 afgezet tegen de Januarinota laat een stijging zien. De realisatie over het eerste kwartaal valt € 56 mln. hoger uit dan in januari geraamd. Dit wordt volledig verklaard door de Aof-component.

Wgf

De economische situatie komt als eerste tot uitdrukking in de ontwikkeling van de uitkeringslasten van de wachtgeldfondsen. De wachtgeldfondsen financieren het eerste half jaar van de werkloosheid. In vergelijking met het eerste kwartaal 2004 zijn de uitkeringslasten in het eerste kwartaal 2005 met 4% gedaald. In de Januarinota werd nog een stijging van de uitkeringslasten in 2005 verwacht.

AWf

Na een half jaar werkloosheid financiert het AWf de WW-uitkeringen. Hierdoor treedt de toename van het aantal WW-uitkeringen als gevolg van de conjuncturomslag pas met enige vertraging op in de uitkeringslasten van het AWf. Ten opzichte van het eerste kwartaal van 2004 zijn de uitkeringslasten van het AWf in het eerste kwartaal 2005 met 14% gestegen. De stijging van de uitkeringslasten is hoger dan het stijgingspercentage op jaarbasis voor 2005 dat in de Januarinota werd geraamd.

Ufo

De uitkeringslasten van het Ufo over het eerste kwartaal 2005 stijgen ten opzichte van de uitkeringslasten van het eerste kwartaal 2004. Dit wordt deels nog veroorzaakt door de ingroei van het relatief jonge WW-bestand. De uitkeringslasten in het eerste kwartaal van 2005 blijven achter bij de verwachting van de uitkeringslasten 2005 zoals in de Januarinota werd gepresenteerd.

AfJ

De uitkeringslasten van het AfJ nemen toe door een toename van het bestand Wajonggerechtigden in het eerste kwartaal 2005 ten opzichte van het eerste kwartaal 2004. Deze toename is conform de verwachting in de Januarinota.

Tf

De uitkeringslasten Tf nemen toe in het 1^e kwartaal van 2005 conform de verwachtingen van de Januarinota. De toename is het gevolg van de toename van het volume toeslagen WW.

Rf

De uitkeringslasten zijn in het 1^e kwartaal van 2005 veel lager dan in het 1^e kwartaal van 2004. Dit ligt in de lijn der verwachting zoals weergegeven in de Januarinota. De daling is het gevolg van de afschaffing van de reïntegratie-uitkeringen.

Bijlage 2: Het veranderprogramma

Het UWV veranderprogramma bestaat uit de volgende programma's / clusters van projecten:

- A. Programma A Fusie/Transformatie
- B. Programma B Sub/Walvis
- C. Programma C Mobiliteit
- D. Programma D Werk boven Uitkering door ketensamenwerking
- E. Programma E Klantgerichtheid
- F. Wet- en regelgevingsprojecten
- G. ICT projecten buiten de programma's met tijdelijke financiering
- H. Projecten buiten de programma's met tijdelijke financiering (anders dan ICT)

Per programma / cluster van projecten wordt gerapporteerd over de volgende variabelen:

- a. Algemeen
- b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005
- c. Relatie voortgang project en uitnutting budget
- d. Conclusie

Programma A Fusie/Transformatie

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 22,6 mln.

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 20,7 mln.

Inleiding

Het doel van het programma Fusie/Transformatie is het komen tot efficiency en uniformering in de bedrijfsvoering. In het bijzonder wordt gefocust op huisvesting, werkprocessen en convergentie van ICT-stelsels.

Het resultaat van het programma Fusie/Transformatie is het vormgeven van de concentratie van productieprocessen op een sterk gereduceerd aantal locaties (inclusief huisvesting, personeel, dossiers en ICT). Eind 2005 zijn drie van de zes ICT-stelsels met onderliggende processen en systemen voor de distribuerende functie uitgefaseerd.

Het programma Fusie/Transformatie bestaat uit 4 domeinen, te weten:

1. Frontoffice Backoffice (FoBo)
2. Convergenties
3. ICT-Generiek
4. Beveiliging & Privacy

1. FoBo

a. Algemeen

Het project FoBo realiseert de concentratie van de regionale uitvoering van AG, WW, IR, B&B en FPO op 17 front- en backoffices en 10 frontoffices in de aangewezen vestigingsplaatsen.

- In de periode tot en met 2008 zullen 73 panden leeg worden opgeleverd.
- In de periode tot en met 2008 worden de aangewezen FoBo-locaties ingericht (personeel, dossiers, ICT, facilitair).

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal

- Het project FoBo heeft raakvlakken met de gehele UWV organisatie. Er is daarom veel energie gestoken in het op één lijn krijgen van alle organisatieonderdelen en het juist beleggen van verantwoordelijkheden.
- Het programmaplan vormgeving van productieprocessen op locaties is gereed.

