

# **UWV 1<sup>e</sup> kwartaal 2006**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, mei 2006

# Inhoud

<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>SAMENVATTING.....</b>	<b>4</b>
<b>VOLUMEONTWIKKELINGEN .....</b>	<b>6</b>
<b>BELEIDSDOELSTELLINGEN .....</b>	<b>9</b>
WERK BOVEN UITKERING .....	9
HERBEOORDELINGEN.....	9
RESULTATEN WERK BOVEN UITKERING .....	12
OVERIGE RESULTATEN .....	12
KLANTGERICHTHEID.....	13
KWALITEIT .....	16
HANDHAVING .....	17
INVOERING WALVIS EN POLISADMINISTRATIE .....	18
<b>KETENSAMENWERKING .....</b>	<b>19</b>
KETENPROGRAMMA 2006 .....	19
<b>BEDRIJFSVOERING .....</b>	<b>22</b>
KWALITEITSBEVORDERING.....	22
KWALITEIT SOCIAAL MEDISCHE ZAKEN .....	22
KWALITEIT VAN DE INFORMATIEVOORZIENING .....	22
BEVEILIGING EN PRIVACY.....	23
INTEGRITEIT .....	23
RISICOMANAGEMENT .....	24
PERSONELE HERINRICHTING .....	25
DE VERANDERAGENDA .....	26
<b>KOSTEN VAN DE UITVOERING .....</b>	<b>29</b>
<b>BIJLAGE 1: PROGRAMMAKOSTEN UWV .....</b>	<b>32</b>
<b>BIJLAGE 2: HET VERANDERPROGRAMMA .....</b>	<b>42</b>
<b>BIJLAGE 3: TOEZICHTBEVINDINGEN .....</b>	<b>53</b>
<b>BIJLAGE 4: OVERIGE VRAGEN SZW.....</b>	<b>55</b>

# INLEIDING

Voor u ligt de verantwoording van UWV over het eerste kwartaal van 2006. Wij rapporteren hierin over de resultaten die wij in dit kwartaal hebben bereikt en over specifieke activiteiten die in dit kwartaal zijn ondernomen. Basis voor de verantwoording is het jaarplan UWV 2006, dat door de minister is goedgekeurd.

Ook in 2006 ligt absolute prioriteit bij waarborging van het going concern en de invoering van de beleidsagenda van het kabinet. De implementatie van de grote stelselherzieningen WIA, Walvis/Wfsv en de Zorgverzekeringswet per 1 januari jl. is, hoewel dit met enige aanloopproblemen gepaard ging, succesvol verlopen. Maar daarmee is de invoering van het omvangrijke beleidsprogramma van het kabinet nog niet afgerond. Dit jaar implementeren we ingrijpende veranderingen in de WW en bereiden we de tweede en derde fase van de invoering van de WIA voor. Ook de herbeoordelingsoperatie en de re-integratie van cliënten van wie de uitkering is verlaagd of beëindigd vraagt dit jaar veel van onze aandacht.

De druk op de organisatie en onze medewerkers is dan ook in 2006 onverminderd hoog. De kanteling van UWV naar een organisatie die werk boven uitkering stelt en klantgericht opereert moet worden voltooid. De snelheid van onze dienstverlening moet omhoog en het aantal klachten moet omlaag. Het afgelopen kwartaal is het aantal klachten helaas opnieuw toegenomen, hoofdzakelijk door achterstanden in de uitvoering van de Ziektewet. De problemen bij de implementatie van het nieuwe ZW-systeem vorig najaar werken nog door. We hebben maatregelen getroffen om de prestaties volgend kwartaal weer op het afgesproken niveau te brengen.

Dit jaar trainen wij weer veel van onze medewerkers in het programma 'De buitenwereld'. Hoe onze cliënten hun sociale zekerheid en onze rol daarin beleven, wordt daar voor onze medewerkers inzichtelijk en voelbaar gemaakt. Zij leren zich in te leven in de positie van de cliënt en gaan onder de thema's "Klant boven Regels" en "Werk boven Uitkering" op zoek naar manieren om klantgerichte verbeteringen aan te brengen.

Vorig jaar hebben wij de koersnota Werken aan de toekomst vastgesteld. Doel van deze nota is het schetsen van perspectief voor de medewerkers en voor de organisatie. We hebben beschreven hoe we de kernfuncties van de sociale zekerheid zodanig kunnen ontwikkelen, dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven binnen het publieke domein structureel verbetert. Voor de concrete invulling en implementatie van 'Werken aan de toekomst' wordt een vernieuwingsprogramma ingericht. De programmadirecteur is benoemd en de bemensing van de veranderorganisatie is in volle gang.

Voor de verdere vernieuwing van de organisatie is draagvlak bij de medewerkers van essentieel belang. Daarom hebben wij in het eerste kwartaal tientallen bijeenkomsten in het land gehouden, waarin wij met duizenden medewerkers in gesprek zijn gegaan. Niet alleen over het toekomstperspectief maar ook over de knelpunten die de medewerkers nu in hun werk ervaren. Het laatste heeft geleid tot een groot aantal verbetermaatregelen die wij op korte termijn zullen invoeren.

Raad van Bestuur

# SAMENVATTING

## *Eerste ervaringen met de WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen)*

Het aantal aanvragen voor een WIA-uitkering is in de periode oktober 2005 tot en met maart 2006 achter gebleven bij de verwachtingen. Wel lag het aantal aanvragen in het eerste kwartaal van 2006 hoger dan in het vierde kwartaal van 2005 en hebben we per maand een lichte stijging van het aantal aanvragen waargenomen. Tot en met maart 2006 hebben 3.200 WIA-toekenningen plaatsgevonden. In 3.400 gevallen is de aanvraag afgewezen.

Bij het voorgaande is van belang dat de eerste maanden, als gevolg van aanloopeffecten, nog geen goed beeld geven. Voor 2006 verwachten we thans circa 51.000 aanvragen. Op basis van het percentage afwijzingen tot nu toe (51%), zou dit leiden tot ongeveer 25.000 toekenningen. Deze raming ligt circa 3.000 toekenningen lager dan eerder geraamd. Op basis van de instroom in het tweede kwartaal zullen wij onze ramingen opnieuw herijken.

De WIA-instroom bestaat uit circa 2.500 WGA-uitkeringen en ruim 700 IVA-uitkeringen. De toekenning van IVA-uitkeringen is door de beslissingsautoriteiten geaccordeerd. Het aandeel IVA-toekenningen ligt op dit moment lager dan verwacht.

Op dit moment is er sprake van aanloopproblemen waardoor de claimbeoordelingen WIA meer tijd vragen. De problemen hebben onder meer te maken met het completeren van de re-integratie-verslagen, het verzamelen van de loongegevens en de voorlegging aan de beslissingsautoriteit van een IVA-toekenning. Als binnen 4 weken na de mogelijke ingangsdatum WIA nog geen beschikking is verzonden, ontvangt iedere cliënt die geen loon doorbetaald krijgt van de werkgever, automatisch van ons een voorschot.

Op dit moment ontvangen wij circa 750-800 aanvragen per week. Wij hebben circa 6.500 beschikkingen verzonden, waarvan ongeveer de helft een afwijzing behelst.

## *Invoering beleidsprogramma*

2006 is het jaar van de uitvoering maar ook het jaar waarin de laatste onderdelen van het beleidsprogramma van het kabinet moeten worden ingevoerd. Het gaat hierbij in de kern om wijzigingen in de WW die echter ook doorwerken naar de WIA en Walvis en van grote invloed zijn op de uitvoering. De aangescherpte wekeneis is per 1 april jl. succesvol geïmplementeerd. De voorbereidingen op de implementatie van de overige wijzigingen in de WW per 1 oktober a.s. of een later tijdstip zijn in volle gang.

Daarnaast wordt zoals afgesproken de WIA gefaseerd ingevoerd: per 1 januari 2007 de elementen die nodig zijn voor premiedifferentiatie en per 1 januari 2008 de overige elementen zoals de maandelijks herbeoordeling en het feitelijk arbeidsverleden. De voorbereidingen op de invoering van de tweede en derde fase liggen op schema.

## *Herbeoordelingen*

Het aantal nog uit te voeren herbeoordelingen per 1 januari 2006 is bepaald op circa 230.000. In het eerste kwartaal 2006 hebben we 30.000 herbeoordelingen afgerond. Hiermee hebben we niet het tijdsevenredig deel van de voor dit jaar begrote productie van 128.000 gehaald. De oorzaak ligt vooral in een gebrek aan voldoende gekwalificeerd personeel. Onze inspanning is er evenwel op gericht om het aantal van 128.000 in 2006 wel te halen. Daartoe hebben we een aantal maatregelen genomen, onder meer de inzet van 100 re-integratiebegeleiders ASB per 1 februari jl. Deze functionarissen ondersteunen de arbeidsdeskundigen bij de re-integratiebegeleiding van herbeoordeelden. Ook kan extra capaciteit worden ingezet om meer herbeoordelingen uit te voeren, als de ontwikkeling in het werkaanbod WIA structureel lager blijkt uit te vallen dan verwacht en zich ontwikkelt zoals tot nu toe,

## *Klachten*

Het aantal klachten is in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2006 opnieuw gestegen: ten opzichte van het vierde kwartaal 2005 met 20%. Deze stijging betreft voor een groot deel klachten over het Ziektewetproces. Deze klachten maken ongeveer 40% uit van het totaal aantal klachten. De achterstanden ZW zijn nu grotendeels weggewerkt, maar de uitvoering staat nog wel onder druk door de nasleep van de problemen bij de implementatie van het nieuwe ZW-systeem. Wij verwachten dat de werkvoorraad ZW in het tweede kwartaal weer op een beheersbaar niveau zal liggen en dat het aantal klachten zal dalen.

### Handhaving

We hebben een succesvolle proef gedaan met onderzoek naar samenloop van uitkering en zelfstandigenaftrek. Van de oorspronkelijke proefselectie van 282 signalen voor het belastingjaar 2003 is het aandeel met fraudeconstatering of overtreding voor WW 52% en voor WAO 36%. Dit zijn naar verhouding hoge trefkansen. Naar aanleiding van de resultaten wordt met de Belastingdienst overlegd om de methodiek landelijk in te voeren.

### Ketensamenwerking

Het ketenprogramma 2006 legt het accent op de ontwikkeling van de gemeenschappelijke klantbenaderingen in een aantal deelprojecten. Het AKO heeft in het eerste kwartaal een aantal projectplannen vastgesteld, met de uitvoering is vervolgens gestart. Het betreft de projecten: Dienstverleningsconcept werknemers, Eén aanspreekpunt, Prestatiemeting keten, Professionalisering, Handhaving in de keten en Ketencommunicatie. De ketenbrede projectgroepen voor het project Digitaal Klantdossier zijn samengesteld en gestart.

Met ingang van 2006 zijn de cumulatieve cijfers over de ketenpreventie & uitstroomquote op maandbasis beschikbaar per CWI/locatie. De ketenpreventiequote CWI-UWV over maart bedraagt 31%. De ketenuitstroomquote WW bedraagt 76%.

De ketenprestatieindicatoren hebben betrekking op de totale nieuwe instroom WW < 12 maanden. Op basis van de ervaringen die zijn opgedaan met zowel de preventie- als de uitstroomquote kan worden geconcludeerd dat deze een vrij constant beeld laten zien:

- 1/3 van de nieuwe instroom krijgt geen uitkering omdat de WW ge-indiceerden niet door CWI zijn overgedragen naar UWV voor een WW aanvraag of omdat het verzoek om een WW-uitkering door UWV is afgewezen.
- 3/4 van de nieuwe WW-rechten wordt beëindigd binnen het jaar. De bemiddelingsinspanningen van CWI, de handhaving- en re-integratieinspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking speelt daarbij een rol.

Door benchmarking wordt de meting en de definiëring van de prestatie-indicatoren verder verfijnd, mede op basis van de inzet van lokale proefomgevingen.

CWI en UWV hebben op basis van de ervaringen in de regio Zuid West een gezamenlijke dienstverleningsformule uitgewerkt. Vanaf januari worden overal in het land, tussen CWI en UWV en op lokaal niveau met gemeenten, afspraken gemaakt over de invoering van "Samen doen we het zo". Uitgangspunt is dat er per 1 juni 2006 sprake moet zijn van een werkend samenwerkingsverband.

### Personele reductie en uitvoeringskosten

De personele reductie bedroeg in het afgelopen kwartaal bijna 1.200 medewerkers. Voor de personele reductie wordt 1 januari 2003 als referentiemoment gehanteerd. Wij hadden op 1 april 2006 circa 18.700 medewerkers in dienst, waaronder circa 900 tijdelijk. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van circa 5.200 medewerkers. Op 1 april 2006 bestond de bezetting uit 15.752 fte's. Ten opzichte van 31 december 2005 is dit een daling met 1.156 fte's en ten opzichte van 1 januari 2003 een daling met 4.393 fte's (22%).

Wij hebben over het eerste kwartaal een positief begrotingsresultaat van € 12 miljoen (3%) op de structurele uitvoeringskosten gerealiseerd.

### Prestatie-indicatoren

TABEL				
Prestatie-indicatoren 1e kwartaal 2006				
Prestatie-indicator	Norm 2006	Realisatie 1e kw 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	75%	nb	nb	n.v.t.
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	-	-	-
Re-integratieaanbodquote WW	90%	73%	82%	n.v.t.
Plaatsingspercentage AG	30%	31% (2002)1	30%	n.v.t.
Plaatsingspercentage WW	40%	32% (2002)1	40%	n.v.t.
Rechtmatigheid	99%	-	-	99%
Tijdigheid WW < 8 weken	90%	95%	>90%	94%
Tijdigheid ZW < 4 weken per ultimo 2006	90%	circa 40%	nb	71%
Bekendheid met verplichtingen	60%	-	>75%	>75%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	95%	n.v.t.
Begrotingsresultaat structurele kosten	< 100%	97,0%	<=100%	96,0%

1 zie hierna par. Resultaten Werk boven uitkering

# VOLUMEONTWIKKELINGEN

## WW

We verwachten dat het aantal WW-uitkeringen in 2006 met ruim 10% zal afnemen. Dit is het gevolg van een fors lagere instroom. De uitstroom zal in samenhang met deze lagere instroom voor het eerst sinds jaren weer dalen. Omdat het Centraal Planbureau de economische verwachtingen verder naar boven heeft bijgesteld zullen onze prognoses van het aantal WW-uitkeringen mogelijk verlaagd worden.

<b>Tabel</b>			
<b>Ontwikkeling WW instroom, uitstroom, lopend bestand</b>			<b>(x 1.000)</b>
<b>Gerealiseerd</b>	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
2003	418,7	343,0	280,3
2004	426,2	383,6	321,7
2005	377,6	392,1	306,7
2006 1e kwartaal	99,4	99,8	306,3
Raming			
2006 totaal	346,0	387,1	266,3

## Arbeidsongeschiktheid

### Instroom WIA

Het aantal aanvragen voor een WIA-uitkering is in de periode oktober 2005 tot en met maart 2006 achter gebleven bij de verwachtingen. Wel lag het aantal aanvragen in het eerste kwartaal van 2006 hoger dan in het vierde kwartaal van 2005 en hebben we per maand een lichte stijging van het aantal aanvragen waargenomen. Tot en met maart 2006 hebben 3.200 WIA-toekenningen plaatsgevonden. In 3.400 gevallen is de aanvraag afgewezen.

Bij het voorgaande is van belang dat de eerste maanden, als gevolg van aanloopeffecten, nog geen goed beeld geven. Voor 2006 verwachten we thans circa 51.000 aanvragen. Op basis van het percentage afwijzingen tot nu toe (51%), zou dit leiden tot ongeveer 25.000 toekenningen. Deze raming ligt circa 3.000 toekenningen lager dan eerder geraamd. Op basis van de instroom in het tweede kwartaal zullen wij onze ramingen opnieuw herijken.

De eerste realisatiecijfers laten daarnaast zien dat:

- het percentage afwijzingen (ca. 51%) vrijwel overeenkomt met het percentage dat werd verwacht op basis van de WAO-parameters
- het grootste deel van de afwijzingen (70%) vindt plaats omdat de aanvrager voor minder dan 35% arbeidsongeschiktheid wordt beoordeeld
- het aandeel gedeeltelijk arbeidsgeschikten (28% van de toekenningen) komt vrijwel overeen met wat verwacht werd op basis van de WAO-parameters

<b>Tabel</b>			
<b>Ontwikkeling WIA instroom, uitstroom, lopend bestand</b>			<b>(x 1.000)</b>
<b>Gerealiseerd</b>	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
t/m 2006 1e kwartaal	3,2	0,1	
Raming			
2006 totaal	24,8	3,9	20,9

### Verhouding IVA-WGA

De verhouding IVA-WGA in de WIA-toekenningen tot en met het eerste kwartaal is anders dan voor de invoering van de WIA werd verondersteld. De verdeling is circa 700 IVA- en 2.500 WGA-uitkeringen. Van de toegekende WGA-uitkeringen wordt ongeveer eenderde (900) berekend naar

een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Bij 1.600 WGA-toekenningen gaat het om volledige, maar (vooral nog) niet duurzame arbeidsongeschiktheid. Van de volledig arbeidsongeschikten (700 IVA- en 1600 WGA-uitkeringen) wordt dus een 30% bij aanvraag als duurzaam arbeidsongeschikt aangemerkt, terwijl was geraamd dat dit rond de 70% zou liggen. Hierbij was uitgegaan van de uit de WAO bekende historische blijfkansen na vijf jaar; het percentage dat niet binnen vijf jaar uitstroomt wegens herstel of herbeoordeling. In feite is dit een achteraf beoordeling van duurzaamheid. Bij de WIA geschiedt de beoordeling van duurzaamheid vooraf, op basis van het protocol duurzaamheid. Uitgangspunt daarbij is dat er alleen een IVA-uitkering wordt toegekend als vaststaat dat er in het geheel geen of slechts een geringe kans op herstel is. Dit protocol wordt in de uitvoering strikt toegepast. Omdat de verhouding IVA-WGA zo sterk afwijkt van de verwachtingen hebben wij een dossieronderzoek uitgevoerd bij diagnosegroepen met een ernstig ziektebeeld die gedeeltelijk in de IVA en gedeeltelijk in de WGA zijn ingedeeld. Daaruit komt het volgende beeld naar voren: de duurzaam arbeidsongeschikten hebben een zodanig ziektebeeld dat er zo goed als geen kans is dat zij herstellen. Voor een belangrijk deel van de niet duurzaam volledig arbeidsongeschikten geldt dat de duurzaamheid weliswaar niet kan worden vastgesteld, maar dat er eerder een kans op verslechtering is dan op herstel. In deze gevallen is er vrijwel altijd een afspraak voor een herbeoordeling gemaakt.