2. Convergenties

a. Algemeen

Bij de convergentieprojecten worden die activiteiten verricht, waardoor succesvolle convergenties in het 2^{de} en 3^{de} kwartaal van 2005 kunnen worden gerealiseerd. Eind 2005 zijn drie van de zes ICT-stelsels met onderliggende processen en systemen voor de distribuerende functie uitgefaseerd.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal

Het eerste kwartaal bestond voor de convergentieprojecten voornamelijk uit het voortzetten van de voorbereidingen om uiteindelijk in het 2^{de} en 3^{de} kwartaal van 2005 operationeel te gaan.

Veel tijd is gestoken in het onderkennen van afhankelijkheden en waar nodig het treffen van gepaste maatregelen. Dit is een continu proces. Over individuele projecten is het volgende te melden:

- Voor Zwaluw stond het eerste kwartaal in het teken van de functionele acceptatietest van het werkpakket, waarmee vanaf september wordt gewerkt. Het project bevindt zich momenteel in de fase van de gebruikerstesten.
- Voor Reductie WAO-systemen is veel werk verzet om in mei de conversie te doen slagen.
- Voor de WW-Convergentieprojecten (GUO en Overige Soorten Werkeloosheid (OSW)) zijn eveneens de benodigde maatregelen getroffen voor de conversie. Ten aanzien van OSW is er een audit gestart naar de kwaliteit van het nieuwe systeem.
- Voor Financieel Afhandelen stond het eerste kwartaal vooral in het teken van het operationeel maken van het rekening courantsysteem (RCS/OPB). Veel nazorg was noodzakelijk na de implementatie. Tevens zijn de voorbereidingen getroffen voor aansluiting met de Ziektewet (gezamenlijk testtraject).
- Bij de uitrol van het project Landelijke Implementatie HIP (LIP) is de benodigde afstemming bereikt met PUIK, zodat de uitrol (exclusief USZO) plaats kan vinden in de weken 12 t/m 24.

3. ICT generiek

a. Algemeen

Binnen dit domein zijn de projecten opgenomen die voorwaardenscheppend zijn voor de convergentietrajecten binnen UWV. Daarnaast worden met het project Killmanagement de uitgefaseerde systemen daadwerkelijk uitgezet.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal

PUIK

Nader onderzoek is door de programmamanager gestart naar de gehanteerde aantallen te 'verpuiken' werkplekken (waaronder de effecten van personeelsreductie van UWV), de scherppte van de activiteitenplanning en het leggen van een duidelijke verbinding van het project met lopende projecten binnen het veranderprogramma en de going concern.

SIP/ODS

Voor het project SIP/ODS geldt dat het aanleveren van mutatiebestanden voor werkgevers-, persoons- en arbeidsverhoudingsgegevens is begonnen. Het testen van de centrale verwerking van deze gegevens en het draaien van de proefconversies is tevens gestart.

Killmanagement

Het Projectplan Killmanagement wordt momenteel opgesteld. Overigens kan Killmanagement pas uit de startblokken nadat de conversieprojecten, inclusief het veilig stellen van de historische data, zijn afgerond.

4. Beveiliging en privacy

a. Algemeen

Met het project Beveiliging en Privacy gaat UWV voldoen aan de eisen die conform artikel 5.22 en 6.4 van de Ministeriële Regeling SUWI gesteld worden aan de jaarlijkse verantwoording over de gegevensverwerking en gegevensuitwisseling (Suwinet).

Het project KMS rolt het Kwaliteitsmanagementsysteem binnen Bezwaar & Beroep uit.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal

Het project Beveiliging & Privacy 2005 heeft op een aantal deelactiviteiten een beperkte achterstand opgelopen. De verwachting is dat de doelstelling van dit project eind december geheel zal zijn behaald.

Ten aanzien van het totale programma Fusie/Transformatie:

c. Relatie voortgang programma en uitputting budget

Ten opzichte van de begroting tot en met het eerste kwartaal van 2005 is er sprake van een onderuitputting van het budget van programma Fusie/Transformatie. Deze onderuitputting wordt vooral veroorzaakt door een vertraagde uitvoering van een deel van de projectmatige activiteiten. De verwachting is dat in de loop van het jaar deze achterstand geheel ingehaald gaat worden en dat het beschikbare budget zeker geheel uitgeput gaat worden.

d. Conclusie

Programma Fusie/Transformatie loopt grotendeels conform planning. Wel loopt het programma aan tegen de grenzen van de Verandercapaciteit. Door de grote inspanning die vooral de divisies AG en WW moeten leveren op het gebied van wet- en regelgeving komen vooral de transformatietrajecten binnen het programma onder druk te staan. Daarnaast is het de vraag of het ambitieniveau binnen de beschikbare kaderstelling van dit programma gerealiseerd kan worden.

Programma B Sub/Walvis

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 19,9 mln.

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 13,7 mln.

a. Algemeen

Het programma Walvis/Sub realiseert:

2. alle noodzakelijke aanpassingen op de bedrijfsvoering van UWV zodat UWV vanaf 1-1-2006 de SV-wetten, voor zover die betrekking hebben op de distribuerende functie, conform WALVIS en de WFSV kan uitvoeren.
3. de overgang van heffen en innen per 1-1-2006 naar de Belastingdienst inclusief de overgang van personeel.
4. De bouw van de polisadministratie die per 1-1-2006 operationeel wordt opgeleverd. Hiermee voldoet UWV aan de wettelijke eisen en contractuele verplichtingen.
5. Binnen het programma wordt een actief beleid gevoerd om medewerkers die niet kunnen overgaan naar de belastingdienst van werk naar werk te begeleiden en worden afspraken gemaakt en gerealiseerd rondom het afmaken van resterende taken en de inrichting van bijzondere premietaken die niet naar de belastingdienst overgaan. Er is een serviceorganisatie ingericht die deze taken uitvoert.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal

Walvis

- Vanaf begin 2005 zijn de dagloonvaststelling en de premievaststelling aangepast aan het nieuwe (premie)loonbegrip volgens Walvis.
- De eerste release van de nieuwe dagloonmodule is gerealiseerd.
- Voor vrijwel alle aan Walvis aan te passen systemcomplexen is in het eerste kwartaal het systeemontwerp zo goed als afgerond en is gestart met het daadwerkelijk aanpassen van de systemen.

- De eerste testresultaten van de Pilot Loonaangifte 2006 zijn positief. De test wordt voortgezet in mei.

SUB

- De strategische afspraken tussen Belastingdienst en UWV zijn vastgelegd in een convenant; de tekst hiervan is in concept gereed en wordt eind mei inhoudelijk vastgesteld.

Polisadministratie

- Het project Polis loopt ultimo maart 2005 op hoofdlijnen volgens de planning. Medio februari zijn de producten van release 1.1 opgeleverd door Capgemini. Deze oplevering omvat de basis functionaliteit voor het verwerken van loonaangiften en het beschikbaar stellen van gegevens uit de Polisadministratie.
- De testen zijn conform planning medio februari 2005 gestart. Dit heeft een aantal bevindingen opgeleverd. De snelheid waarmee de testbevindingen worden opgelost begint een knelpunt te worden. De vertraging per proces bedraagt 2 tot 6 weken (niet cumulatief). Besloten om prioriteit te geven aan het proces Pana-verwerking omdat dit op het kritische pad ligt. De vertraging heeft nu nog geen consequenties voor het Polis Project als geheel. Met de leverancier wordt gewerkt aan verbetering van het testtraject.
- Het onderdeel 'Weekaanlevering' staat onder druk. Hier liggen vooralsnog beheersbare risico's voor de realisatie van de projectdoelstelling. Twee gegevensstromen afkomstig van flexwerk-werkgevers, nl. loonaangifte en weekaanlevering zorgen voor extra complexiteit bij het formeren van een oplossing. Daarnaast zijn er in het verleden besluiten genomen welke nu mogelijke oplossingsrichtingen limiteren. Inmiddels is op basis van uitgebreide impactanalyses een oplossingsrichting gekozen. Daarnaast wordt gekeken of er genomen besluiten uit het verleden kunnen worden herzien.

Operationele Organisatie Polisadministratie

- De activiteiten verlopen in het algemeen volgens planning. De planningen voor de testtrajecten komen waarschijnlijk onder druk te staan, omdat wordt aangesloten op de activiteiten van de Polisadministratie.

Communicatie

In de communicatiecampagne zijn drie fasen te onderkennen: De bewustwordingsfase (september/december 2004), de fase waarin de impactanalyse gereed moet zijn (maart/april 2005) en "Ik ben er klaar voor!" (september/oktober 2005).

Na iedere fase worden met behulp van een landelijke monitor de kennis-, houdings- en gedragsdoelstellingen en de stand van zaken van de aanpassing van de salarissoftware gemeten.

- Uit een externe monitor na de bewustwordingsfase blijkt dat de doelstellingen voor de eerste fase voor A&A-kantoren zijn behaald. Dat is niet het geval bij de doelgroep werkgevers; het kennis- en gedragsniveau zijn daarbij minder dan beoogd. Daarom is in het eerste kwartaal de route voor de rest van het jaar opnieuw bezien en op sommige punten aangepast of aangevuld. Dit heeft geleid tot een vierde fase "Het is de hoogste tijd" in de periode november 2005/februari 2006.
- In het kader van de tweede fase is eind februari/begin maart aan alle A&A-kantoren en werkgevers een informatiepakket verzonden. Een landelijke advertentiecampagne volgt in mei.

c. Relatie voortgang programma en uitputting budget

Samenvatting Walvis

- Financieel beweegt Walvis zich binnen het budget.