Het voorgaande betekent dat er geen uitstroom van de IVA naar de WGA, maar wel een overgang van de WGA naar de IVA mag worden verwacht. In welke mate en wanneer weten we echter niet, omdat er geen ervaringsfeiten zijn waaraan we dit kunnen relateren. Dit betekent dat we op dit moment geen uitspraken kunnen doen over de structurele verhouding tussen IVA en WGA.

#### WAO

Het aantal WAO'ers is in het eerste kwartaal verder gedaald. Deze daling wordt veroorzaakt doordat de instroom alleen nog bestaat uit herlevers, cliënten met een ingangsdatum van het recht op uitkering vóór 2006.

De uitstroom in het eerste kwartaal is relatief hoog als gevolg van een eenmalige, technische aanpassing van de registratie. Met de raming 2006 hebben we hiermee rekening gehouden. De raming uitstroom 2006 valt lager uit door een daling van het aantal cliënten dat uitstroomt wegens spontaan herstel.

We verwachten dat het aantal WAO'ers in 2006 zal dalen van 703.000 eind 2005 naar 640.000 eind 2006.

<b>Tabel</b>			
<b>Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand</b>			<b>(x 1.000)</b>
<b>Gerealiseerd</b>	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Lopend ultimo</b>
2003	66,3	83,2	785,6
2004	59,2	78,9	765,8
2005	19,9	82,3	703,1
2006 1e kwartaal	3,1	23,4	682,8
Raming			
2006 totaal WAO	5,5	71,8	636,4

#### Wajong

Het Wajong-bestand is in het eerste kwartaal verder gestegen. De instroom blijft aanzienlijk hoger dan de uitstroom. De relatief lage uitstroom wordt veroorzaakt door het minder voorkomen van de categorie uitstroom wegens spontaan herstel. De instroom- en uitstroomcijfers zijn relatief hoog als gevolg van een versnelling in de registratie. Deze versnelling heeft ook effect op de WAZ en de WAO.

#### WAZ

Bij de WAZ blijft het bestand dalen. Dit komt met name door het beëindigen van de toegang tot de WAZ. Hierdoor stromen er per 1 augustus 2005 geen nieuwe eerste claims meer in. Wel is er nog sprake van overloop en herleving van oude rechten. Omdat maar een klein deel van de populatie herbeoordeeld wordt, is de invloed van het aangepaste Schattingsbesluit (ASB) beperkt bij de WAZ.

### Ziektewet

In het eerste kwartaal heeft zich een aanzienlijke incidentele stijging voorgedaan in het aantal toekenningen ZW als gevolg van het wegwerken van de achterstanden ZW. Deze waren ontstaan door problemen bij de implementatie van het nieuwe Ziektewetsysteem.

Bij de uitzendkrachten speelt ook het aantrekken van de uitzendmarkt een rol. Dit heeft geleid tot een toename van het totaal aantal uitzendkrachten, en een stijging van het aantal zieke uitzendkrachten.

We verwachten dat het aantal toegekende ZW-uitkeringen in 2006 zal stijgen tot circa 378.000 door de verdere toename van het aantal ZW-uitkeringen aan uitzendkrachten. Het aantal zieke werklozen zal in de loop van 2006 dalen. Deze daling hangt grotendeels samen met een afname van het aantal werklozen.

<b>Tabel</b>				
<b>Ontwikkeling toekenningen ZW</b>				
	<i>(x 1.000)</i>			
	<b>Uitzendkrachten (sector 52)</b>	<b>Werklozen</b>	<b>Overigen</b>	<b>Totaal</b>
<b>Gerealiseerd</b>				
2003	129,4	65,2	136,2	330,8
2004	118,7	76,8	125,5	321,0
2005	162,2	72,8	121,9	356,9
2006 1e kwartaal	87,6	21,3	49,4	158,3
Raming				
2006 totaal	191,4	62,9	123,4	377,7



# BELEIDSDOELSTELLINGEN

## Werk boven uitkering

Enerzijds als gevolg van de inwerkingtreding van de WIA, anderzijds door onze poortwachtersrol en door de herbeoordelingen volgens het aangepaste Schattingsbesluit daalt het aantal arbeidsongeschikte werknemers aanzienlijk. Het aantal werkhervattingen na re-integratie is tot nu toe iets lager dan wij hadden geraamd. We verwachten evenwel dat met de toename van het aantal beschikbare re-integratiecoaches cliënten steeds meer professioneel begeleid zullen worden in hun zoektocht naar werk.

Bij de WIA is nog sprake van een aanloopfase. Er doen zich dan ook startproblemen voor met als gevolg langer dan beoogde doorlooptijden, waardoor de duur van de claimbeoordelingen negatief wordt beïnvloed. In veel gevallen moet extra informatie worden opgevraagd bij medisch specialisten of de werkgever. Ook de interne gegevensoverdracht verloopt nog niet optimaal. Om de snelheid te bevorderen hebben we extra personeel ingezet, worden er aan meer medewerkers opleidingen gegeven en wordt strikt gestuurd op een afhandelingstermijn van 10 weken na ontvangst van de aanvraag. Cliënten zonder een werkgeversbetaling krijgen een voorschot, indien zij vier weken na datum einde wachttijd nog geen beslissing hebben gehad.

Sinds oktober vorig jaar hebben wij circa 17.000 aanvragen geregistreerd. Op dit moment ontvangen wij circa 750-800 aanvragen per week. Wij hebben circa 6.600 beschikkingen verzonden, waarvan ongeveer de helft een afwijzing behelst.

De aangescherpte wekeneis WW is per 1 april jl. succesvol geïmplementeerd. De voorbereidingen op de implementatie van de overige wijzigingen in de WW per 1 oktober a.s. of een later tijdstip zijn in volle gang.

## Herbeoordelingen

### Resultaten

Het aantal nog uit te voeren herbeoordelingen op grond van het aangepaste Schattingsbesluit (ASB) is per 1 januari 2006 bepaald op circa 230.000. In het eerste kwartaal van 2006 hebben we ruim 30.000 herbeoordelingen afgerond met een beschikking.

Het aandeel verlaagde en beëindigde uitkeringen bedraagt 36,6% (WAO: 41,0%, WAZ: 50,4% en Wajong 8,1%). In 2005 is het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen geleidelijk afgenomen. Het relatieve aandeel verlagingen is toegenomen. Deze trend lijkt zich in 2006 voort te zetten. Dit hangt onder andere samen met het toenemend aantal ouderen dat wordt herbeoordeeld. Ouderen blijken tot nu toe vaker hun (gedeeltelijke) uitkering te behouden dan jongeren. De resultaten zijn in onderstaande tabel opgenomen.

<b>Tabel</b>				
<b>Herbeoordelingen 1e kw 2006</b>				
	<b>Totaal</b>	<b>WAO</b>	<b>WAZ</b>	<b>Wajong</b>
Uitkering gelijk	58,6%	53,5%	45,3%	90,8%
Uitkering verlaagd	13,1%	14,9%	15,9%	2,0%
Uitkering beëindigd	23,5%	26,1%	34,5%	6,1%
Uitkering verhoogd	4,8%	5,5%	3,9%	1,1%
Uitkomst nog onbekend	0,1%	0,1%	0,3%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	30.272	24.867	1.043	4.362

### Productie

In het eerste kwartaal 2006 hebben we 30.000 herbeoordelingen afgerond. Hiermee hebben we niet het tiensevenredig deel van de voor dit jaar begrote productie van 128.000 gehaald. De oorzaak ligt vooral in een gebrek aan voldoende gekwalificeerde verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Externe arbeidsdeskundigen beschikken niet altijd over voldoende kennis, zodat ze pas na bijscholing ingezet kunnen worden. Onze inspanning is er evenwel op gericht om

het aantal van 128.000 in 2006 wel te halen. Daartoe hebben we de volgende maatregelen genomen:

- Onverminderde werving van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.
- Inzetten van re-integratiebegeleiders op begeleiding naar werk vóór de herbeoordeling, zodat de herbeoordeling mogelijk achterwege kan blijven.
- Het zoveel mogelijk beperken van professionele herbeoordelingen.

Daarnaast kan extra capaciteit worden ingezet om meer herbeoordelingen uit te voeren, als de ontwikkeling in het werkaanbod WIA structureel lager blijkt uit te vallen dan verwacht en zich ontwikkelt, zoals tot nu toe.

### Re-integratie

Onderstaande tabel geeft inzicht in de startpositie met betrekking tot de re-integratie van cliënten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Het betreft een momentopname van de stand van zaken op het moment dat de re-integratievisie wordt opgesteld en besproken wordt met de cliënt. De ontwikkeling van de arbeidsmarktpositie, re-integratie-inspanningen en – resultaten van cliënten wordt onderzocht in het longitudinaal onderzoek dat Bureau Astri in opdracht van UWV verricht. Eind april hebben wij de resultaten gepubliceerd van de eerste twee deelonderzoeken naar de arbeidsmarkt- en inkomenspositie van herbeoordeelde WAO'ers van wie de uitkering is verlaagd of beëindigd. Hieruit blijkt dat van de cliënten die al werkten op het moment van de herbeoordeling 8 maanden later tenminste 47% de verdien capaciteit (bijna) volledig benut. 20% geeft aan niet te weten of de verdien capaciteit wordt benut. Aannemelijk is dat ook deze groep de verdien capaciteit (bijna) volledig zal benutten. Van degenen die geen werk hebben op het moment van de herbeoordeling, heeft na 4 maanden 11% werk gevonden, na 8 maanden is dit percentage gestegen tot 20. Van degenen die na 8 maanden geen werk hebben, geeft 70% aan op zoek te zijn. De re-integratie van cliënten die (met een IRO) een traject bij een re-integratiebedrijf volgen, is nog nauwelijks zichtbaar in de huidige onderzoeksresultaten. Deze zullen blijken uit de volgende onderzoeksmeting die 18 maanden na de herbeoordeling wordt uitgevoerd.

<b>Tabel</b>		
<b>Kerncijfers re-integratie vanaf 1e kwartaal 2006</b>		
<b>1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is</b>	<b>11.063</b>	<b>100%</b>
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	30	0%
<b>2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige</b>	<b>11.033</b>	<b>100%</b>
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	<b>2.260</b>	<b>20%</b>
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	1.148	10%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	1.022	9%
- cliënt heeft geen re-integratiemogelijkheden of is vrijgesteld	90	1%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	<b>1.165</b>	<b>11%</b>
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	1.165	11%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	<b>4.189</b>	<b>38%</b>
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdien capaciteit	3.434	31%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	755	7%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	<b>3.419</b>	<b>31%</b>
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	695	6%
- cliënt kiest voor een IRO	730	7%
- cliënt maakt gebruik van re-integratietraject	1.994	18%
<b>3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten</b>	<b>1.994</b>	<b>100%</b>
- cliënten waarvoor de inkoop nog moet starten	447	22%
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	920	46%
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	627	32%

79% van de cliënten die een verlaagde of beëindigde uitkering krijgen als gevolg van de herbeoordeling is binnen 8 weken na de beschikking aangemeld bij een re-integratiebedrijf. Het opstellen van de re-integratievisie gebeurt vrijwel altijd binnen 4 weken na de beschikking. De doorlooptijd vanaf het opstellen van de re-integratievisie tot de aanmelding bij een re-integratiebedrijf behoeft nog verbetering. Daartoe voeren we interne procesverbeteringen door.

### **Bezwaar en beroep**

Tot en met maart 2006 zijn circa 14.000 bezwaren ingediend in verband met een ASB-herbeoordeling. Hierbij moet rekening worden gehouden met een vertragingseffect van twee maanden, vanwege de tijd die cliënten hebben om een bezwaar in te dienen. Tegen bijna 26% van de beslissingen met een verlaging of beëindiging van de uitkering, gaan cliënten in bezwaar. In 25% van de afgehandelde bezwaarzaken is het bezwaar gegrond verklaard. Ingeval het bezwaar ongegrond wordt verklaard, gaat 39% in beroep. In ruim 17% van de afgehandelde beroepszaken is het beroep gegrond verklaard. Tot en met maart 2006 zijn 1.825 beroepszaken tegen beslissingen op bezwaar in ASB-zaken aanhangig gemaakt.

In de berekening zijn voor het eerst de bezwaar- en beroepszaken gekoppeld aan de ASB-herbeoordelingsbeslissingen. Voorts is rekening gehouden met het feit dat bezwaarzaken ook te maken hebben met beslissingen tegen een uitkering die is verhoogd of gelijk gebleven. Hiervan blijkt in circa 8% van de bezwaarschriften sprake te zijn.

<b>Tabel Bezwaarschriften</b>						
	<b>Gegrond</b>	<b>Niet Ontvankelijk</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Lopend</b>	<b>Intrekkingen</b>	<b>Totaal</b>
Wajong	206	56	318	191	61	832
WAO	2.335	670	5.847	4.660	758	14.270
WAZ	78	28	180	231	29	546
<b>Totaal</b>	<b>2.619</b>	<b>754</b>	<b>6.345</b>	<b>5.082</b>	<b>848</b>	<b>15.648</b>
%	24,8	7,1	60,1		8,0	

<b>Tabel Beroepszaken</b>						
	<b>Gegrond</b>	<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Intrekkingen</b>	<b>Nog lopend</b>	<b>Totaal</b>
<b>Totaal</b>	51	36	113	95	1.530	1.825
%	17,3	12,2	38,3	32,2		

### **TRI en WW**

In het eerste kwartaal van 2006 hebben we circa 2.500 TRI-aanvragen afgehandeld, waarvan bijna 72% is toegekend. Het aantal lopende TRI-uitkeringen lag ultimo maart op ruim 2.900. Binnen 8 weken na de aanvraag TRI is voor 82% een beschikking afgegeven. Tot en met februari 2006 hebben we 14.184 WW-uitkeringen toegekend. Ongeveer een kwart van alle WW-aanvragen is afgewezen. Hierbij zijn alle WW-beslissingen vanaf de datum van de herbeoordelingsbeslissing tot zes maanden ná deze datum meegenomen.

Om ervoor te zorgen dat iedereen die na een ASB-herbeoordeling recht heeft op een WW- of TRI-uitkering, deze sneller ontvangt, hebben we geregeld dat de arbeidsdeskundige de cliënt van wie de uitkering na de herbeoordeling verlaagd of beëindigd wordt, ondersteunt bij de aanvraag. De aanvragen worden vervolgens direct naar de WW- of TRI-afdeling gezonden, zodat de cliënt zich voor de uitkeringsaanvraag niet eerst bij het CWI hoeft te melden. Naast versnelling van de aanvraagprocedure betekent dit ook vereenvoudiging voor de cliënt. Gegevens die al bekend zijn bij UWV behoeft de cliënt niet nog eens aan het CWI te leveren. Zodra deze aanvraagprocedure volledig is ingevoerd rapporteren we over de tijdigheid van de beslissing en betaling van WW/TRI-uitkeringen, aansluitend op de herbeoordeling.

## Resultaten Werk boven uitkering

TABEL Prestatie-indicatoren: Werk boven uitkering				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e kw 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	75%	nb	nb	n.v.t.
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	-	-	-
Re-integratieaanbodquote WW	90%	73%	82%	n.v.t.
Plaatsingspercentage AG	30%	31% (2002)	30%	n.v.t.
Plaatsingspercentage WW	40%	32% (2002)	40%	n.v.t.

### Toelichting

- Een score voor de herstelde vangnetgevallen is als gevolg van de problemen bij de implementatie van het nieuwe Ziektewetsysteem nog niet beschikbaar. Ook de score voor de juistheid van de toetsing van het re-integratieverslag is nog niet beschikbaar. Hieraan liggen technische oorzaken ten grondslag. Voorzover er re-integratieverslagen zijn getoetst heeft dit in ongeveer 6% van de gevallen geleid tot afwijzing vanwege inadequate re-integratieinspanningen door de werkgever ofwel onvolledig re-integratieverslag. Naar verwachting is het eerst vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal mogelijk om een reëel beeld te geven van de juistheid van het toetsingsproces.
- Over de eerste drie maanden van 2006 bedraagt de voorlopige score voor de re-integratieaanbodquote WW 73%. Dit betekent een stijging van 6%-punt ten opzichte van 2005. Met de score van 73% voldoen we nog niet aan de norm van 90%. Dit komt in belangrijke mate door de onvolledige overdracht door CWI van cliënten met een uitkeringsduur WW van 6 maanden of meer. De bezetting van het aantal re-integratiecoaches stijgt. Eind maart zijn er in totaal circa 520 fte re-integratiecoach in dienst. Door het toegenomen aantal re-integratiecoaches komt, na het afronden van de opleidingen, steeds meer capaciteit beschikbaar om niet-spontaan door CWI overgedragen cliënten te begeleiden. Op basis van de realisatie over het 1e kwartaal hebben we de prognose aangescherpt. Wij verwachten in het 4<sup>e</sup> kwartaal de doelstelling van 90% te realiseren en gemiddeld over het hele jaar een score van circa 82%.
- Voor 2006 hebben we als doelstelling om 27.500 AG- en WW-clieënten via de inzet van een re-integratietraject te plaatsen op de arbeidsmarkt. Op basis van de voorlopige cijfers tot en met maart zijn bijna 6.000 cliënten geplaatst. Het definitieve aantal is mogelijk hoger, omdat vermoedelijk nog niet alle afgeronde trajecten zijn geregistreerd. Dit wordt nader onderzocht.
- Op dit moment bedragen de plaatsingspercentages voor AG (norm 30%) resp. 31% voor contractjaar 2002, 24% voor contractjaar 2003 en 11% voor contractjaar 2004. De plaatsingspercentages WW (norm: 40%) bedragen op dit moment 32% voor contractjaar 2002, 29% voor 2003, en 15% voor 2004. De definitieve plaatsingspercentages kunnen pas berekend worden als alle trajecten van een contractjaar zijn afgesloten. Hierdoor zullen de plaatsingspercentages met name voor de meest recente jaren nog duidelijk toenemen. Daarom zijn in de tabel uitsluitend de percentages voor 2002 opgenomen.