Polisadministratie

- Het project begeeft zich binnen het budget.

d. Conclusie

De bijstelling van het ambitieniveau van de Polisadministratie en de andere inrichting van de projectorganisatie heeft geleid tot een beter beheersbare uitvoering van het programma. De communicatie en afstemming met de Belastingdienst is geïntensiveerd. De programma's Ontwikkeling Migratie en Implementatie Polisadministratie en Operationele Organisatie verlopen op

hoofdpijnen conform planning, hoewel het testtraject en het deelproject 'Weekaanlevering' onder druk staan.

Programma C Mobiliteit

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 5,2 mln.

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 3,3 mln.

a. Algemeen

Dit programma heeft de centrale regie bij het realiseren van de voorgenomen krimp bij UWV van:

- Afgerond 6.300 fte als gevolg van fusie/transformatie ten aanzien van de staven (POAA-traject), het stoppen van de activiteiten op het gebied van de andere taken (Project Ontvlechting Andere Taken) en de operatie WALVIS/SUB.
- Afgerond 3.000 fte voortvloeiend uit veranderende wet- en regelgeving op het gebied van de WW en WAO. Deze aangepaste wet- en regelgeving leidt tot een vermindering van de instroom en daarmee afname van werkzaamheden bij de divisies WW en WAO.

De krimp zal hoofdzakelijk gerealiseerd worden in de periode 2005 tot en met 2008.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

Algemeen

- Vanuit divisie AG en FEZ zijn de adviesaanvragen voor de personele reductie bij de OR aangeboden. Een aantal divisies/directoraten is bezig met de voorbereidingen van hun adviesaanvraag.
- De aanzegging van boventalligheid zal naar verwachting in het 2^e kwartaal 2005 plaatsvinden.
- Met het Ministerie SZW worden besprekingen gevoerd over de beschikbare frictiekosten voor de uitvoering van het sociaal plan.
- Zonder overeenstemming met vakorganisaties over een sociaal plan en de plaatsingsregels, kan de voortgang binnen het programma Mobiliteit worden vertraagd.
- Naast de al in de projectplannen aangegeven risico's, zijn geen nieuwe risico's gesignaleerd. Op de geconstateerde risico's zijn passende maatregelen genomen.

Inrichten afbouwmanagement

- Met de vakbonden is een ouderenregeling afgesproken voor 2005; voor voortzetting na 2005 zijn in het kader van de voorlopige onderhandelingsresultaten afspraken gemaakt over mogelijke voortzetting na 2005.
- Overeenstemming met CWI is bereikt over het plan van aanpak en de te hanteren plaatsingsregels.
- Met de OR is overeenstemming bereikt over een convenant waarin afspraken zijn gemaakt over de aanpak en informatie-uitwisseling.
- Met de vakbonden wordt onderhandeld over de plaatsingsregels en een nieuw sociaal plan.
- De totstandkoming en het aanbieden van adviesaanvragen aan de OR wordt vanuit het programma Mobiliteit gefaciliteerd en gemonitord.
- De totale planning van boventalligheid per bedrijfsonderdeel is bekend.
- De procedure voor de selectie van het management van het 1^{ste} en 2^{de} echelon is vastgesteld.
- De procedure voor de ontheffing van de vacaturestop is vastgesteld. De afstemmingscommissie 'Vacatures' is gestart.
- Binnen UWV is een onderzoek (kwantitatief/kwalitatief) gestart naar de inzet van externen.

Mobiliteitcentra

- De mobiliteitcentra zijn ingericht volgens de nieuwe opzet, waarbij zij de aansturing van outplacementactiviteiten verzorgen, en fungeren als vraagbaak en terugvalbasis voor de boventallige medewerkers. Door de boventalligheidverklaringen zal in de loop van het 2^{de} kwartaal het werkaanbod van de mobiliteitcentra sterk toenemen.
- Het proces voor interne vacaturematch is beschreven. Het matchingsysteem is in ontwikkeling.
- De aanbesteding van outplacement is afgerond. De contracten kunnen worden ondertekend.

- Met diverse andere organisaties worden afspraken gemaakt over detacheringen met uitzicht op een vast dienstverband.

POAA

- Op basis van interviews met het lijn- en stafmanagement zijn de nieuwe functies geïnventariseerd.
- Het analyserapport van de openstaande CWI-eisen per POAA-IM-plan is opgeleverd.

Serviceorganisatie WG

- Binnen de serviceorganisatie WG staat de mijlpalenplanning onder druk als gevolg van onduidelijkheid over de te hanteren plaatsingsregels en de mogelijke problemen met betrekking tot het functiehuis bij het bepalen van de uitwisselbaarheid van functies.
- Het inrichtings- en migratieplan WG is geaccordeerd door de Raad van Bestuur.
- De voorlopige plaatsing van WG-medewerkers bij de Belastingdienst is afgerond.

c. Relatie voortgang project en uitputting budget

Op basis van de huidige inzichten verwachten wij geen significante afwijkingen ten opzichte van de jaarbegroting. De onderuitputting van het budget tot en met maart wordt vooral veroorzaakt, doordat het budget gelijkmatig over het jaar is verdeeld, terwijl de nadruk van de kosten in de 2^e helft van 2005 ligt.

d. Conclusie

Het uitvoeren van de activiteiten en voorgenomen resultaten binnen het programma verloopt op hoofdlijnen conform planning en binnen het budget. Alleen binnen het project Serviceorganisatie WG zijn op onderdelen vertragingen.

Programma D Werk boven Uitkering door ketensamenwerking

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 6,9 mln.

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 4,3 mln.

a. Algemeen

Het programma WBU/Keten is een ontwikkel-/ vernieuwingsprogramma. De achtergrond is het verder onderbouwen/uitwerken van de hypothese dat investeren in activiteiten aan de 'voorkant' (klantbenadering en volgen/begeleiden van de klant naar werk) leidt tot afname van de WW-, WAO- en WWB (wet werk en bijstand)-populatie en besparingen oplevert in de grote én kleine geldstroom.

Hiertoe wordt samen met ketenpartners een vernieuwend concept "Werk boven Uitkering" vanuit klantperspectief ontwikkeld. In 2005 wordt het concept beproefd in minimaal 6 toonkamers (in elke CWI-regio in ieder geval één toonkamer). Ervaringen uit een in 2004 al gestarte Toonkamer 'Gouda' worden hierin meegenomen. Bij de inrichting wordt aangesloten bij regionale ontwikkelingen en te beproeven elementen. Consequentie hiervan is dat het resultaat van ontwerp/oplossingen mede wordt bepaald door ketenpartners, maar altijd ten dienste van het uitgangspunt: de klant centraal.

Ontwikkeling en vormgeving van dit programma vindt plaats in aanvulling op activiteiten die in dit kader op dit moment al lopen in de reguliere organisatieonderdelen (optimalisatie). Het programma voert de regie op ontwikkelingen in beide sporen (innovatie & optimalisatie) en maakt de verbinding hiertussen, zodat deze sporen elkaar versterken.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

De stand van zaken wordt voor de 2 sporen (innovatie & optimalisatie) apart beschreven.

Innovatiespoor

- Voor de huidige toonkamer Gouda is de inspanning gericht op tripartiete samenwerking (Toonkamer was operationeel in overleg met ketenpartners, maar alleen UWV-

medewerkers participeerden). De voorbereidingen zijn het 1^{ste} kwartaal opgepakt, maar lopen door in het 2^{de} kwartaal. De laatste stand van zaken is dat de tripartiete samenwerking start op 9 mei 2005.

- Daarnaast is in het 1^{ste} kwartaal op bestuurlijk en directieniveau overleg gestart met ketenpartners over het delen van de visie met betrekking tot Toonkamers en het opschalen hiervan. Het bepalen van de locaties voor het beproeven van Toonkamers heeft vertraging opgelopen door frictie op directie- en regiomanagementniveau. Deze frictie is inmiddels weggenomen en de voorbereidingen zijn in volle gang. Het starten van twee nieuwe Toonkamers per 1 april 2005 is niet gehaald. Daar staat tegenover dat de inspanningen nu gericht zijn op het starten van vier nieuwe toonkamers per 1 juni 2005. De locaties van deze vier nieuwe Toonkamers zijn Apeldoorn, Maastricht, Den Bosch en Dordrecht.

Optimalisatiespoor

WbU-AG (Reïntegratiecoaching AG (RC AG))

- Het businessontwerp en het aangepaste referentieproces zijn gereed. Het projectplan 'Overdracht frontoffice-werkzaamheden van IR naar RC AG' is gereed en de gefaseerde overdracht is gestart. De opleiding 'Methodisch Reïntegreren' is in week 8 op zes locaties gestart. Volgens de huidige planning zijn alle 1200 Arbeidsdeskundigen uiterlijk op 1 oktober 2005 opgeleid. Het besturingsmodel Klantgroepen wordt regionaal gefaseerd geïmplementeerd. De voortgang wordt gemonitord. Het 'Oorzaak/gevolg'-model is gemaakt. In dit model worden prestatie-indicatoren herijkt. De oplevering van outcomeprestatie-indicatoren van de werkgroepen is nog te plannen. De monitoring van de implementatie van het werkproces per klantgroep in regio is ingericht. Regio's worden bezocht ten behoeve van interviews/enquête met behulp van een ontwikkelde WbU-implementatiemonitor. De rapportage over de monitor vindt half april 2005 plaats.
- Het cascade- en condensatiemodel, als instrument voor communicatie en verandering, is gestart. Het kaderplan Communicatie is gereed.
- Een herschreven projectplan met aangepaste mijlpalenplanning is in april 2005 gereed.