### Uitputting re-integratiebudgetten

Voor 2006 zijn de volgende bedragen beschikbaar gesteld:

- WW: € 160 mln. (incl. € 70 mln. extra budget)
- AG: € 136 mln.
- Voorzieningen: € 70 mln.

Wij verwachten dat de budgetten toereikend zullen zijn.

## Overige resultaten

- Eind maart hebben we circa 520 fte re-integratiecoaches WW in dienst, waarvan circa 450 fte in dienst van UWV en circa 70 fte als externe inleen. Ten opzichte van medio 2005 is door de invoering van de re-integratiecoach het aantal persoonlijke klantcontacten met 30% gestegen. Daarnaast is de tijdige klantinterventie toegenomen van ruim 30% medio 2005 naar 80% in het eerste kwartaal 2006. Uit een klanttevredenheidsonderzoek in de regio Oost bleek een positief oordeel over zowel de communicatie van de re-integratiecoach als over de aanpak van de re-integratiecoach.

- Vanaf oktober 2005 zijn we gestart met de inzet van gedifferentieerde dienstverlening. Hierbij worden 'losse' producten ingezet voor cliënten die niet een volledig traject nodig hebben, maar wel behoefte hebben aan specifieke dienstverlening. Er zijn totaal 2.160 aanvragen gedaan voor gedifferentieerde dienstverlening, waarvan 560 voor dienstverlening wordt ingezet voordat de bemiddeling naar de arbeidsmarkt wordt ingezet en 1.600 voor dienstverlening die plaatsing als doel heeft. Ruim de helft van de diensten is inmiddels gestart.
- In de eerste drie maanden van 2006 hebben we 7.195 individuele re-integratieovereenkomsten toegekend. In 160 gevallen is de aanvraag afgewezen. Vanaf 1 januari 2006 is een nieuw beoordelingskader voor de IRO van kracht geworden. Hierdoor worden strengere eisen gesteld aan re-integratiebedrijven die de IRO willen uitvoeren. Een aantal bedrijven heeft aangegeven niet aan deze strengere eisen te kunnen of willen voldoen. Het aantal bedrijven dat de IRO uitvoert, blijft echter hoog (1.700). Bij 200 bedrijven hebben wij audits uitgevoerd. Met bedrijven die nog niet voldoen aan alle eisen zijn verbeterafspraken gemaakt.
- Sinds 1 juli 2005 is het scholingsprotocol van toepassing. Doel van dit protocol is om scholing gericht te kunnen inzetten voor die cliënten voor wie scholing noodzakelijk is om weer aan het werk te kunnen. Als scholing noodzakelijk is kan de scholing worden ingezet naast de overige dienstverlening die in het traject wordt ingezet. De kosten van de scholing worden slechts gedeeltelijk (80%) vergoed als de scholing niet met succes wordt afgerond. De resterende kosten worden uitsluitend betaald als de cliënt de scholing wel succesvol heeft afgerond. Tot 1 maart 2006 is scholing op basis van het scholingsprotocol beperkt ingezet. Dit heeft te maken met de aanvankelijk geringe bekendheid met het protocol. In de genoemde periode is het protocol 651 keer toegepast. Uit onderstaande tabel blijkt dat voor 500 cliënten scholing is ingezet en voor 150 cliënten was scholing niet noodzakelijk.

Scholing is niet noodzakelijk	150
Scholing is mogelijk	422
Scholing is mogelijk met aanpassingen	4
Scholing is mogelijk bij erkend Rea-instituut	74
Scholing niet mogelijk wegens persoonlijke belemmeringen	1

De gemiddelde scholingskosten per traject bedragen ongeveer € 2.200.

- Van het budget van € 11,5 mln. voor de doelgroep jonggehandicapten is in het eerste kwartaal ruim € 2 mln. besteed, waarvan € 1,5 mln. voor de no-riskpolis en € 0,5 mln. voor de jonggehandicapenteams. We verwachten dat het budget van € 11,5 mln. in 2006 volledig zal worden besteed. Eén van de activiteiten die uit het budget worden gefinancierd, is de oprichting van een Kenniscentrum "Jongeren met een arbeidshandicap en werk". Hiervoor is een bedrijfsplan opgesteld. Voorts is in het eerste kwartaal een landelijk Cliënt Volg Systeem Wajong geïmplementeerd. Dit systeem voorziet in een digitaal klantdossier.

## Klantgerichtheid

Goede bereikbaarheid zien wij als een belangrijke stap in klantgericht handelen. UWV telefoon Werknemers is bereikbaar voor alle UWV-clieënten. De bereikbaarheid in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 bedroeg 85%. 83% van de vragen hebben we direct kunnen beantwoorden.

Naast onze telefonische dienstverlening neemt het gebruik van onze internetsite snel toe. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 hebben we ruim 60% van de ruim 275.000 digitaal ontvangen vragen direct kunnen beantwoorden. We beschikken voor deze services over een database van bijna 1.000 antwoorden gebaseerd op meer dan één miljoen gestelde vragen. We werken hierbij samen met CWI omdat circa 40% van de cliënten dezelfde vraag zowel aan CWI als UWV stelt. Ook het aantal elektronisch in te vullen en te downloaden formulieren stijgt gestaag. Het zijn er nu 75.

Ook werkgevers weten ons te vinden via UWV telefoon Werkgevers. Deze dienstverlening is in 2005 van start gegaan. Wij hanteren ook hier één database voor de beantwoording van vragen door werkgevers via telefoon en internet. Eind eerste kwartaal zijn alle kantoren aangesloten. De UWV telefoon Werkgevers handelt nu 100.000 vragen per maand af en zal op termijn circa 120.000 vragen per maand kunnen afhandelen.

De voorbereidingen voor de invoering van Telefonie Zakelijk zijn eind 2005 gestart. Aan het eind van het 1<sup>e</sup> kwartaal zijn 7 van de 17 regionale vestigingen aangesloten, volledige uitrol is voorzien

per 1 juli 2006. Naar verwachting zal Telefonie Zakelijk jaarlijks tussen de 500.000 en 1.000.000 zakelijk contacten afhandelen.

### **Klachten**

Het aantal klachten is in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2006 ten opzichte van het vierde kwartaal 2005 met 20% gestegen. Deze stijging betreft voor een groot deel klachten over het Ziektewetproces. Deze klachten maken ongeveer 40 % uit van het totaal aantal klachten. Bij een aantal andere processen (bijv. WW en bezwaar& beroep) is sprake van een daling van het aantal klachten.

We hebben een aantal maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de verwerking van ZW aanvragen verbetert en daardoor het aantal klachten daalt (Taskforce ZW, Calamiteitenteam bij UWV telefoon Werknemers en een korte verbinding tussen het Centraal Klachtenbureau en uitvoering ZW). Ook anderszins werken wij aan het voorkomen van klachten, bijvoorbeeld door klanten proactief te benaderen, indien mijlpalen niet worden gerealiseerd en hen desgewenst een voorschot te betalen, en door actief te sturen op snellere betaling.

De klachtenbehandeling is geïntensiveerd en vanaf 2005 maken we bij wijze van proef steeds meer gebruik van mediationstechnieken. Zo kunnen we – luisterend naar de klant – in een vroegtijdig stadium inspelen op klachten of bezwaren.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal werd 61,4% van de klachten binnen 3 weken afgehandeld. De daling van de tijdigheid wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de grotere instroom van klachten. We hebben maatregelen genomen om deze stijging te verwerken, zodat de tijdigheid verbetert. Naast extra capaciteit en een tijdelijke Taskforce voor ZW klachten zal vooral het aanstellen van 22 klachtambassadeurs moeten leiden tot een verbetering van de inhoudelijke en tijdige klachtafhandeling. Begin april 2006 waren er 13 klachtambassadeurs aangesteld.

<b>Tabel Aantal klagers*</b>				
	<b>1e kwartaal</b>	<b>2e kwartaal</b>	<b>3e kwartaal</b>	<b>4e kwartaal</b>
2004	2.338	2.676	2.826	3.591
2005	4.896	4.666	3.853	6.701
2006	8.042			

De afhandeling van de klachten is in onderstaande tabel weergegeven.

<b>TABEL Afhandeling klachten*</b>		
<b>Oordeel</b>	<b>2006</b>	
	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Gegronde	3.837	58,1%
Ongegronde	1.104	16,7%
Niet ontvankelijk	1	0,0%
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel	1.666	25,2%
<b>Totaal</b>	<b>6.608</b>	<b>100%</b>

\* excl. Nationale Ombudsman

De belangrijkste redenen om een klacht in te dienen waren in het eerste kwartaal de informatie/communicatie naar de cliënt, de betaling en de behandelingsduur.

<b>Tabel Klachtsoorten</b>	
	<b>Score</b>
Informatie/communicatie naar klant	29,8%
Betaling	25,9%
Behandelingsduur	15,8%
Bejegening	9,9%
Bereikbaarheid/toegankelijkheid	5,4%
Overige	3,5%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### ***Cliëntenparticipatie***

- In het eerste kwartaal hebben de gezamenlijke cliëntenraden, ondersteund door UWV, een communicatieplan opgesteld om de cliëntenparticipatie meer bekendheid te geven, zowel intern bij de medewerkers van UWV, als extern naar de achterban. In de loop van 2006 en 2007 wordt hier uitvoering aan gegeven.
- De landelijke cliëntenraad AG heeft een aantal ongevraagde adviezen uitgebracht aan UWV met betrekking tot het terugvorderingbeleid van UWV. Het gaat daarbij vooral om die situaties waarin het de cliënt redelijkerwijs niet duidelijk is dat er teveel aan uitkering is verstrekt. De adviezen moeten leiden tot "redelijke" oplossingen op het gebied van de terugvordering van teveel uitbetaalde uitkering. Momenteel bekijkt UWV deze adviezen op hun haalbaarheid.
- De cliëntenraden AG en WW in regio Oost hebben op 30 maart de Cliënt-in-Beeld-Publieksprijs 2006 gewonnen. De prijs was uitgeschreven door de Landelijke Cliëntenraad (LCR). De raden waren genomineerd vanwege hun samenwerking met de UWV medewerkers in district Oost. Gezamenlijk hebben zij in 2005 een meldweek in combinatie met een schriftelijke enquête georganiseerd met als doel knelpunten in de dienstverlening van UWV in beeld te brengen. De resultaten zijn vastgelegd in het rapport 'Klant of Nummer'. Desgevraagd hebben de cliëntenraden verbeteringen voorgesteld. Een aantal adviezen wordt thans ingevoerd. Hierover wordt aan de gezamenlijk cliëntenraden WW en AG in regio Oost gerapporteerd.

### ***Klantonderzoek***

In het 1<sup>e</sup> kwartaal is een aantal onderzoeken afgerond:

#### *Klantgerichtheidsmonitor 4<sup>e</sup> kwartaal 2005 (1-meting)*

Naast het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek hebben wij de Klantgerichtheidsmonitor ontwikkeld. De monitor, die elk kwartaal gehouden wordt, voorziet in de behoefte aan regelmatige cijfermatige informatie over de klantgerichtheid van UWV, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening.

De algemene resultaten vertonen in grote lijnen hetzelfde beeld als de vorige meting:

- Het totaal rapportcijfer voor de dienstverlening (6,3) is vrijwel gelijk aan de eerste meting (6,4).
- Bijna tweederde van de cliënten is tevreden over de klantgerichtheid van de dienstverlening. Ook dit percentage is van vrijwel hetzelfde niveau als de eerste meting, ondanks de problematiek rond de implementatie van het nieuwe ZW-proces.
- Persoonlijke aandacht blijft het centrale punt in de beleving van de cliënt, en krijgt nog steeds de laagste waardering. Het verbeteren van de persoonlijke aandacht (bijv. door aanpassingen in het telefoniebeleid) en het leveren van maatwerk zijn speerpunten binnen het Programma Vernieuwing.

#### *Onderzoek rechtbanken Bezwaar&Beroep (1-meting)*

Na een eerder onderzoek in 2004 is opnieuw een onderzoek gehouden onder rechtbanken (sector bestuursrecht) in Nederland over de afhandeling door en dienstverlening van UWV bij beroepszaken. Op de volgende punten oordelen de rechtbanken dat de dienstverlening is vooruitgegaan:

- inhoudelijke kwaliteit van het verweerschrift
- inhoudelijke behandeling ter zitting
- bejegening van de verzekerde

- nakomen van afspraken

Over het algemeen is het oordeel van de rechtbanken over de afhandeling van beroepszaken positief. Gemiddeld rapportcijfer is een 6,9, hetzelfde als in 2004. Uit het onderzoek komen de volgende verbeterpunten:

- ingaan op alle relevante beroepsgronden in het verweerschrift
- inlevingsvermogen van de zittingsjuristen van UWV
- meewerken aan *day in court*-gevoel voor de verzekerde
- rechtbank informeren over het verschijnen ter zitting door UWV.

We bezien thans de mogelijkheden om deze verbeterpunten te realiseren.

#### *Onderzoek Klachtafhandeling / Centraal Klachtenbureau*

In vergelijking met de eerste meting uit 2004 zijn de verschillen over het algemeen klein. Wel blijkt er sprake te zijn van een kortere wachttijd aan de telefoon bij het Centraal Klachtenbureau en een stijging van het aantal mensen dat door het Centraal Klachtenbureau wordt teruggebeld.

Ondanks de sterke stijging van het aantal klachten krijgt het Centraal Klachtenbureau als gemiddeld rapportcijfer een 6,4, hetzelfde als in 2004. Bij de klachtenafhandeling in de regio is bij meer klagers het probleem na afhandeling opgelost. Daarnaast vindt een toenemend aantal klagers de afhandeling zorgvuldig. De nieuwe klachtenambassadeurs hebben als taak om de kwaliteit en de snelheid van de klachtafhandeling te vergroten. Hiertoe nemen ze zo spoedig mogelijk contact op met de klant en bewaken ze de afdoening van de toezeggingen die naar aanleiding van de klachtafhandeling zijn gedaan.

#### *Onderzoek internetsite UWV (1-meting)*

Ten opzichte van het vorige onderzoek van eind 2004 wordt de UWV-site vaker bezocht. Evenals bij de vorige meting worden veel 'uiterlijkheids'-aspecten van de site positief beoordeeld: snelheid, betrouwbaarheid en *tone of voice*.

De structuur/opbouw van de site moet nog verbeterd worden: 58% van de bezoekers 'raakt de weg kwijt'. De benchmark voor vergelijkbare sites is bij dit punt 24%. Het percentage bezoekers dat niet vindt wat men zoekt is gedaald van 40% naar 33%. De benchmark voor vergelijkbare sites is 25%. Het overall rapportcijfer 6,5 is gelijk gebleven. Ter verbetering voeren we een aantal korte termijn maatregelen door om de 'bewegwijzering' en de vindbaarheid binnen de huidige site te verbeteren. Ook wordt in de loop van het tweede kwartaal een grondige overall revisie van onze site doorgevoerd.

## Kwaliteit

TABEL				
Prestatie-indicatoren: Kwaliteit				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e kw 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
Rechtmatigheid	99%	-	-	99%
Tijdigheid WW < 8 weken	90%	95%	>90%	94%
Tijdigheid ZW < 4 weken per ultimo 2006	90%	circa 40%	90% ult.2006	71%

#### *Toelichting*

De tijdigheidsscore WW tot en met maart 2006 voldoet met 95% ruimschoots aan de norm van 90%. Ten opzichte van 2005 (94,2%) is de tijdigheid verder gestegen.

We streven ernaar om de totale behandelingduur van de beslissing ontslag WW nog meer te bekorten. Hiertoe continueren wij het huidige beleid om actief te sturen op werkvoorraad en beschikbare capaciteit. In de toonkamer Arnhem beproeven wij verdere versnelling van de 1<sup>e</sup> betaling.

De tijdigheidsscore ZW bedraagt over de eerste 3 maanden circa 40%. Dit is duidelijk lager dan in 2005 (66%). Dit houdt verband met de prioriteit die is gegeven aan het wegwerken van de achterstanden. Deze zijn tussen eind januari en eind maart met bijna 60.000 afgenomen tot 65.500. Eind april zijn de achterstanden ingelopen en is sprake van een normale werkvoorraad van circa 4 weken. Daarna verwachten we een geleidelijke stijging van de tijdigheidsscore.

Bij de WIA is nog sprake van een aanloopfase. Er doen zich dan ook startproblemen voor met als gevolg langer dan beoogde doorlooptijden, waardoor de duur van de claimbeoordelingen negatief



wordt beïnvloed. In veel gevallen moet extra informatie worden opgevraagd bij medisch specialisten of de werkgever. Ook de interne gegevensoverdracht verloopt nog niet optimaal. Om de snelheid te bevorderen hebben we extra personeel ingezet, worden er aan meer medewerkers opleidingen gegeven en wordt strikt gestuurd op een afhandelingstermijn van 10 weken na ontvangst van de aanvraag. Cliënten zonder een werkgeversbetaling krijgen een voorschot, indien zij vier weken na datum einde wachttijd nog geen beslissing hebben gehad.

We hebben 68% van de medische bezwaarzaken tijdig (binnen 17 weken) afgehandeld en 87% van de niet-medische bezwaarzaken tijdig (binnen 13 weken). Hiermee voldoen we voor de niet-medische bezwaarzaken ruimschoots aan onze primaire doelstelling (80%). Voor de medische bezwaarzaken verwachten we dat we onze doelstelling van 75% tijdige afhandeling ultimo 2006 zullen realiseren.

Daarnaast werken wij met een gedifferentieerde afwikkelingsduur van bezwaarzaken. Hierbij moet 35% van de medische bezwaarzaken in 13 weken zijn afgehandeld (4 weken korter dan de wettelijke termijn) en 40% van de niet-medische bezwaarzaken in 8 weken (5 weken korter dan de wettelijke termijn). Tot en met februari hebben we deze normen ruimschoots gehaald: 38,5% resp. 50%.

## Handhaving

Handhaving is een keten van fraudepreventie, controle, opsporing en afdoening. Preventie en voorlichting moeten misbruik en fraude voorkomen en tot een cultuur van naleving leiden. Door consequent en strikt aan de poort te controleren, activeren we de cliënt op zoek naar werk. Handhaving versterkt onze missie 'werk boven uitkering'. Sancties en verplichtingen zijn aansprekende activeringsinstrumenten. De bestrijding van fraude en regelovertreding is doelgroepgericht en wordt door risicoanalyse en klantprofilering aangestuurd.

### **Prestaties Handhaving**

<b>TABEL</b>				
<b>Prestatie-indicatoren: Handhaving</b>				
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2006</b>	<b>Realisatie 1e kw 2006</b>	<b>Prognose 2006</b>	<b>Realisatie 2005</b>
Bekendheid met verplichtingen	60%	-	>75%	>75%
Afdoening fraudegevallen	95%	97%	95%	n.v.t.

### *Toelichting*

De meting onder uitkeringsgerechtigden over de bekendheid met verplichtingen vindt plaats in de tweede helft van 2006. We hebben 97% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie.

### **Overige resultaten**

#### *Preventie en voorlichting*

- Om onze cliënten op de hoogte te brengen van onze activiteiten op het gebied van fraudepreventie en opsporing hebben we de folder "Voorkomen is beter dan genezen" opgesteld. Voor de gemeenten hebben we de folder "Fraude opsporen in het buitenland" ontwikkeld. Hierin wordt uitleg gegeven over de dienstverlening van ons Internationaal Bureau Fraude informatie.
- We hebben voor onze medewerkers verzuimbeheer ZW en voor de re-integratiecoaches WW fraudealertheid cursussen ontwikkeld.

#### *Controle*

- We hebben een uiterst succesvolle proef gedaan met onderzoek naar samenloop van uitkering en zelfstandigenaftrek. Van de oorspronkelijke proefselectie van 282 signalen voor het belastingjaar 2003 is het aandeel met fraudeconstatering of overtreding voor WW 52% en voor WAO 36%. Dit zijn naar verhouding hoge trefkansen. Naar aanleiding van de resultaten wordt met de Belastingdienst overlegd om de methodiek landelijk in te voeren.
- Om de controlebeleving van onze cliënten te beïnvloeden voeren we fysieke controles uit. Tot en met maart bedroeg het aantal uitgevoerde fysieke controles 5.848 (34% van het met de minister afgesproken jaarquotum).
- We werken samen met andere organisaties in Interventieteams. Tot en met maart hebben we 10.510 uur ingezet voor de diverse Interventieteams (30% van het jaarquotum). Ook werken

we samen met de Belastingdienst. We hebben vanaf 1 januari 2006 een koppelpunt operationeel. De voor de Belastingdienst bestemde meldingen van mogelijke fraude worden via dit koppelpunt verspreid. Doordat de belastingdienst nog niet een dergelijk loket operationeel heeft, kunnen meldingen nog niet structureel uitgewisseld worden. In een eenmalige operatie zijn meldingen van premiefraude uit 2005 overgedragen aan de Belastingdienst.

- In het eerste kwartaal hebben we 9.770 fraudesignalen beoordeeld als onderzoekswaardig en voor verder onderzoek uitgezet.

#### *Opsporing en afdoening*

- Het totaal geconstateerde benadelingsbedrag van onze fraudeopsporing en bijzondere gevalsbehandeling bedraagt € 6,1 mln.
- We hebben in het eerste kwartaal 145 processen verbaal uitkeringsfraude en 126 processen verbaal identiteitsfraude/overtreding van Wet op de identificatieplicht opgemaakt en ingediend bij het Openbaar Ministerie. Dit is 39% van het totaal afgesproken jaarquotum.
- We hebben alle 18.827 geëxporteerde arbeidsongeschiktheidsuitkeringen met risicoanalyse onderzocht. Op basis van het gehanteerde risicomodel hebben we 3.700 cliënten voor nader onderzoek geselecteerd.
- Ons Internationaal Bureau Fraudeinformatie heeft in het eerste kwartaal 2006 voor gemeenten voor € 3.540.750 aan buitenlands vermogen getraceerd. Verder heeft IBF 409 diensten (27% van het jaarquotum) gerealiseerd, bestaande uit de beantwoording van aan de helpdesk gestelde vragen, het verstrekken van adviezen en het verwerken van ambtshulpverzoeken.

### **Invoering Walvis en polisadministratie**

In 2005 heeft de voorbereiding op de invoering van Walvis per 1 januari 2006 veel aandacht gevraagd. De invoering is voor het overgrote deel goed verlopen. Er hebben zich op beperkte schaal knelpunten voorgedaan in het uitkeringsproces, maar die zijn opgelost. In het eerste kwartaal 2006 is gewerkt aan de afronding van de testactiviteiten. Dit loopt volgens planning. Ook de interne overdracht van werkzaamheden en de implementatieondersteuning in de nazorg vinden conform planning plaats.

Daarnaast zijn veel werkzaamheden verricht aan de polisadministratie. Deze werkzaamheden hebben in het eerste kwartaal 2006 een werkende koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) opgeleverd. Eind maart zijn alle binnenkomen mutaties in de GBA verwerkt. 98% van de weekaanleveraars kan momenteel de gegevens aanleveren. Van 80% hebben we de gegevens inhoudelijk gecontroleerd en correct bevonden. Ook zijn we in staat de loonaangiften die via tapes van de Belastingdienst komen, op te slaan, inhoudelijk te controleren en de uitkomsten van de analyse terug te koppelen naar de Belastingdienst. Daarentegen zijn we nog niet in staat om de loonaangiften conform planning te verwerken in de polisadministratie. We verwachten dat uiterlijk 15 augustus 2006 de loonaangiften in de polisadministratie verwerkt zijn. Om de afnemers van de polisadministratie in de tussenliggende periode zo goed mogelijk te bedienen hebben we een aantal maatregelen getroffen. Zo worden de loonaangiften verwerkt en opgeslagen in de zogenoemde analyseomgeving. Via deze omgeving kunnen vragen van afnemers worden beantwoord en vanuit deze omgeving vinden gegevensleveringen op basis van de gecontroleerde loonaangiften plaats. Ook wordt een terugvalsscenario uitgevoerd om de loonaangiften buiten de polisadministratie om, om te zetten in mutaties in de basisregistratiesystemen. Vanaf 15 juni zijn de basisregistratiesystemen up to date voor de huidige gegevensleveringen.

# Ketensamenwerking

## Ketenprogramma 2006

### **Stand van zaken projecten**

Het ketenprogramma 2006 legt het accent op de ontwikkeling van de gemeenschappelijke klantbenaderingen in een aantal deelprojecten. Het Algemeen Ketenoverleg (AKO) heeft in het eerste kwartaal een aantal projectplannen vastgesteld, met de uitvoering is vervolgens gestart. Het betreft de projecten: Dienstverleningsconcept werknemers, Één aanspreekpunt, Prestatiemeting keten, Professionalisering, Handhaving in de keten en Ketencommunicatie.

In twee workshops zijn de klantprocessen uitgewerkt. Gestart is met de inrichting van een expertgroep voor de uitwerking van een professionele standaard voor een gemeenschappelijk klantprofiel en de functionele wensen voor de ontwikkeling van een klantvolgsysteem/e-portfolio/digitaal klantprofiel. De aanpak en opzet voor een module van het UWV programma "de buitenwereld" die ketenproof is, is opgeleverd. Over het meten van de ketenprestaties in de toonkamers en de vergelijkbaarheid van de resultaten van de toonkamers zijn afspraken gemaakt. De inventarisatie van handhavingactiviteiten is gestart. Realisatie vindt niet plaats binnen de oorspronkelijke tijdsplanning (maart 2006) vanwege vertraging bij de gemeentelijke uitvraag. Realisatie wordt thans verwacht in mei 2006. Voorts is samen met de monitorgroep een expertgroep Handhaving opgericht. Begin maart is de eindrapportage opgeleverd van het UWV/CWI project "Ketenaanpak voor Identiteitsverificatie met MRZ-apparatuur".

Met ingang van 2006 zijn de cumulatieve preventie- en uitstroomcijfers op maandbasis beschikbaar per CWI/locatie. De ketenpreventiequote CWI-UWV over maart bedraagt 31%. De ketenuitstroomquote WW bedraagt 76%.

<b>TABEL</b>		
<b>Ketenprestatie-indicatoren</b>		
	<b>1e kw 2006</b>	<b>2.005</b>
Preventiequote WW CWI	18%	20%
Preventiequote WW UWV	16%	16%
<b>Keten Preventiequote WW</b>	<b>31%</b>	<b>33%</b>
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	57%	54%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	44%	43%
<b>Keten Uitstroomquote WW (1 jr)</b>	<b>76%</b>	<b>74%</b>

De ketenprestatie-indicatoren hebben betrekking op de totale nieuwe instroom WW < 12 maanden. Op basis van de ervaringen die zijn opgedaan met zowel de preventie- als de uitstroomquote kan worden geconcludeerd dat deze een vrij constant beeld laten zien:

- 1/3 van de nieuwe instroom krijgt geen uitkering omdat de WW ge-indexeerd niet door CWI zijn overgedragen naar UWV voor een WW aanvraag of omdat het verzoek om een WW-uitkering door UWV is afgewezen.
- 3/4 van de nieuwe WW-rechten wordt beëindigd binnen het jaar. De bemiddelingsinspanningen van CWI, de handhaving- en re-integratieinspanningen van de uitkerende instanties en de samenwerking speelt daarbij een rol.

Door benchmarking wordt de meting en de definiëring van de prestatie-indicatoren verder verfijnd, mede op basis van de inzet van lokale proefomgevingen.

In februari en maart is het klantonderzoek 2006 uitgevoerd. In april worden de resultaten gepresenteerd.

### **Digitaal klantdossier**

Met het digitaal klantdossier wordt beoogd om meervoudige uitvraag van gegevens aan klanten te voorkomen. Voor de uitvoering zijn ketenbrede projectgroepen ingericht.

In het eerste kwartaal zijn deze projecten van start gegaan.

### **Lokale initiatieven ketensamenwerking**

Om de doelstelling werk boven uitkering te realiseren, ondernemen CWI, UWV en gemeenten diverse initiatieven. Naast de Toonkamers en de samenwerking in het kader van "Samen doen we het zo" is UWV betrokken bij pilots gericht op het optimaliseren van de dienstverlening: pilots gericht op de ontwikkeling van klant- en risicoprofielen, parallelle dienstverlening, beperking van de gegevensuitvraag bij de aanvraag voor de Wet Werk en Bijstand, werkgeversbenadering en deelname aan diverse jongerenloketten.

CWI en UWV hebben op basis van de ervaringen in de regio Zuid West een gezamenlijke dienstverleningsformule uitgewerkt. Vanaf januari worden overal in het land, tussen CWI en UWV en op lokaal niveau met gemeenten, afspraken gemaakt over de invoering van "Samen doen we het zo". Uitgangspunt is dat er per 1 juni 2006 sprake moet zijn van een werkend samenwerkingsverband. Ook moeten de onderdelen die CWI en UWV gezamenlijk hebben te regelen (werkwijze eerste selectie van klanten, toepassing nalevingsbereidheid, invoering duaal overleg, afspraken één aanspreekpunt, werkafspraken inzet ketenbrede instrumenten en warme overdracht) per 1 juni op alle locaties geïmplementeerd zijn. Voor wat betreft de gemeenten kan geen mijlpalenplanning worden gehanteerd.

Met gemeenten werken wij samen aan de re-integratie van cliënten die zowel van UWV als van de gemeente een uitkering ontvangen en aan de inzet van sociale activering en gezamenlijke projecten als wijkgerichte projecten, doelgroepenprojecten, pilots startende zelfstandigen en het gidsenproject.

Tot op heden zijn er met 170 gemeenten uitvoeringsafspraken gemaakt over samenloop uitkeringen. Deze hebben betrekking op de inzet van re-integratie of sociale activering bij samenloop situaties. Voor grotere gemeenten zijn de afspraken veelal vastgelegd in een convenant en vinden over de uitvoering daarvan periodiek gesprekken plaats met de gemeente.

De afgelopen periode is er intensief overleg geweest tussen vertegenwoordigers van de Gemeente Sittard-Geleen, de Provincie Zuid-Limburg, CWI en UWV en de directie van Nedcar over het op handen zijnde massa-ontslag als gevolg van het wegvallen van een groot deel van de auto-productie. Behalve het ontslag voor Nedcar-medewerkers is er een indirect negatief effect op de werkgelegenheid bij de toeleveranciers.

De gezamenlijke doelstelling voor dit jaar is om instroom in de WW zoveel mogelijk te voorkomen door mobiliteit van medewerkers dit jaar zoveel mogelijk te bevorderen.

Ketenpartners treffen parallel daaraan voorbereidingen voor het tijdig afhandelen van aanvragen van uitkering WW en het zo snel mogelijk aan ander werk helpen van werknemers voor wie na 1-1-2007 ontslag wordt aangevraagd.

CWI en UWV hebben het initiatief genomen om een apart mobiliteitscentrum in te richten waar alle activiteiten van publieke en private dienstverleners ten behoeve van de uitkeringsverstrekking en de reïntegratie van de werkzoekenden worden samengebracht.

De ketenpartners zullen individuele werkgevers, branches en sectoren in de EU regio gericht en gecoördineerd benaderen om vacatures te werven voor geschikte werkzoekenden en/of het aanbieden van leer/werktrajecten. Met de onderwijsinstellingen worden afspraken gemaakt m.b.t. het aanbieden van noodzakelijk geachte (om)scholing.

Met reïntegratiebedrijven in de regio wordt bezien op welke wijze maatwerk-dienstverlening indien nodig, wordt ingezet.

In het eerste kwartaal 2006 zijn zes bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en) in gebruik genomen, te weten: Utrecht-Noord, Den Bosch, Breda, Zeist, Assen en Bergen op Zoom. In totaal zijn er nu 58 BVG-en.

### **Monitoring / ondersteuning lokale samenwerking**

Ten behoeve van het AKO en ter ondersteuning van de regio's is de samenhang in beeld gebracht tussen een aantal parallelle landelijke projecten en lokale ontwikkelingen in het kader van de ketensamenwerking. Daarbij gaat het om 'Samen Doen We Het Zo', de gemeenschappelijke klantbenadering en het project Gemeenschappelijk Dienstverleningconcept Werkzoekenden. Het AKO heeft een notitie vastgesteld die inzicht geeft in de relatie tussen die trajecten.

Voor de regionale afstemming is gestart met de inrichting van tripartiete regiegroepen in het land. De regiegroep bestaat uit een ambassadeur namens de gemeenten, de districtsmanager CWI en de regiomanager Werk van UWV. In vier regio's is een regiegroep geformeerd.

In maart is gestart met de Horizontour voor de managers van CWI, UWV en gemeenten. Tijdens de Horizontour wordt de gedeelde visie op de samenwerking in de toekomst, op basis van de gemeenschappelijke klantbenadering, uitgedragen. Tevens wordt de regionale samenwerkingsagenda en de concretisering naar een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept besproken en vastgesteld.

**Arbeidsadviseur**

De arbeidsadviseurs informeren en adviseren, vanuit een onafhankelijke positie, klanten over hun contacten met de instellingen en over de re-integratiemogelijkheden.

Op dit moment zijn er 67 arbeidsadviseurs op 64 locaties werkzaam. De arbeidsadviseurs hebben inmiddels met ruim 9.300 klanten contact gehad. Op 1 maart is de website van het project arbeidsadviseurs de lucht ingegaan.

# **BEDRIJFSVOERING**

## **Kwaliteitsbevordering**

Ter verbetering van de professionaliteit hebben we onderzoek gedaan naar best practices. In het eerste kwartaal van 2006 zijn hiervoor intern pilots uitgevoerd en extern bedrijfsbezoeken gedaan. Op basis van de uitkomst van dit onderzoek is het advies geformuleerd om onder meer het gedachtegoed van de standaard Investors in People (IiP) te gebruiken om de organisatie verder te ontwikkelen. Hiermee wordt de uitvoering van het bestaande beleid verbeterd en worden lopende initiatieven op dit vlak getoetst. In het derde kwartaal 2006 zullen we aangeven hoe dit advies is vertaald in concrete acties.

## **Kwaliteit Sociaal Medische Zaken**

Het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde UWV-AMC-VUmc dat inmiddels volledig operationeel is, is het eerste kwartaal 2006 gestart met de uitvoering van drie projecten, het tweede kwartaal zullen de overige twee van start gaan. Het is de bedoeling dat deze projecten leiden tot promoties op het gebied van de verzekeringsgeneeskunde. Daarnaast zijn er acht onderzoeksprojecten gehonoreerd door de Stichting Instituut GAK die in een samenwerkingsverband met het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde zullen worden uitgevoerd. Op deze wijze komt een samenhangend programma van verzekeringsgeneeskundig onderzoek tot stand. Enerzijds gericht op verhoging van het kennisniveau en anderzijds op toelevering van deze kennis aan het (verzekeringsgeneeskundig) veld.