SMF-Essentieel (informatievoorziening SMF-proces ex-Cadans)

- De ASB-release is opgeleverd ten behoeve van een functionele acceptatietest. In maart zijn de eerste opleidingen van start gegaan. In april is E-SMF aangepast aan het nieuwe schattingsbesluit. Het project verloopt conform planning, behoudens de technische uitrol die licht is vertraagd. De start van de uitrol is begin juni 2005 gepland.

Reïntegratiecoaching WW

- Op 14 maart 2005 heeft de OR een positief advies uitgebracht. Werving en selectie is formeel van start gegaan. Pacta (agenderingssysteem) is aangepast aan de wijzigingen die het gevolg zijn van het invoeren van de spilfunctie (samenvoegen frontoffice-activiteiten IR en WW).

Ketenprogramma WW

- Pilot 'Doelgerichte Aanvraag WW' is succesvol afgerond. Ketenprogramma 2005 is op inhoud en planning afgestemd. Planning wordt in april 2005 definitief gemaakt en verwerkt.

ESF

- De definitieve gunning van reïntegratiebureaus is afgerond. De eerste ESF-aanvragen zijn gedaan. De gunning van de scholing is met twee maanden vertraagd door discussie met het Ministerie van SZW over de financiering.

Witte Veder

- De start van het project is met 1 maand vertraagd. De planning is om in het tweede kwartaal een eerste identiteitscontrole op toonkamerlocaties te houden. Alle voorbereidende activiteiten zijn in april 2005 gereed.

Samenwerking CWI-UWV in het kader van ID-fraude

- Op 9 CWI locaties is de scanapparatuur geplaatst. Deze apparatuur wordt ingezet bij het intakeproces.

c. Relatie voortgang programma en uitputting budget

Het programma laat in het eerste kwartaal een onderuitnutting zien. Dit komt voornamelijk door de vertraging in de uitvoering van de pilots.

d. Conclusie

De projecten liggen goed op stoom, waarbij op onderdelen beheersbare vertragingen optreden.

Programma E Klantgerichtheid

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 6,7 mln.

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 3,9 mln.

a. Algemeen

Het programma Klantgerichtheid betreft een ontwikkel- / vernieuwingsprogramma met als doel UWV meer toegankelijk maken voor onze cliënten (verzekerden en werkgevers). Deze doelstelling valt uiteen in drie onderdelen:

- Feitelijke toegankelijkheid: 3 landelijke telefoonnummers (werknemer, werkgever en zakelijk), één postadres per klantgroep voor de ongestructureerde post, één webformulier per klantgroep voor de ongestructureerde e-mail, het uitbreiden interactieve elektronische dienstverlening, en klantgerichte aanpak frontoffices.
- Organisatie toegankelijkheid: intensief en doelgroepspecifiek trainingsprogramma, één contactpersoon voor onze klanten, KCC als de 'intelligente assistente', betere en snellere klachtafhandeling, open voor samenwerking met derden, en Campagnes (herbeoordeling, preventie, werkgevers, banenmarkt en één telefoonnummer)
- Toegankelijke inhoud: eenduidige boodschap en één 'tone of voice' voor alle kanalen en uitingen, een begrijpelijke en respectvolle boodschap (klant boven regels), een juist antwoord op de vraag, en de reactiemogelijkheid op besluiten uitbreiden.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

Het programma loopt grotendeels conform planning. De volgende resultaten zijn bereikt:

- De impactanalyse van UWV Telefoon Werkgevers is afgerond.
- Een impactanalyse ten behoeve van de besluitvorming over het project UWV Telefoon is gestart.
- De eerste resultaten van de nulmeting van het Klantcontactmanagement zijn opgeleverd.
- De eerste resultaten van de pilot Mediation zijn gepresenteerd tijdens werkbezoek van Minister de Geus op 7 maart 2005.
- Een vernieuwd klachtenproces is gedefinieerd en afgestemd met de lijn.
- De uniformering en optimalisering van papieren uitingen door het project Uniek loopt conform planning. De realisatie van de besparing op het drukwerk loopt daarmee op schema.
- De uniformiteit van boodschappen (één database) via diverse communicatiekanalen is gerealiseerd.
- Een geaccordeerde visie 'Klantgerichtheid' is gereed.

c. Relatie voortgang project en uitputting budget

De uitgaven zijn in lijn met de inhoudelijke voortgang van het programma. De realisatie van het 1^{ste} kwartaal blijft iets achter op het budget, omdat een aantal projecten later gestart is dan gepland. In de komende maanden zal de latere start worden ingehaald. De verwachting is dat het programma binnen het programmabudget blijft.

d. Conclusie

Het programma Klantgerichtheid ligt op koers. De gerealiseerde mijlpalen liggen voor het merendeel in lijn met de planning. Alleen ten aanzien van de projecten Telefoon Zakelijk en de training Klantgerichtheid blijft de realisatie voorsnog achter op de planning.