In het eerste kwartaal 2006 zijn onder auspiciën van de Gezondheidsraad de twee eerste verzekeringsgeneeskundige protocollen (lage rugklachten en hartinfarct) ingevoerd. Voor het monitoren van de kwaliteit van uitvoering is een instrument in ontwikkeling. Momenteel zijn vier protocollen in ontwikkeling. Verzekeringsspecialisten van UWV leveren daaraan een bijdrage.

In het eerste kwartaal 2006 zijn regionale stafverzekeringsspecialisten en stafarbeidsdeskundigen gestart met de ontwikkeling van een instrument aan de hand waarvan door observatie in de spreekkamer een oordeel en feedback gegeven kan worden over de kwaliteit van het contact met de klant.

In het eerste kwartaal 2006 is gestart met de verdere ontwikkeling van de CBBS monitor om de bandbreedte in uitkomsten van verzekeringsgeneeskundige en arbeidsdeskundige beoordelingen te verkleinen. Uitgangspunt voor deze verdere ontwikkeling zijn de verzekeringsgeneeskundige protocollen. We verwachten de resultaten in de loop van dit jaar.

## **Kwaliteit van de informatievoorziening**

De kwaliteit van de informatievoorziening is van essentieel belang voor de sturing en beheersing van UWV en voor een betrouwbare verantwoording over de prestaties van de organisatie. Mede naar aanleiding van het rapport "Informatie: aantoonbaar betrouwbaar" van het IWI heeft de minister het initiatief genomen om een SUWI-breed normenkader voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening in het SUWI-domein te ontwikkelen. Dit normenkader dient inzicht te bieden in de waarborgen in het proces van totstandkoming van onder andere de in de kwartaal- en jaarrapportages opgenomen prestatie-indicatoren en de genomen controle- en beheersmaatregelen. In het eerste kwartaal van dit jaar hebben diverse besprekingen plaatsgevonden met SZW over de uitgangspunten die bij de invulling van dit normenkader zullen worden gehanteerd. Er is inmiddels een planning voor het ontwikkeltraject, dat erin moet resulteren dat in het jaarverslag 2006 op basis van dit normenkader gerapporteerd kan worden over de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening.

Naast dit ontwikkelproject wordt in vele bedrijfsonderdelen gewerkt aan verbetering van de kwaliteit van de informatievoorziening. Analyses en controles brengen lacunes aan het licht en leiden tot gerichte acties. Zo hebben we met een noodmaatregel de onbetrouwbaarheid van de ZW-gegevens (circa 20% vervuiling bij de meldingen) verholpen.

Ook hebben we maatregelen genomen ter verbetering van de registraties in SIR, het systeem voor re-integratieactiviteiten, zodat de daaruit voortkomende informatie aan kwaliteit wint. Daarnaast hebben we acties ondernomen om te voorkomen dat statistische gegevens over WIA worden vervuild.

## **Beveiliging en Privacy**

Naar aanleiding van de uitkomsten van de EDP-auditor over 2005 zullen de komende periode diverse verbetermaatregelen worden doorgevoerd. We zullen dit actief monitoren. Hierna wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste activiteiten in het eerste kwartaal 2006 om het niveau van beveiliging en privacy te verbeteren.

### ***Logische toegangsbeveiliging***

In het eerste kwartaal hebben we voorbereidingen getroffen om het autorisatiebeheer van UWV medewerkers te verbeteren. Hierbij werken we volgens een driesporen aanpak. Op de korte termijn worden knelpunten en risico's in het huidige autorisatiebeheer opgelost. Hiervoor hebben we in het eerste kwartaal de huidige knelpunten in het autorisatiebeheer geïnventariseerd en hebben we oplossingsrichtingen voor deze knelpunten onderzocht. Ook werken we aan een langere termijn oplossing. Dit betreft het doorvoeren van nieuwe autorisatiebeheerprocessen en infrastructuur. Naar verwachting zal dit eind 2007 gereed zijn. Tenslotte werken we verder aan de kwaliteitsverbetering van autorisaties van UWV medewerkers. Tot op heden controleert het verantwoordelijke management periodiek de toegang van UWV medewerkers tot de kantoorautomatisering. Dit zal de komende tijd worden uitgebreid met de controle (en waar van toepassing schoning) van autorisaties van UWV medewerkers tot informatiesystemen.

### ***Bedrijfscontinuïteit***

Een opdrachtformulering voor verbeteractiviteiten op het gebied van crisis- en calamiteitenplannen hebben we vastgesteld. Voorbereidingen voor de uitvoering van de verbeteractiviteiten zijn getroffen. Belangrijke resultaten voor 2006 zijn een goed functionerende crisisorganisatie en verbeterde bedrijfscalamiteitenplannen voor UWV vestigingen (wat is er minimaal nodig om de gewenste output te genereren na een calamiteit).

### ***B&P bij ICT leveranciers***

Naar aanleiding van de Third Party Mededelingen van ICT leveranciers over 2005 sluiten wij verbetercontracten af met de leveranciers. Onderdeel van deze contracten is beveiliging en privacy.

### ***Nieuwe ontwikkelingen***

Bij nieuwe ontwikkelingen zoals Digitaal Klant Dossier, DigiD, WIA en het gebruik van de Sonar applicatie hebben we er voor gezorgd dat B&P aspecten verankerd zullen worden in de betrokken systemen en processen.

## **Integriteit**

In het eerste kwartaal hebben we ter vergroting van de bewustwording over integriteit opnieuw een workshop gehouden voor het management. Ook zijn diverse initiatieven genomen om de bewustwording over integriteit onder het personeel te vergroten. Daarnaast hebben we aan drie organisatieonderdelen gericht informatie gegeven over integriteitkwesities. De verantwoording over deze initiatieven hebben we onderdeel gemaakt van de planning- en controlcyclus.

In de eerste drie maanden van 2006 hebben we 54 meldingen van vermoedelijke schending van de integriteit in behandeling genomen en sloten we 124 onderzoeken naar vermoedelijke schendingen van de integriteit af. Een groot deel van de afgesloten onderzoeken betrof meldingen die in 2005 waren ontvangen. Ook hebben we in zes gevallen aangifte bij Justitie gedaan, waarvan er drie gericht waren tegen een medewerker van UWV. Verder hebben we in twee gevallen ontslag op staande voet gegeven, eenmaal het dienstverband met wederzijds goedvinden beëindigd en in twee gevallen het contract met een uitzendkracht beëindigd.

## Risicomanagement

In het jaarverslag over 2005 hebben wij voor 2006 de volgende risico's benoemd:

### **Vaststelling en financiering jaarplan 2006**

Begin 2006 had de minister het jaarplan en de begroting over 2006 nog niet vastgesteld. Wij hebben in het eerste kwartaal met de minister overeenstemming bereikt over het jaarplan en de begroting voor 2006. De minister heeft het jaarplan en de begroting inmiddels goedgekeurd.

### **De invoering van nieuwe wet- en regelgeving**

De ervaring leert dat zich bij de invoering van nieuwe wet- en regelgeving aanloopproblemen kunnen voordoen die nopen tot bijstelling van de uitvoering. Deze aanloopproblemen en bijstellingen kunnen van invloed zijn op het bereiken van onze doelstellingen. De tijdige afronding van de ASB-operatie inclusief de sluitende aanpak re-integratie blijft een punt van zorg. Er blijft een tekort aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Er wordt door ons volop gewerkt aan het werven en opleiden van deze specialistische functionarissen. Daarnaast moeten als gevolg van wijzigende wet- en regelgeving continue aanpassingen worden gedaan in procesgang en systemen. De beheersing van processen wordt daardoor bemoeilijkt en een structurele borging en beheersing van processen en systemen is daardoor niet goed mogelijk. Er vindt nu (te) vaak sturing plaats op basis van incidenten. Waar nodig wordt gewerkt met noodprocedures. Hiervoor is onder meer een taskforce informatievoorziening opgericht. De WIA claimbeoordelingen vergen door aanloopproblemen meer capaciteit dan verwacht. Mede gezien de ASB-operatie is extra capaciteit niet direct beschikbaar. Het aantal beslissingen ligt lager dan de instroom waardoor de werkvoorraden oplopen. Waar nodig worden noodmaatregelen, bijvoorbeeld voorschotverstrekkingen, genomen om de klant te helpen.

### **Personeel**

Gemotiveerde medewerkers en management zijn essentieel voor het bereiken en behouden van een goede kwalitatieve dienstverlening. Het behoud van de motivatie vraagt des te meer aandacht in een krimpende organisatie, waar bovendien de werkdruk hoog is. Met Werken aan de toekomst geven we onze toekomstvisie die een antwoord moet bieden op dit personele probleem. Er is op onderdelen onvoldoende samenhang tussen management en medewerkers waardoor de betrokkenheid en prestaties van medewerkers onder druk staat. Inmiddels is er een plan van aanpak "Verbinding in perspectief" opgesteld om, in combinatie met versterking van de SMZ-lijn, de binding met professionals te verbeteren.

### **Beheersing van ICT**

De beheersing van de complexe ICT-agenda en de ICT-kosten blijven ook in 2006 de aandacht vragen. De vele verandertrajecten beïnvloeden elkaar vooral op de informatiesystemen en ICT-infrastructuur en vragen de inzet van schaarse deskundigheid. In het eerste kwartaal van 2006 hebben wij nog steeds te kampen met een aantal implementatieproblemen van ons nieuwe ziekte-wetsysteem. Deze problemen spitsen zich op dit moment vooral toe op de aanlevering van managementinformatie. Er wordt op dit moment gewerkt met schattingen. Er lopen op dit moment acties om deze knelpunten te verhelpen. Door vertragingen in en uitstel van systeemconvergenties zijn steeds meer noodverbanden in ICT systemen noodzakelijk. Een ongestoorde werking van systemen vraagt dan ook de nodige aandacht van de specialisten. Deze aandacht gaat ten koste van de ondersteuning van de uitvoering.

### **Overige risico's**

Naast deze risico's hebben de volgende punten onze aandacht:

- Door alle ontwikkelingen binnen de primaire uitvoering is het van belang om het begrip preventieve handhaving onder de aandacht te houden van de uitvoering. Het directoraat Fraude, Preventie en Opsporing voert hierover gesprekken met de uitvoeringsdivisies om de preventieve handhaving beter onder de aandacht te brengen.
- Door bezuinigingen bij het CWI komt de operationele samenwerking in de keten onder druk te staan. Inmiddels zijn hierover afspraken gemaakt binnen het programma Keten Werk en Inkomen.
- Door de grotere keuzevrijheid van IRO-cliënten en de herordening van de verantwoordelijkheden tussen onze front- en back-offices is er minder grip op de sturing van re-integratiebudgetten. Door het toenemende aantal IRO's kunnen contractafspraken niet worden nagekomen. Er vindt een evaluatie plaats van IRO waarbij onder meer een analyse is



gemaakt voor de budgetoverschrijding 2005. De criteria voor IRO-bedrijven zijn aangescherpt. Er is verlenging van de contractduur en er wordt gestuurd op evenredige verdeling van trajecten over gegunde bedrijven en gestuurd op het realiseren van minimum aantallen van de contracten.

## **Personele herinrichting**

De personele krimp - als gevolg van onder andere de fusie, het afstoten van UWV vreemde taken en de wijzigingen in wet- en regelgeving - is volop in gang. Inmiddels zijn 1.535 medewerkers boventallig verklaard en is van 13 medewerkers via een ontslagprocedure gedwongen afscheid genomen.

De boventallige medewerkers verlaten de actieve dienst om zich geheel te kunnen richten op het hervinden van werk. Begeleiding van werk naar werk krijgt bij boventaligheid prioriteit. UWV wil zoveel mogelijk medewerkers in het arbeidsproces houden. Onze missie "Werk boven Uitkering" geldt immers ook voor onszelf. Voor zover dat binnen UWV niet mogelijk is, staan mobiliteitscentra klaar om de medewerkers te begeleiden. Met outplacementbureaus zijn afspraken gemaakt voor de concrete begeleiding.

In het najaar 2005 heeft UWV een Werkconferentie georganiseerd. Doelstelling tijdens deze bijeenkomst was om met overheidsdiensten en andere zelfstandige bestuursorganen van gedachten te wisselen over gezamenlijke oplossingen en initiatieven betreffende fluctuaties in vraag en aanbod van personeel.

Inmiddels heeft UWV tezamen met zo'n 20 geïnteresseerde partijen zes regionale netwerkplatforms opgezet. Binnen deze platforms worden de mogelijkheden onderzocht voor het concreet invullen van uitwisselingen in vraag- en aanbod van werk en medewerkers. De platforms zijn gekoppeld aan de Mobiliteitscentra van UWV.

Verder is UWV actief op zoek naar geschikte vacatures bij ook andere organisaties op de arbeidsmarkt en wordt er binnen UWV momenteel druk gewerkt aan het inrichten van een eigen UWV-deelnemerssite op het mobiliteitsplatform [www.werkenbijdeoverheid.nl](http://www.werkenbijdeoverheid.nl)

### ***Ontwikkeling personele reductie***

Als referentiedatum voor de personele reductie wordt 1 januari 2003 gehanteerd. UWV heeft per 1 april 2006 18.687 medewerkers (15.752 FTE's) in dienst. Ten opzichte van de referentiedatum is dit een daling van 5.163 medewerkers (4.393 FTE's).

Het aantal van 18.687 medewerkers bestaat uit 17.758 medewerkers in vaste dienst, 865 medewerkers in tijdelijke dienst en 64 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Per 1 januari 2006 waren er - rekening houdend met 1.600 werkzame uren per jaar per FTE - 2.551 externe FTE's werkzaam bij het UWV. Deze externen bestaan voor 1.391 uit flex-uitzendkrachten en voor 1.160 uit overige externen. Van de externe FTE's zijn er 1.038 ingezet in projecten en 1.513 ten behoeve van reguliere activiteiten.

<b>Tabel</b>					
<b>Personeelsverloop</b>					
	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 1-4-2006 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers*</b>					
Stand 1 januari	18.724	21.947	23.349	23.850	<b>-5.163</b>
Stand 1 april	18.687				
Stand 31 december gemiddeld		19.908 20.928	22.363 22.855	23.690 23.770	
<b>Vast*</b>					
Stand 1 januari	17.971	20.020	20.703	21.142	<b>-3.384</b>
Stand 1 april	17.758				
Stand 31 december gemiddeld		18.963 19.492	20.124 20.413	20.760 20.951	
<b>Tijdelijk*</b>					
Stand 1 januari	661	1.704	2.286	2.361	<b>-1.496</b>
Stand 1 april	865				
Stand 31 december gemiddeld		830 1.267	1.970 2.123	2.569 2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>					
Stand 1 januari	92	223	360	347	<b>-283</b>
Stand 1 april	64				
Stand 31 december gemiddeld		115 169	269 320	361 354	
<b>Fte's</b>					
Stand 1 januari	15.756	18.617	19.603	20.145	<b>-4.393</b>
Stand 1 april	15.752				
Stand 31 december Gemiddeld		16.908 17.763	19.001 19.302	20.136 20.141	
<b>* Aantal arbeidverhoudingen</b>					

## De Veranderagenda

In het eerste kwartaal van 2006 was het budget ten behoeve van het Veranderprogramma 2006 (met uitzondering van het programma Mobiliteit) niet bekend. UWV heeft daarop besloten om de ambities van het Veranderprogramma UWV 2006 ongewijzigd te laten maar de programma's Afronden Fusie/Transformatie, Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking en Klantgerichtheid getemporeerd uit te voeren: alleen de minimaal noodzakelijke (in verband met tijdsdruk, exitkosten) activiteiten zijn uitgevoerd.

In het eerste kwartaal zijn 30 van de 42 mijlpalen van het Veranderprogramma UWV 2006 behaald.

De conclusie van de voortgang per programma is als volgt:

### *Programma Afronden Fusie/Transformatie (A)*

Het programma loopt het eerste kwartaal grotendeels conform planning.

### *Programma SUB/Walvis (B)*

De voortgang van het programma loopt grotendeels conform planning.

### Programma Mobiliteit

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

### Programma Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking (D) en Programma Klantgerichtheid (E)

Geïnventariseerd is welke projecten/ activiteiten binnen het Programma in het eerste kwartaal absoluut noodzakelijk zijn in verband met lopende verplichtingen en vermijden van onacceptabele gevolgen voor prestatie-indicatoren en personeel. Alleen de activiteiten die aan bovengenoemde voorwaarden voldoen, zijn gestart of voortgezet. Startdatum van een aantal projecten is hierdoor doorgeschoven naar het tweede kwartaal 2006. De overige projecten zijn daar waar mogelijk getemporeerd. Per 1 april zijn de Programma's Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking en Klantgerichtheid samengevoegd in het Programma Vernieuwing. Naar aanleiding hiervan is in het tweede kwartaal een herpositionering van alle projecten/ onderdelen van het programma Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking en Programma klantgerichtheid aan de orde.

Eind eerste kwartaal is het budget voor UWV en daarmee ook het budget voor het Veranderprogramma 2006 vastgesteld. Ook zijn, zoals hierboven is gesteld, de programma's Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking en Klantgerichtheid samengevoegd tot het programma Vernieuwing UWV. Meer focus in de vernieuwingsprojecten en meer samenhang met de kernfuncties van UWV is daarmee aangebracht. Medio mei wordt het Veranderprogramma UWV aangeboden aan het ministerie. Vanaf het tweede kwartaal wordt op basis van dit Veranderprogramma gerapporteerd.

### Uitputting 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 per programma naar soort project

Uitputting 2006 per Programma naar soort project.								
Programma	Kwaliteit	Frictiekosten Transformatie	Frictiekosten Sociaal plan	Invoering W&R	Totaal realisatie	Budget	Verschil	%
Afronden Fusie & Transformatie		9,8			9,8	10,3	-0,5	-5%
Walvis/SUB				19,7	19,7	5,5	14,2	258%
Capaciteit- en Reductiemanagement			7,3	1,6	8,9	9,6	-0,7	-7%
WBU/Ketensamenwerking	2,0				2,0	5,2	-3,2	-62%
Klantgerichtheid	3,4				3,4	6,4	-3,0	-47%
WIA				6,3	6,3	14,7	-8,4	-57%
Overig	0,7	0,8			1,5	9,3	-7,8	-84%
Overige W&R projecten				0,7	0,7	5,7	-5,0	-88%
<b>Totaal</b>	<b>6,1</b>	<b>10,6</b>	<b>7,3</b>	<b>28,3</b>	<b>52,3</b>	<b>66,7</b>	<b>-14,4</b>	<b>-22%</b>

In bovenstaande tabel valt vooral het grote verschil tussen budget en uitputting bij SUB/Walvis op. Voor het oplossen van deze problematiek vindt momenteel overleg tussen UWV en SZW plaats. Daarnaast is er momenteel een flinke onderuitputting bij de overige W&R projecten. Deze is te verklaren door het feit dat een aantal projecten zich nog in de startfase bevinden waarin nog weinig kosten gemaakt worden.

De onderuitputting van het transformatie- en kwaliteitsbudget heeft te maken met het tijdelijk gesaneerde financiële kader dat is gehanteerd voor diverse programma's binnen het Veranderprogramma.

In verband met de eerdere onzekerheid over de toekenning van het door UWV aangevraagde budget voor 2006 is voor de interne sturing van het Veranderprogramma een gesaneerd financieel kader gehanteerd voor de programma's Afronden Fusie/Transformatie, Werk boven Uitkering door Ketensamenwerking en Klantgerichtheid. In overeenstemming met dit kader zijn per project de resultaten, mijlpalen en kosten voor het eerste kwartaal vastgesteld.

Naar aanleiding van de vaststelling van de externe begroting hebben er binnen de programma's nog enige mutaties en verschuivingen plaatsgevonden. Daarnaast is het nieuwe programma Vernieuwing begonnen met het inrichten van een programmaorganisatie en het opstellen van een Programmaplan. Deze wijzigingen zullen beschreven zijn in het nieuwe Veranderprogramma 2006.

Op jaarbasis heeft UWV € 266,9 mln. beschikbaar voor het Veranderprogramma en de W&R projecten Arbeidsverledenbeschikking, Burgerservicenummer en Invoering Nieuwe WW, dat komt uit op € 66,7 mln. per kwartaal. De uitputting van het eerste kwartaal (€ 52,3 mln.) ligt dus onder het beschikbare kwartaalbudget. Verklaringen hiervoor zijn de eerder genoemde temporisering bij de Programma's A, D en E en het feit dat diverse projecten nog in de startfase zijn.

Op dit moment wordt er in de prognoses een overschrijding verwacht bij Programma A (m.n. door niet eerder voorziene C-ICT kosten die t.b.v. de fusie gemaakt moeten worden). Als het financiële probleem voor SUB/Walvis is opgelost, verwachten we voor het totale Veranderprogramma ongeveer budgettair neutraal uit te komen.

## 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, met dien verstande dat de gerealiseerde bezuiniging gedurende een zekere periode geherinvesteerd mag worden in de organisatie. In de transformatieperiode zet UWV 15% in voor de bekostiging van de fusie en transformatie. De resterende 10% wordt gebruikt voor verbetering van de kwaliteit.

Tot en met 2004 is 18% bezuinigd. Op grond van de prioriteitsstelling van 2005 is de laatste tranche van 7% doorgeschoven naar 2006. In 2006 zal in overleg met het ministerie worden vastgesteld onder welke condities een structureel investeringsbudget beschikbaar blijft voor UWV.

### Prestatie Kosten van de uitvoering

TABEL Prestatie-indicator: Kosten van de uitvoering				
Prestatie	Norm 2006	Realisatie 1e kw 2006	Prognose 2006	Realisatie 2005
Begrotingsresultaat structurele kosten	≤ 100%	97,0%	≤ 100%	96,0%

De in dit hoofdstuk gepresenteerde kosten van de uitvoering hebben zowel betrekking op de reguliere sv-taken als de andere (niet-wettelijke) taken, die geïntegreerd worden uitgevoerd met de reguliere sv-taken. Deze andere taken worden kostendekkend uitgevoerd en in rekening gebracht bij de diverse opdrachtgevers. De hiermee samenhangende opbrengsten worden gepresenteerd onder de externe opbrengsten.

Tabel Begrotingsresultaat UWV					
	t/m 1e kwartaal 2006				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
Personeel	274,8	278,5	-3,7	-1,3%	1114,1
Huisvesting	36,8	30,5	6,3	20,7%	121,9
Automatisering	53,5	62,9	-9,4	-15,0%	251,8
Kantoor	12,3	13,5	-1,2	-9,1%	53,9
Overig	13,1	14,6	-1,6	-10,6%	58,6
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>390,5</b>	<b>400,1</b>	<b>-9,6</b>	<b>-2,4%</b>	<b>1600,3</b>
Af: Externe opbrengsten	8,9	6,5	2,3	35,6%	26,2
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>381,6</b>	<b>393,5</b>	<b>-11,9</b>	<b>-3,0%</b>	<b>1574,1</b>
Bijzondere baten	-1,6		-1,6		
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>380,0</b>	<b>393,5</b>	<b>-13,6</b>	<b>-3,4%</b>	<b>1574,1</b>
Investeringsbudget					
- Kwaliteitsbudget	6,1	15,0	-8,9	-59,3%	60,0
- Fricatiekosten Transformatie	10,6	16,2	-5,6	-34,8%	64,9
Fricatiekosten Sociaal Plan	7,3	4,0	3,3	84,8%	15,8
Invoering W&R	28,3	31,6	-3,3	-10,3%	126,2
<b>Totaal PROJECTKOSTEN</b>	<b>52,3</b>	<b>66,7</b>	<b>-14,4</b>	<b>-21,7%</b>	<b>266,9</b>
<b>Totaal</b>	<b>432,2</b>	<b>460,3</b>	<b>-28,0</b>	<b>-6,1%</b>	<b>1841,0</b>

### Toelichting op de begroting 2006

De begroting 2006 van € 1.841,0 mln. bestaat uit de door de Minister toegekende begroting conform de brief van 29 maart 2006 groot € 1.828,0 mln., het bestemmingsfonds voor de W&R-projecten ad € 11 mln. (€ 10,0 mln. SUB/Walvis en € 1,0 mln. Invoering WW/ZW overheidspersoneel) welke is toegekend na goedkeuring van het jaarverslag 2005, en de

uitvoeringskosten TRI welke onderdeel uitmaken van de reguliere kosten van divisie WW. De uitvoeringskosten TRI voor het jaar 2006 worden geprognosticeerd op € 2,0 mln. en worden gefinancierd via een rijksbijdrage.

### **Toelichting op het begrotingsresultaat**

#### *Begrotingsresultaat positief*

Wij hebben over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 per saldo een positief begrotingsresultaat van € 11,9 mln. (3,0%) op de structurele uitvoeringskosten gerealiseerd. Op de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is er, rekening houdend met bijzondere baten, sprake van een onderschrijding van € 13,6 mln. (3,4%) ten opzichte van de begroting.

Hieronder is een confrontatie gemaakt van de kostenrealisatie per kostensoort.

#### *Personeelskosten*

In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 onderschrijden de personeelskosten de begroting met een bedrag van € 3,7 mln. (1,3%). Deze onderschrijding is ondermeer het gevolg van de achterstand in het werven van re-integratiecoaches.

#### *Huisvestingskosten*

Het afstoten van het aantal panden verloopt volgens planning. De krimp van de organisatie zorgt voor leegstand, waarvan de kosten tot voor kort apart ten laste konden worden gebracht van het zogenoemde frictiebudget. In het jaarplan UWV dat is gebaseerd op de uitkomsten van het PWC-onderzoek is een begroting opgenomen waarin geen beroep wordt gedaan op een dekking van de leegstandkosten vanuit het frictiekostenbudget. De leegstandkosten 2006 zijn thans toegevoegd aan de huisvestingskosten en zorgen voor een overschrijding ten opzichte van het budget.

#### *Automatiseringskosten*

De onderschrijding op de automatiseringskosten wordt ondermeer veroorzaakt door lagere exploitatiekosten.

#### *Kantoorkosten / Overige kosten*

De kantoorkosten en overige kosten onderschrijden de begroting met respectievelijk € 1,2 mln. en € 1,6 mln.

#### *Bijzondere baten*

In het resultaat over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 is een bedrag van € 1,6 mln. aan bijzondere baten opgenomen. Deze hebben wij ten behoeve van het inzicht apart gepresenteerd. Deze baten heeft betrekking op de in de reorganisatievoorziening begrepen verplichtingen gedurende de VUT-periode die zijn ondergebracht bij het VUT-fonds.

#### *Investeringsbudget*

Het Kwaliteitsbudget en Frictiekosten Transformatie laten respectievelijk een onderschrijding zien van € 8,9 mln. en € 5,6 mln. De onderschrijding van de investeringsbudgetten wordt voornamelijk veroorzaakt door het later opstarten van projecten als gevolg van de onzekerheid over de financiering.

#### *Frictiekosten Sociaal Plan*

De frictiekosten Sociaal Plan laten over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 een overschrijding zien van € 3,3 mln. Deze overschrijding treedt op doordat de kosten niet gelijkmatig over het jaar verdeeld zijn. De kosten in het 1<sup>e</sup> kwartaal hebben voornamelijk betrekking op de kosten van medewerkers die in het 1<sup>e</sup> kwartaal boventallig zijn geworden. Deze kosten worden ineens genomen op moment van boventallig worden.

### Invoering W&R

De uitsplitsing van de kosten per wet- en regelgevingproject is als volgt:

Toelichting op W&R-projecten	t/m 1e kwartaal 2006				Begroting
	realisatie	begroting	verschil	%	
SUB/Walvis	20,6	10,8	9,9	91,6%	43,0
WIA	6,3	14,7	-8,4	-57,1%	58,8
Nieuwe WW	0,0	0,5	-0,5		2,1
Arbeidsverledenbeschikking	0,7	1,5	-0,8	-52,5%	5,9
Burgerservicentr	0,0	3,5	-3,5		13,9
Reflex	0,7	0,4	0,3	86,7%	1,5
Invoering WW/ZW overheidspersoneel	0,0	0,3	-0,3		1,0
	<b>28,3</b>	<b>31,6</b>	<b>-3,3</b>	<b>-10%</b>	<b>126,2</b>

Gezien de overschrijding bij SUB/Walvis zijn wij in overleg met SZW voor aanvullende financiering. De onderschrijding bij de overige projecten treden op doordat de kosten niet gelijkmatig over het jaar verdeeld zijn.

In 2005 is voor WIA, Arbeidsverledenbeschikking en Reflex door het ministerie een totaal budget van € 25,0 mln. toegekend. Voor de activiteiten die van 2005 doorgeschoven zijn naar 2006 (€ 13 mln.) is in 2006 nog geen aanvullend budget toegekend.

# Bijlage 1: Programmakosten UWV

## ***Inleiding***

In deze bijlage wordt een toelichting gegeven op de programmakosten tot en met de maand maart 2006. Op de cijfers heeft nog geen accountantscontrole plaatsgevonden.

Deze bijlage bestaat uit:

- de balans UWV per 31 maart 2006;
- de staat van baten en lasten UWV t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2006;
- de specificaties van de balans UWV ;
- de specificaties baten en lasten UWV naar wet;
- de specificaties baten en lasten UWV naar fonds.

## ***Algemeen***

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van een aantal fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De balans bevat zowel de vermogens van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten, bestaande uit de uitgaven van de sv-fondsen (met de bijbehorende premieontvangsten en rijksbijdragen), als de kosten van de UWV-organisatie.

In deze kwartaalrapportage worden de diverse grootboekrekeningen in gebruik voor de administratie van de heffing en inning van de premie ZFW tot en met het premiejaar 2005 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.

## ***Vergelijkende cijfers***

Voor de vergelijkende cijfers van de balans UWV zijn de cijfers per 31-12-2005 van de jaarrekening UWV gebruikt. Voor de resultatenrekening zijn de cijfers uit het kwartaalverslag UWV 1<sup>e</sup> kwartaal 2005 gebruikt.

## ***Algemene toelichting op de resultatenrekening UWV***

In de tabellen zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten tot en met maart 2006 opgenomen. De gerealiseerde uitvoeringskosten zijn toegerekend aan de fondsen op basis van de verdeelsleutel afkomstig uit de januarinota 2006. Binnen diverse fondsen vindt een verdere verdeling naar wet plaats. Hiervoor wordt de verdeelsleutel uit de jaarrekening 2005 toegepast. Voor de jaarrekening 2006 zal na het bepalen van de definitieve verdeelsleutel van de kostentoerekening 2006 een herverdeling van de uitvoeringskosten plaatsvinden.

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. De baten en lasten van het Aof komen hoofdzakelijk voort uit de WAO en in mindere mate uit de WAZ. Vanaf 2006 financiert het Aof ook de lasten van de WIA.



## Balans per 31 maart 2006

<b>BALANS</b>		<i>Bedragen x € 1 mln.</i>	
	<b>31-3-2006</b>	<b>31-12-2005</b>	
<b>Activa</b>			
<b>Vaste activa</b>			
Materiële vaste activa	140	139	
<i>Totaal vaste activa</i>	140		139
<b>Vlottende activa</b>			
Vorderingen	2.948	1.255	
Liquide middelen	9.588	11.145	
<i>Totaal vlottende activa</i>	12.536		12.400
<b>Totaal activa</b>	<b>12.676</b>		<b>12.539</b>
<b>Passiva</b>			
<b>Fondsen</b>			
Fondsvermogen	10.052	10.366	
Bestemmingsfondsen	67	74	
<i>Totaal fondsen</i>	10.119		10.440
<b>Voorzieningen</b>		72	80
<b>Kortlopende schulden</b>		2.485	2.019
<b>Totaal passiva</b>		<b>12.676</b>	<b>12.539</b>

## Staat van baten en lasten t/m 1e kwartaal 2006

<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>		<i>Bedragen x € 1 mln.</i>	
	<b>2006</b>	<b>2005</b>	
<b>Baten</b>			
<b>Wettelijke taken sv</b>			
Premiebaten	4.433	4.750	
Rijksbijdragen	552	520	
Overige baten	267	276	
	<b>5.252</b>	<b>5.546</b>	
<b>Andere taken</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	
<b>Totaal baten</b>	<b>5.261</b>	<b>5.560</b>	
<b>Lasten</b>			
<b>Programmakosten</b>			
Uitkeringen	4.608	4.483	
Sociale lasten	300	571	
Overige lasten	233	253	
	<b>5.141</b>	<b>5.307</b>	
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>441</b>	<b>456</b>	
<b>Totaal lasten</b>	<b>5.582</b>	<b>5.763</b>	
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-321</b>	<b>-203</b>	

De totale uitvoeringskosten volgens de Staat van baten en lasten bedragen € 441 mln.: € 432 mln. voor de wettelijke dienstverlening en € 9 mln. voor de andere taken.

## Specificaties van de balans

MATERIËLE VASTE ACTIVA						Bedragen x € 1 mln.
	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Vervoer- middelen	Totaal	
<i>Samenstelling stand per 1 januari 2006</i>						
Aanschafwaarde	130	51	104	15	300	
Cumulatieve afschrijvingen	-49	-28	-75	-9	-161	
<b>Boekwaarde per 1 januari 2006</b>	<b>81</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>139</b>	
Bij: investeringen	7	-	3	-	10	
Af: desinvesteringen	-	-	-	-1	-1	
Af: afschrijvingen	-3	-1	-4	-	-8	
<b>Boekwaarde per 31 maart 2006</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	
<i>Samenstelling stand per 31 maart 2006</i>						
Aanschafwaarde	137	51	107	13	308	
Cumulatieve afschrijvingen	-52	-29	-79	-8	-168	
<b>Boekwaarde per 31 maart 2006</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	

VORDERINGEN			Bedragen x € 1 mln.
	31-3-2006	31-12-2005	
<b>Programmakosten</b>			
Premievorderingen*	2.296	554	
Uitkeringsdebiteuren*	211	199	
Rekening-courant met CVZ	-	201	
Overige vorderingen	394	265	
	<b>2.901</b>		<b>1.219</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>			
		<b>47</b>	<b>36</b>
<b>Totaal vorderingen</b>		<b>2.948</b>	<b>1.255</b>

\* op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht

### Toelichting bij de premievorderingen

In 2006 is het heffen en innen van premie over het premiejaar 2006 overgegaan naar de Belastingdienst (BD). Daarmee is ook een wijziging opgetreden in de heffingswijze van de premie die nu gebaseerd is op een aangifte van de werkelijk verlonde bedragen na afloop van de desbetreffende maand. UWV heeft tot en met 2005 grotendeels de premie geheven op voorschotbasis met een afrekening na afloop van het jaar. Het verschil tussen deze twee heffingswijzen komt tot uitdrukking in het moment waarop de premie wordt ontvangen. Bij toepassing van het voorschotsysteem komt de premie aan het begin van de maand binnen en bij premieheffing op aangifte achteraf circa twee maanden later. Dit resulteert in een blijvend hogere stand van de premievorderingen ter grootte van één maand nog te ontvangen premie, te weten de maand maart.

### Toelichting bij de overige vorderingen

Deze balanspost is toegenomen van € 265 mln. naar € 394 mln. door het oplopen van de vorderingen inzake rijksbijdragen (€ 41 mln.) en de vorderingen in rekening-courant met externe partijen (€ 10 mln.).