Wet- en regelgevingsprojecten

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 1,2 mln. + PM

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 3,7 mln.

WIA

a. Algemeen

In de loop van het eerste kwartaal is binnen UWV het programma WIA ingericht. Dit programma bestaat uit een project (Noodoplossing WIA) dat voorziet in een noodoplossing voor de jaren 2006 en 2007 (per 1 januari 2007 realiseren van gedifferentieerde premies). Een tweede project (WIA 2008) behelst de realisatie van de permanente uitvoering van WIA in zijn volle omvang per 2008.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

Met het Ministerie van SZW is een coördinatieoverleg gestart voor afstemming van inhoud, planning en verificatie van aannames en veronderstellingen. Ten behoeve van het project Noodoplossing WIA (NOW) wordt een capaciteitsplanning opgeleverd. Voorzien wordt dat op essentiële plaatsen een kwalitatief en kwantitatief gebrek aan medewerkers zal optreden, waardoor interne herprioritering van activiteiten wordt uitgevoerd. Nu al bestaat er geen ruimte meer om extra aanpassingen c.q. wijzigingen in te passen in de vigerende plannen.

Onduidelijkheid en discussie over invoeringsdatum en het vaststellen van definitieve afspraken met betrekking tot de implementatie leggen grote druk op de realisatie van de uitvoering per 2006. De samenhang en afhankelijkheden in relatie tot going concern- en programma-activiteiten spelen daarbij voor wat betreft inhoudelijke en capaciteitsplanning een grote rol binnen UWV.

In het Project WIA 2008 is een aanvang gemaakt met de voorbereiding voor het ontwerp op hoofdlijnen. In het tweede kwartaal zal dit leiden tot het opleveren van oplossingsrichtingen die als basis dienen voor de verdere organisatie en procesinrichting van WIA.

Arbeidsverledenbeschikking (AVB)

a. Algemeen

Het project heeft tot doel om binnen de UWV-organisatie op adequate en efficiënte wijze invulling te geven aan de wet op het Feitelijk Arbeidsverleden per 1 januari 2005. Teneinde deze doelstelling te bereiken moeten de verschillende werkprocessen en informatiestromen van de betrokken in- en externe organisatie-eenheden worden aangepast en op elkaar worden afgestemd.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

- De processen en systemen voor de uitvoering van de WW zijn conform de nieuwe wet aangepast, zodat nu alle gewerkte jaren vanaf 1998 in aanmerking worden genomen bij de beoordeling van het arbeidsverleden en de duur van de WW-uitkering. Tevens is de vereiste aanpassing van de beschikbaarstelling van gegevens over het arbeidsverleden ten behoeve van CWI op SUWI-net gerealiseerd.
- De informatieanalyse ten behoeve van het AVB-informatiesysteem is opgeleverd en gereviseerd. Aansluitend is tot eind maart 2005 de ontwerpfase doorlopen en is het ontwerp aangeboden voor review. Deze fase zal rond 1 mei zijn afgerond, waarna de realisatiefase wordt gestart. Aansluitend kan het ontwerp van een aantal andere met het AVB-informatiesysteem samenhangende systeemaanpassingen worden afgerond.

c. Relatie voortgang project en uitputting budget

De budgetuitputting 2005 ontwikkelt zich conform verwachting in de zin dat er in het eerste kwartaal relatief weinig kosten worden gemaakt.

d. Conclusie

Het project AVB ligt op schema. De financieringsaanvraag is bij het Ministerie van SZW ingediend.

Aanpassing schattingsbesluit (ASB)

a. Algemeen

Optimaal faciliteren van de uitvoering AG om de éénmalige herbeoordelingsoperatie uit te voeren.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

De release 3.2 van het Herbeoordelingsysteem (HBS) is geïmplementeerd met als belangrijkste wijziging de aparte selectie van Cadans Groot Winkelbedrijf-gevallen. Daarnaast zijn autorisaties ingesteld op de informatieuitvraag van HBS-rapporten. Voor de komende periode staat release 3.3 met de koppeling van het HBS en het Systeem Inkoopreïntegratie (SIR) gepland. Het evaluatieonderzoek ASB heeft de eerste resultaten opgeleverd.