Daarnaast zijn de vorderingen toegenomen met € 78 mln. wegens de per 31 december 2006 te ontvangen rentebaten die voortvloeien uit de rekening-courantverhoudingen van de fondsen met de Minister van Financiën.

#### **Toelichting bij de liquide middelen**

De liquide middelen zijn afgenomen van € 11.145 mln. naar € 9.588 mln. voornamelijk als gevolg van de premies over de maand maart die pas eind april zullen worden bijgeschreven in de rekening-courant bij de Minister van Financiën.

<b>FONDSVERMOGEN</b>				
<i>Bedragen x € 1 mln.</i>				
	<b>1-1-2006</b>	<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>Mutatie bestemmingsfondsen</b>	<b>31-3-2006</b>
Aok	879	-82	-	797
Aof	3.162	-104	4	3.062
Wgf	305	-56	1	250
Awf	5.771	-82	2	5.691
Ufo	249	3	0	252
Afj, Tf en Rf	-	-	-	-
<b>Totaal fondsen</b>	<b>10.366</b>	<b>-321</b>	<b>7</b>	<b>10.052</b>

<b>BESTEMMINGSFONDSEN</b>			
<i>Bedragen x € 1 mln.</i>			
	<b>FRICTIEKOSTEN</b>	<b>Wet- en regelgevingsprojecten</b>	<b>Totaal</b>
<b>Stand per 1 januari 2006</b>	<b>63</b>	<b>11</b>	<b>74</b>
Af: uitputting bestemmingsfondsen	-7	-	-7
<b>Stand per 31 maart 2006</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>67</b>

<b>VOORZIENINGEN</b>			
<i>Bedragen x € 1 mln.</i>			
	<b>Reorganisatievoorzieningen</b>	<b>Overige voorzieningen</b>	<b>Totaal</b>
<b>Stand per 1 januari 2006</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>80</b>
Bij: dotatie	-	1	1
Af: onttrekking aan de voorziening	-7	-2	-9
Af: vrijval van de voorziening	-	-	-
<b>Stand per 31 maart 2006</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>72</b>

Overige voorzieningen					Bedragen x € 1 mln.
	1-1-2006	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31-3-2006
Terugbouwverplichtingen	12	1	-	-	13
Huurafkoop/leegstand	6	-	-2	-	4
Verlieslatende ICT-contracten	9	-	-	-	9
Doorbetaling tweede ziektejaar en aanvulling AO-uitkeringen	2	-	-	-	2
Voorziening programmakosten	1	-	-	-	1
<b>Totaal overige voorzieningen</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>-2</b>	<b>-</b>	<b>29</b>

KORTLOPENDE SCHULDEN			Bedragen x € 1 mln.
	31-3-2006	31-12-2005	
<b>Programmakosten</b>			
Nog te betalen uitkeringen	1.633	1.308	
Nog af te dragen loonheffing	462	291	
Rekening-courant Afj met SZW	11	8	
Rekening-courant Tf met SZW	0	5	
Rekening-courant met SER	0	1	
Rekening-courant met CVZ	64	-	
Overige schulden	79	124	
	<b>2.249</b>	<b>1.737</b>	
<b>Uitvoeringskosten</b>	<b>236</b>	<b>282</b>	
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>2.485</b>	<b>2.019</b>	

#### **Toelichting bij nog te betalen uitkeringen**

Deze balanspost is toegenomen van € 1.308 mln. tot € 1.633 mln. door de reservering voor de in mei 2006 uit te betalen vakantiegelden met € 231 mln., nog te betalen uitkeringen met € 44 mln. en de over deze bedragen te betalen sociale lasten en bijdragen in de Zorgverzekeringswet (ZVW).

#### **Toelichting bij nog af te dragen loonheffing**

Voor 1 januari 2006 verrekenende UWV de premie over uitkeringen intern met de eigen fondsen en extern met het CVZ. Vanaf dit boekjaar wordt deze premie eerst aan de Belastingdienst aangegeven en afgedragen. Daarna zorgt de Belastingdienst voor de verdeling van de premies werknemersverzekeringen en krijgen de UWV-fondsen hun aandeel in de premies. Deze systeemwijziging betekent dat vanaf 2006 UWV aan het eind van elk kwartaal de premies over de uitkeringen van de laatste maand nog verschuldigd is aan de Belastingdienst. Als gevolg hiervan neemt de nog af te dragen loonheffing (inclusief premies sociale werknemersverzekeringen) met € 171 mln. toe.

## Specificaties van de baten en lasten naar wet t/m 1e kwartaal 2006

BATEN NAAR WET									Bedragen x € 1 mln.	
	Premiebatens		Rijksbijdragen		Overig		Totaal			
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
WAO	2.523	2.820	1	1	41	43	2.565	2.864		
WAZ	-	-	-	-	0	0	0	0		
Wajong	-	-	449	427	1	0	450	427		
Wazo	-	-	-	-	-	0	0	0		
REA	-	-	-	-	107	125	107	125		
TW	-	-	96	90	0	0	96	90		
BIA	-	-	0	1	-	0	0	1		
TRI	-	-	6	1	-	0	6	1		
WW	1.906	1.923	-	-	117	107	2.023	2.030		
ZW	4	7	-	-	1	1	5	8		
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>4.433</b>	<b>4.750</b>	<b>552</b>	<b>520</b>	<b>267</b>	<b>276</b>	<b>5.252</b>	<b>5.546</b>		

LASTEN NAAR WET											Bedragen x € 1 mln.	
	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal			
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
WAO	2.230	2.295	161	312	48	54	183	187	2.622	2.848		
WAZ	111	111	1	6	0	0	8	-	120	117		
Wajong	424	380	0	23	13	11	11	13	448	427		
Wia	8	-	1	-	-	-	0	-	9	-		
Wazo	226	200	23	14	0	0	5	5	254	219		
REA	8	12	-	-	66	78	9	13	83	103		
TW	89	78	6	10	0	0	1	2	96	90		
BIA	1	1	0	0	-	0	0	0	1	1		
TRI	5	0	0	0	-	0	1	1	6	1		
WW	1.225	1.191	105	179	105	110	149	159	1.584	1.639		
ZW	281	215	3	27	1	0	65	62	350	304		
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>4.608</b>	<b>4.483</b>	<b>300</b>	<b>571</b>	<b>233</b>	<b>253</b>	<b>432</b>	<b>442</b>	<b>5.573</b>	<b>5.749</b>		
Andere taken	-	-	-	-	-	-	9	14	9	14		
<b>Totaal</b>	<b>4.608</b>	<b>4.483</b>	<b>300</b>	<b>571</b>	<b>233</b>	<b>253</b>	<b>441</b>	<b>456</b>	<b>5.582</b>	<b>5.763</b>		

Deze paragraaf geeft de ontwikkeling weer van de premiebatens en de uitkeringslasten uit de administratie per wet over het eerste kwartaal van 2006 ten opzichte van het eerste kwartaal van 2005. In de tabel zijn de cijfers uit de administratie van 2005 en 2006 weergegeven. De premiebatens en de uitkeringslasten 2006 uit de tabel worden in de tekst afgezet tegen de verwachtingen uit de Januarinota financiële ontwikkeling UWV-fondsen 2005-2006 (Januarinota).

### Toelichting op de premiebatens t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2006

De WAO-premie bestaat uit de basispremie WAO/Aof en de gedifferentieerde WAO/Aok-premie (de zogenoemde Pemba-premie). De basispremie dekt in 2006 ook de WIA-lasten. De premie-inning ZW betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering ZW. De premie-inning WW omvat ook de premieheffing voor het Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo).

De opgenomen premiebatens werknemersverzekeringen zijn deels gebaseerd op schattingen van het Centraal Planbureau voor de relevante heffingsgrondslagen.

De premiebaten WAO zijn het eerste kwartaal 2006 met € 297 mln. gedaald ten opzichte van het eerste kwartaal 2005. Bij de premiebaten WAO is de afname te verklaren uit een lager gemiddeld premiepercentage WAO/Aok in 2006 van 0,98% (2005: 1,67%) en een daling van het premiepercentage WAO/Aof in 2006 van 5,40% (2005: 5,60%). De realisatie is conform de ramingen in de Januarinota. De premiebaten voor de WW zijn in het eerste kwartaal 2006 iets lager dan die van een jaar eerder. Voor 2006 wordt een grotere afname van de premiebaten verwacht dan de realisatie momenteel laat zien.

Ondanks een verhoging van de AWf-premie 2006 van 8,30% naar 8,65% wordt voor het AWf een daling van de premiebaten in 2006 voorzien. De daling heeft te maken met de invoering Walvis waardoor een hogere franchise voor deeltijders gaat gelden. De gemiddelde wachtgeldpremie en de Ufo-premie zijn respectievelijk gedaald van 1,75% naar 1,48% en van 0,80% naar 0,78%.

### ***Toelichting op de uitkeringslasten t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2006***

De uitkeringslasten zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen WSW-ers en vanaf 2006 inclusief bijdragen ZVW. De uitkeringslasten geven een goed beeld van de ontwikkelingen van een wet.

De uitkeringslasten worden opgenomen onder de wet, waarin deze lasten zijn geregeld.

Op dit indelingsprincipe is één uitzondering: de Wazo. Hieronder vallen de uitkeringen bij zwangerschap of adoptieverlof aan zowel zelfstandigen als werknemers. Op grond van de Regeling SUWI zijn deze afzonderlijk opgenomen, ondanks het feit dat deze uitkeringen in de WAZ en de WW geregeld zijn. De uitkeringslasten WIA zijn nieuw in het overzicht. Voor vergelijking met 2005 worden de lasten WIA opgeteld bij de WAO-lasten.

De uitkeringen ZW worden verstrekt aan de zogenoemde vangnetgroepen (vooral flexwerkers, zieke werklozen en ex-arbeidsongeschikten). De uitkeringen REA betreffen de re-integratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. De uitkeringen TW zijn aanvullingen op andere uitkeringen, die voorkomen dat de uitkeringsgerechtigden onder het sociale minimum komen. De uitkeringen BIA worden betaald aan uitkeringsgerechtigden die door een herbeoordelingsoperatie in de periode 1993-2000 hun arbeidsongeschiktheidsuitkering geheel of gedeeltelijk hebben verloren. De uitkeringen TRI voorzien in een tijdelijke tegemoetkoming voor bepaalde arbeidsongeschikten die door een herbeoordeling (ASB) een lager arbeidsongeschiktheidspercentage hebben gekregen. Voor alle wetten geldt dat de invoering van de Zorgverzekeringswet leidt tot een verschuiving van een deel van de sociale lasten naar de uitkeringen. De ZFW-premie behoorde tot de sociale lasten, maar de werkgeversbijdrage ZVW wordt geschaard onder de uitkeringslasten. In de Januarinota is de werkgeversbijdrage ZVW nog tot de sociale lasten gerekend.

In het eerste kwartaal dalen 2006 de uitkeringslasten van de WAO als gevolg van de herbeoordelingsoperatie (ASB) en WIA. De Wajong-uitkeringslasten in het eerste kwartaal stijgen ten opzichte van het eerste kwartaal 2005 conform de verwachting in de Januarinota. De WW- en TW-uitkeringslasten laten een lichte stijging zien. Voor de WW wordt voor geheel 2006 een daling verwacht. De ZW- en Wazo-uitkeringslasten laten een flinke toename zien in het eerste kwartaal van 2006. Vanuit de raming in de Januarinota is hier geen duidelijke verklaring voor. De sterke toename zal verder onderzocht moeten worden. De uitkeringen REA betreffen de re-integratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. Deze uitkeringen worden sinds 1 januari 2005 niet meer verstrekt en laten daarom een duidelijke daling zien. Het betreft hier dus betalingen van nog lopende uitkeringen.

## Specificaties van de baten en lasten naar fonds t/m 1e kwartaal 2006

BATEN NAAR FONDS								Bedragen x € 1 mln.	
	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overig		Totaal		
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	
Aok	366	644	-	-	3	1	369	645	
Aof	2.157	2.176	1	1	39	42	2.197	2.219	
Wgf	526	600	-	-	1	0	527	600	
AWf	1.308	1.265	-	-	65	56	1.373	1.321	
Ufo	76	65	-	-	52	52	128	117	
Afj	-	-	449	427	1	0	450	427	
Tf	-	-	102	92	0	0	102	92	
Rf	-	-	-	-	106	125	106	125	
<b>Totaal</b>	<b>4.433</b>	<b>4.750</b>	<b>552</b>	<b>520</b>	<b>267</b>	<b>276</b>	<b>5.252</b>	<b>5.546</b>	

LASTEN NAAR FONDS										Bedragen x € 1 mln.	
	Uitkeringen		Sociale lasten		Overig		Uitvoeringskosten		Totaal		
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	
Aok	417	593	32	80	1	0	-	-	450	673	
Aof	1.932	1.816	132	240	48	54	190	187	2.302	2.297	
Wgf	469	459	36	67	3	2	75	78	583	606	
AWf	1.138	1.030	88	146	97	101	133	133	1.456	1.410	
Ufo	103	97	6	5	6	7	10	10	125	119	
Afj	424	380	-	23	13	11	11	13	448	427	
Tf	95	79	6	10	0	0	2	3	103	92	
Rf	30	29	-	-	65	78	11	18	106	125	
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>4.608</b>	<b>4.483</b>	<b>300</b>	<b>571</b>	<b>233</b>	<b>253</b>	<b>432</b>	<b>442</b>	<b>5.573</b>	<b>5.749</b>	
Andere taken	-	-	-	-	-	-	9	14	9	14	
<b>Totaal</b>	<b>4.608</b>	<b>4.483</b>	<b>300</b>	<b>571</b>	<b>233</b>	<b>253</b>	<b>441</b>	<b>456</b>	<b>5.582</b>	<b>5.763</b>	

### Toelichting op de uitkeringslasten t/m 1e kwartaal 2006

Deze paragraaf geeft de ontwikkeling weer van de uitkeringslasten uit de administratie per fonds over het eerste kwartaal van 2006 ten opzichte van het eerste kwartaal van 2005. In de tabel zijn de cijfers uit de administratie van 2005 en 2006 weergegeven. Het gaat hierbij om de uitkeringslasten inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen WSW-ers en vanaf 2006 inclusief bijdragen ZVW. De uitkeringslasten geven een goed beeld van de ontwikkelingen van een fonds. De uitkeringslasten 2006 uit de tabel worden in de tekst afgezet tegen de verwachtingen uit de Januarinota financiële ontwikkeling UWV-fondsen 2005-2006 (Januarinota).

Voor alle fondsen geldt dat de invoering van de Zorgverzekeringswet leidt tot een verschuiving van een deel van de sociale lasten naar de uitkeringen. De ZFW-premie behoorde tot de sociale lasten, maar de werkgeversbijdrage ZVW wordt geschaard onder de uitkeringslasten. In de Januarinota is de werkgeversbijdrage ZVW nog tot de sociale lasten gerekend.

#### Aok

De Aok financiert de eerste vier arbeidsongeschiktheidsjaren. De invoering van WIA leidt tot een daling van de instroom en een daling van het aantal uitkeringen in 2006. Zelfs met bijtelling van de werkgeversbijdrage ZVW dalen de uitkeringslasten in 2006 ten opzichte van 2005. De afname van de lasten Aok in 2006 is iets minder groot dan verwacht in de Januarinota.



#### *Aof*

De Aof-lasten zijn hoger in het eerste kwartaal van 2006 ten opzichte van het eerste kwartaal van 2005 onder meer als gevolg van de werkgeversbijdrage ZVW. De toename is conform de verwachtingen in de Januarinota.

#### *Wgf*

De economische situatie komt als eerste tot uitdrukking in de ontwikkeling van de uitkeringslasten van de wachtgeldfondsen. De wachtgeldfondsen financieren het eerste halfjaar van de werkloosheid. Voor een betere vergelijking met 2005 wordt in verband met de ZVW het totaal van de uitkeringslasten en de sociale lasten genomen. De realisatie van het eerste kwartaal 2006 laat in vergelijking met het eerste kwartaal van 2005 een daling van 4% van de uitkeringslasten plus sociale lasten zien. De daling is minder sterk dan in de Januarinota waar voor 2006 een daling van 9% van de uitkeringslasten en sociale lasten wordt verwacht.

#### *AWf*

Na een half jaar werkloosheid neemt het AWf de financiering van de WW-uitkeringen over van de wachtgeldfondsen. Hierdoor is een daling van het aantal WW-uitkeringen als gevolg van de conjunctuuromslag pas met enige vertraging zichtbaar in de uitkeringslasten van het AWf. Vanwege de invoering van de Zorgverzekeringswet wordt het totaal van de sociale lasten en de uitkeringslasten vergeleken met 2005. Ten opzichte van het eerste kwartaal van 2005 zijn de uitkeringslasten en sociale lasten van het AWf in het eerste kwartaal van 2006 licht gestegen. De Januarinota voorspelt een daling van de uitkeringslasten voor 2006. De verwachting is dan ook dat in de loop van 2006 de uitkeringslasten zullen dalen.

#### *Ufo*

De uitkeringslasten van het Ufo stijgen over het eerste kwartaal van 2006 ten opzichte van de uitkeringslasten van het eerste kwartaal 2005. Dit komt doordat de bijdrage aan de ZVW die per 1 januari 2006 is ingevoerd, onder de uitkeringslasten is opgenomen. Bij het Ufo neemt de bijdrage ZVW onevenredig toe ten opzichte van de andere fondsen. Dit komt doordat alle uitkeringsgerechtigden in het Ufo, in tegenstelling tot de ZFW, onder de ZVW premieplichtig zijn. Zonder de bijdrage ZVW zijn de uitkeringslasten ongeveer gelijk aan die van het eerste kwartaal 2005. De verwachting in de Januarinota is dat in de loop van 2006 de uitkeringslasten en sociale lasten minder snel zullen toenemen dan in het eerste kwartaal van 2006.