ICT projecten buiten programma's met tijdelijke financiering

G en H gezamenlijk:

Begroting 1^{ste} kwartaal: € 8,2 mln.

Uitputting 1^{ste} kwartaal: € 2,3 mln.

a. Algemeen

Binnen dit onderdeel van het veranderprogramma zijn ICT-projecten geclusterd die ondersteunend zijn aan het veranderprogramma, maar die niet passen binnen één van de andere programma's.

Dit cluster bestaat uit de volgende projecten:

- *Competence Centre Generieke Software Producten (CC GSP)*
- *Europese aanbesteding applicatieontwikkeling & onderhoud (EAOO)*
- *Business vooronderzoek en analyse (BVOA)*
- *Verwerkingsinfrastructuur (VI)*

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

- De procesbeschrijving CC GSP en de productbeschrijving CC GSP zijn opgeleverd.
- Volgens planning zijn de geaccepteerde test- en integratieomgeving Polis binnen het project VI opgeleverd.
- De hoofdovereenkomst Hoofd Rekencentrum (HRC) UWV en aangepaste bestaande mantels zijn binnen het project VI getekend.

c. Relatie voortgang project en uitnutting budget.

Behalve het project Competence centre GSP loopt de inhoudelijke voortgang in lijn met de financiële voortgang. Met betrekking tot het project Competence centre GSP (CC GSP) heeft het ontbreken van voldoende gekwalificeerde interne medewerkers ertoe geleid dat er meer externe medewerkers nodig zijn en dat er een extra beroep op de financiële middelen is geweest.

d. Conclusie

Het uitvoeren van de activiteiten binnen de vier ICT-projecten is in hoofdlijnen conform planning verlopen. Alleen het project CC GSP loopt achter op de planning, maar deze zal naar verwachting ingelopen worden.

Projecten buiten de programma's met tijdelijke financiering (anders dan ICT)

Binnen dit onderdeel van het veranderprogramma vallen projecten met een tijdelijke projectfinanciering die niet binnen één van de 5 programma's passen, maar die wel een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van UWV. Onderstaand worden de belangrijkste resultaten besproken.

FPO-projecten

a. Algemeen

Net voorgaande jaren heeft FPO een budget beschikbaar voor het uitvoeren van diverse handavingsprojecten. Een aantal van deze projecten is loopt door vanuit vorig jaar.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

Enkele nieuwe projecten zijn, volgens planning, nog niet van start gegaan. De andere projecten zijn over het algemeen conform de planning in uitvoering.

c. Relatie voortgang projecten en uitputting budget

Omdat enkele projecten nog niet in uitvoering zijn genomen is de budgetbenutting nog laag. Deze is echter in overeenstemming met de voortgang van de projecten die wel in uitvoering zijn.

d. Conclusie

De uitvoering van de handavingsprojecten loopt volgens planning.

Mediacampagne communicatie

a. Algemeen

Doel van de externe campagne is vergroting van de UWV bekendheid.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal

De eerste mediacampagne preventie WAO-instroom is gestart.

c. Relatie voortgang projecten en uitputting budget

De budgetuitputting 2005 ontwikkelt zich conform verwachting.

d. Conclusie

Het project loopt conform planning.

Certificering KMS

a. Algemeen

In de eerste maanden van 2005 zullen alle bedrijfsonderdelen binnen UWV een eigen ISO-certificaat hebben behaald. Aansluitend wordt voor het Kwaliteitsmanagementsysteem van UWV als geheel ISO-certificering aangevraagd.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

De divisies AG en WW zijn voorgedragen voor certificering. Hiermee zijn twee belangrijke mijlpalen op weg naar UWV certificering behaald.

c. Relatie voortgang project en uitnutting budget.

De kosten worden met name na het eerste kwartaal gemaakt. Verwacht wordt dat het project binnen de totale begroting van € 100.000,= afgerond wordt.

d. Conclusie

Het project verloopt volledig volgens planning.

Ontvlechting Andere Taken (OAT)

a. Algemeen

Het project draagt zorg voor de ontvlechting van een aantal taken, dat niet tot de kernactiviteiten van UWV behoort.

b. Stand van zaken 1^{ste} kwartaal 2005

- De beëindiging van de uitvoering van een aantal andere taken is geëffectueerd.
- De nazorgactiviteiten zijn uitgevoerd.
- Voor zover noodzakelijk is per opdrachtgever een dechargerapport opgesteld.

c. Relatie voortgang project en uitnutting budget.

Uitgaven van OAT zijn in lijn met inhoudelijke voortgang.

d. Conclusie

Het uitvoeren van de activiteiten en het behalen van de voorgenomen resultaten binnen OAT verloopt in hoofdlijnen conform planning en binnen het budget.