#### *Afj*

De uitkeringslasten van het Afj nemen toe door een toename van het bestand Wajonggerechtigden in het eerste kwartaal van 2006 ten opzichte van het eerste kwartaal van 2005. Deze toename is conform de verwachting in de Januarinota.

#### *Tf*

De uitkeringslasten Tf in het eerste kwartaal van 2006 nemen toe ten opzichte van een jaar eerder. De invoering van TRI neemt van deze toename € 5 mln. voor haar rekening. Ook heeft de afschaffing van maximeringsbepalingen in de Toeslagenwet een opwaarts effect op de uitkeringslasten. In de Januarinota is met deze wijziging nog geen rekening gehouden, waardoor de raming uit de pas loopt met de realisatie.

#### *Rf*

De uitkeringslasten zijn in het eerste kwartaal van 2006 gelijk aan het eerste kwartaal van 2005. In de Januarinota werd een sterke daling verwacht omdat per 1 januari 2006 nieuwe re-integratietrajecten niet langer via het Rf lopen maar rechtstreeks ten laste van het fonds komen waarop de lasten betrekking hebben. De daling zal vermoedelijk in de loop van 2006 zichtbaar worden.

## Bijlage 2: Het Veranderprogramma

1. Naam Programma	A. Afronden Fusie/transformatie
2. Doel van het programma	<p>Het realiseren van een efficiëntere en daarmee kwalitatief betere bedrijfsvoering. Daartoe is uniformering nodig op het gebied van werkprocessen en ICT-stelsels, en dient de huisvesting te worden geconcentreerd.</p> <p>Het verder optimaliseren van de bedrijfsvoering loopt door na 2006. De resterende (project)activiteiten worden ultimo 2006 overgedragen aan de staande organisatie. Dit betekent dat ook in de jaren na 2006 de behoefte aan investeringsbudget ten behoeve van de optimalisering van de bedrijfsvoeringprocessen aanwezig blijft.</p>
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2006 (bron veranderprogramma 2006)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FOBO: Nazorg FoBo Almere, FoBo Groningen, FoBo Den Bosch afgerond.</li> <li>2. FOBO: De locatie FO Assen is ingericht.</li> <li>3. Historie: de historische gegevens van OSW en WW ex_GUO zijn veiliggesteld.</li> <li>4. Zwaluw: nazorg en conversie gereed.</li> <li>5. Voor E-SMF is de overdracht aan de staande organisatie gerealiseerd.</li> <li>6. Voor OSW is de overdracht aan de staande organisatie gerealiseerd.</li> <li>7. LIP: Het huidige brievenboek van B&amp;B is gemigreerd naar GCU.</li> <li>8. Killmanagement: project ingericht en opgestart, 1 applicatie gemigreerd en 5 applicaties gekilled.</li> <li>9. B&amp;P: overeenstemming tussen bedrijfsonderdelen betreffende projectscope 2006, verwoord in concept PID.</li> </ol>
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2006	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FOBO: FO Den Bosch is ingericht, Nazorg FoBo Almere, FoBo Groningen, FoBo Den Bosch afgerond.</li> <li>2. FOBO: Nazorg FO Assen is gestart.</li> <li>3. Historie: laatste punten voor veiligstelling GUO Historie WW en GAK_NWW opgeleverd.</li> <li>4. Zwaluw: verscheidene patches en releases opgeleverd om ergste productieverstoringen op te lossen</li> <li>5. E-SMF: Overdracht staande organisatie gerealiseerd.</li> <li>6. OSW: overgedragen naar staande organisatie.</li> <li>7. LIP: Applicatie succesvol gemigreerd naar nieuwe infrastructuur, er kan een start gemaakt gaan worden met migreren naar GCU.</li> <li>8. Projecten <b>Verwerkings</b>Infrastructuur &amp; Killmanagement zijn uit efficiency samengevoegd in Killen &amp; Migreren. Projectorganisatie is opgezet en project is gestart. Geplande migratie en killen applicaties gerealiseerd.</li> </ol>
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. LIP: brievenboek is nog niet gemigreerd omdat eerst de applicatie naar Brussel gemigreerd moest worden, deze was op 1/4/2006 gepland.</li> <li>9. B&amp;P: concept PID nog niet gerealiseerd.</li> </ol>
6. Overige resultaten eerste kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vooronderzoek UWV brede uitrol E-SMF afgerond en goedgekeurd door RvB op 10/3/06, start gemaakt met schrijven PID.</li> <li>• Eerste concept vooronderzoek Convergentie FA opgeleverd, definitief rapport wordt eind april verwacht.</li> <li>• Vooronderzoek PUIK USZO is afgerond: streven is nog steeds om eind 2006 alle USZO-werkplekken aangesloten te hebben op de kantoorautomatisering UWV.</li> </ul>
7. Conclusie voortgang programma	Programma Afronden Fusie/Transformatie loopt het eerste kwartaal grotendeels conform planning.

<b>1. Naam Programma</b>	<b>B. SUB/Walvis</b>
<b>2. Doel van het programma</b>	<p>De wetsvoorstellen "Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten" (Walvis) en "Wet financiering sociale verzekeringen" (Wfsv) beogen vereenvoudigingen in het SV-stelsel die voor administratieve lastenverlichting zorgen. Als gevolg van Walvis en Wfsv wordt een totaal nieuwe keten ingericht waar het gaat om de gegevensinwinning, de premie-inning, de loonheffing en polisadministratie.</p> <p>Tevens is weekaanlevering toegestaan voor de uitzendbranche naast de wettelijk verplichte Loonaangifte (per 1 januari 2006) ter uitvoering van de Wfsv.</p>
<b>3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2006 (bron veranderprogramma 2006)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Polis: nazorg productie release 1 januari en oplevering productie release 15 maart.</li> <li>2. Reflex aanpassing: nazorg release 3 (01 01 2006) weekaanlevering; ontwerp, bouw en test release 4.</li> <li>3. Walvis: afronding testactiviteiten 2005, projectactiviteiten overdragen aan lijnmanagement, ondersteunen implementatie 2006, herstellen productiefouten 2006</li> <li>4. Communicatie: Push 4 Loonaangifte; betreft het afronden van push 4 (november '05 t/m januari '06).</li> <li>5. Communicatie: Push 5 Loonaangifte 2006, periode februari / maart</li> <li>6. Communicatie Continue activiteiten</li> <li>7. Afbouw BRS'en: Besluitvorming PID Afbouw BRS'en en verwerking impact in dit programmaplan Sub/Walvis.</li> </ol>
<b>4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2006</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Polis : De koppeling met de Gemeentelijke Personen Administratie werkt. Op 16 maart j.l. is er een vrijgave advies gegeven en per 22 maart 2006 is gestart met het verwerken van de GBA mutaties. In maart 2006 zijn 800.000 GBA-mutaties in de polis verwerkt. Daarmee is de gehele achterstand ingelopen.</li> <li>2. Aanpassing Reflex: Naast de Weflex Release 3A welke op per 15 februari 2006 operationeel was is geheel conform planning per 11 maart 2006 Weflex Release 3B operationeel. Daarnaast is release 4 opgeleverd voor de acceptatietest en is het verdere testen ervan gestart.</li> <li>3. Walvis: Afronding testactiviteiten lopen conform planning. Het overdragen van de projectactiviteiten aan het lijnmanagement vindt conform planning plaats als ook de implementatie-ondersteuning 2006, terwijl het herstellen van productiefouten een continue proces is. Eind maart/begin april is de voorraad GBA mutaties verwerkt en zijn de gegevens actueel. Tevens is er een zgn. 24-puntenlijst opgesteld op basis waarvan een project bij UGD is opgestart om de openstaande knelpunten met hoge prioriteit op te lossen.</li> <li>4. Communicatie Push 4: Conform planning zijn de bijeenkomsten gehouden en activiteiten uitgevoerd.</li> <li>5. Communicatie Push 5 Loonaangifte 2006, periode februari / maart: Conform planning zijn de bijeenkomsten gehouden en</li> </ol>

	<p>activiteiten uitgevoerd.</p> <p>6. Communicatie Continue activiteiten: Conform mijlpalen planning uitgevoerd.</p> <p>7. Afbouw BRS'en: De Stuurgroep Uitfaseren BRS komt op 2 mei a.s. voor het eerst bijeen. In deze Stuurgroep wordt het 1e concept van het PID Uitfaseren Cadans/Vooronderzoek Uitfaseren GUO met bijbehorende Project Start Architectuur besproken. De planning is dat per 1 juni 2006 het PID Uitfaseren Cadans/Vooronderzoek Uitfaseren GUO en het overall PID Uitfaseren BRS'en worden aangeboden aan de Raad van Bestuur.</p>
<p><b>5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)</b></p>	<p>1. Polis:</p> <p><b><u>Polisadministratie productie fase 1 (1-1-2006)</u></b></p> <p>Het laatste koppelvlak (K33) voor de verwerking van de gegevens ten behoeve van de Werkgeversadministratie zit in de laatste fase van de proefproductie. Uit de proefproductietest is een aantal problemen gerezen. Deze zijn allen opgelost op 1 probleem na. Dit probleem zal aan UWV-zijde worden opgelost. Een patch hiervoor wordt op 21 april a.s. opgeleverd. Hierna kunnen de testen hervat worden. K33 zal hierdoor niet eerder dan 26 april vrijgegeven worden door de ketentest manager. Met de reguliere GBA productie en de workaround (K56) voor werkgever mutaties kunnen AG en WW nu voldoende geserviced worden.</p> <p>2. Reflex aanpassing: Het knelpunt dat de BD de terugmelding (K59) niet tijdig gereed heeft, is ondervangen met een Fall Back voorziening. De reguliere oplossing wordt in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2006 middels Release 4a, waarin meerdere K59 berichten per ingezonden weekaanleverbericht mogelijk zijn, gerealiseerd. Hiermee zal dit oude knelpunt vervallen. De Weflex Service voor Dagloon is op 23 maart 2006 in productie gegaan. Daarnaast is het onderdeel Communicatie formeel afgerond en overgedragen aan de lijnorganisatie.</p> <p>Momenteel kan 98% van de weekaanlevers de gegevens aanleveren. Van 638 weekaanlevers (=80%) zijn de gegevens inhoudelijk door UWV gecontroleerd en correct bevonden en beschikbaar voor productie. Randstad (goed voor 40% van het aantal inkomstenverhoudingen) heeft haar gegevens over de eerste 12 weken van 2006 aangeleverd. Op 18 april zijn de eerste 3 weken correct ingelezen, terwijl de weken 4 t/m 12 zijn blijven "hangen" bij de Belastingdienst. Het betreft een technisch probleem dat in april 2006 is opgelost.</p> <p>6. Communicatie: Nieuwsbrief nr. 8 voor werkgevers en A&amp;A-kantoren is vervallen als gevolg van de 20% reductie.</p>
<p><b>6. Overige resultaten eerste kwartaal 2006</b></p>	<p>1. Polis</p> <p><b><u>Polisadministratie productiefase 2a inclusief Kwaliteit Cirkel (15-3-2006)</u></b></p> <p>Met de implementatie van de DB2QA tool (voorloper van de Voordeurapplicatie), is UWV in staat de Loonaangiftes die via tapes van de Belastingdienst doorkomen op te slaan, inhoudelijk te controleren en de uitkomsten van de analyse terug te koppelen naar de Belastingdienst die hiermee de</p>

	<p>werkgevers kan informeren over de kwaliteit van hun aangiftes.</p> <p>De loonaangiftes t/m 16 maart zijn inmiddels ontvangen. De eerste 14 miljoen loonaangiften over januari 2006 op basis van tape-aanleveringen van BD zijn verwerkt middels het DB2QA-tool. De resultaten van de controles en de aangemaakte tijdvakbeelden zijn in de analyse omgeving geplaatst.</p> <p>Op de analyse omgeving draaien standaardrapporten op basis waarvan de Belastingdienst werkgevers informeert. Als gevolg van de problemen met Business Objects is voor de standaardrapporten Microsoft-Reports geïnstalleerd in de test- en productieomgeving. In de week van 24 april 2006 worden de standaard rapporten uitgevoerd en eventuele aanvullende analyses uitgevoerd. Daarnaast hebben de Belastingdienst en UWV de mogelijkheid om, bij UWV, de gegevens in de analyse omgeving te bekijken en ad hoc rapporten te draaien.</p> <p>Met de resultaten van de controles en de tijdvakbeelden in de analyse omgeving gecombineerd met de standaardrapporten en inzichtfunctie op de analyse omgeving is de Belastingdienst in staat de terugkoppeling naar de werkgevers te verzorgen en is de Polisadministratie in staat om informatieverzoeken op basis van sofi-nummers af te handelen.</p> <p>Naast de tapes met de loonaangiftes levert de Belastingdienst tevens vanaf 27 maart 2006 de loonaangiftes via de reguliere koppeling aan. Inmiddels zijn ongeveer 10.000 loonaangiftes ontvangen. Er is echter een geheugen probleem dat met een patch op 21 april wordt opgelost. Na implementatie van de patch wordt de proefproductie weer vervolgd. Hiervoor zijn reeds 50.000 extra loonaangiftes aangevraagd bij de Belastingdienst.</p> <p><b><u>Polisadministratie productiefase 2b (eind april 2006; vertraagd)</u></b></p> <p>Het was de bedoeling dat UWV met de implementatie van fase 2b eind april / begin mei technisch in staat was de geregistreerde Loonaangifte berichten te verwerken in de definitieve Voordeurapplicatie (VDA) en de tijdvakbeelden op te nemen in de Polisadministratie. De planning van de definitieve VDA loopt echter uit doordat het kwaliteitscirkelapplicatie team de afgelopen weken veel tijd heeft moeten besteden aan de performance van de voorloper van de DB2QA tool, de ontsluiting van de analyse omgeving en het maken van de standaard rapporten in MS Report door de problemen met de Business Objects omgeving.</p> <p>Door de uitloop van de planning van de VDA is UWV Gegevensdiensten niet in staat om de loonaangiftes eind april/begin mei te gaan verwerken in de Polisadministratie.</p> <p>Het vroegste productiemoment van de technische oplevering is nu begin juni als alle testen soepel verlopen. Daarna komt een proefproductie. Naar aanleiding van de ervaringen van de proefproductie in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2006 heeft de programmaleiding besloten voor de proefproductie 5 weken te reserveren. Daarbij komt dat bij de eerste productiegang van de VDA eerst de opgeslagen loonaangiftes verwerkt moeten worden zowel door de Polisadministratie als door de monosync in de BRS'en. De verwachting is dat uiterlijk 15 augustus 2006 de Loonaangifte berichten in de Polis en de BRS'en verwerkt</p>
--	---

	<p>zijn.</p> <p>De consequentie van de uitloop is dat Gegevensdiensten de toegezegde gegevensleveringen nog niet vanuit de Polisadministratie kan leveren. De Polisadministratie en de BRS'en zijn 15 augustus weer up to date voor respectievelijk de loonaangifte gegevens en de dienstverbanden gegevens. Dit zou betekenen dat de huidige leveringen uit de BRS'en en de afgesproken leveringen vanuit de Polisadministratie pas vanaf 15 augustus geleverd kunnen worden. De volgende maatregelen zijn getroffen om de afnemers van de Polisadministratie tot 15 augustus zo goed mogelijk te bedienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loonaangiften worden verwerkt door het DB2QA-tool en opgeslagen in de analyse omgeving. UWV Gegevensdiensten maakt gebruik van de inkijsfunctie op de analyseomgeving om vragen van afnemers te beantwoorden. Afnemers kunnen gebruik maken van de vanaf 10 april 2006 ontsloten loonaangiftegegevens via SUWI. Gegevensleveringen vinden plaats op basis van de 'ongecontroleerde' loonaangiften (vanuit de tapebestanden) en gecontroleerde loonaangiften (vanuit de analyse omgeving). BKWI en CBS worden op deze wijze al bediend.</li> <li>• De fallback om de loonaangiften buiten de Polisadministratie om, om te zetten in BRS-mutaties wordt uitgevoerd. Deze fallback is 15 mei gereed voor productie. Vervolgens wordt rekening gehouden met een doorlooptijd van 4 weken om de opgeslagen loonaangiften van januari, februari en maart te verwerken. Vanaf 15 juni zijn de BRS'en weer up to date voor de huidige gegevensleveringen.</li> <li>• Tussen 15 juli en 15 augustus worden de achterstanden in de Polismatieresystemen weggewerkt, waarna gegevensverstrekking aan in- en externe afnemers vanuit Polisadministratie en BRS mogelijk zijn.</li> </ul> <p>2. Reflex aanpassing: UWV werkgever telefoon operationeel voor weekaanlevering per 8 februari 2006.</p> <p>3. Walvis: De werkgroep Analyse Polis Materiesystemen, die in januari is gestart met het analyseren van de aansluiting van de materiesystemen op de Polisadministratie, heeft conform planning een eerste tussenresultaat aan de stuurgroep opgeleverd. De eerste indruk is dat het aantal gegevens dat UWV op voorraad heeft, en dat niet meer uitgevraagd hoeft te worden, beperkter lijkt dan eerder werd verwacht. De werkgroep zal eind mei een eindrapport opleveren dat definitief inzicht zal geven.</p> <p>De stuurgroep Walvis heeft op 27 maart PID 5.2 (Walvis na reductie programma B) inhoudelijk goedgekeurd. Op 10 april zijn ook de begroting en de planning 2006 door de stuurgroep goedgekeurd. Het geheel (PID + bijlagen) zal ter finale accordering op 24 april aan de stuurgroep Walvis worden voorgelegd.</p>
<p><b>7. Conclusie voortgang programma</b></p>	<p>De voortgang van het programma loopt met uitzondering van Polis conform planning. Er zijn hier echter maatregelen getroffen om de achterstanden in te lopen en de afnemers, incl. AG en WW voldoende te servicen. Alle relevante afnemers, zijn eerst telefonisch geïnformeerd, waarna een en ander schriftelijk is bevestigd. De verwachting is dat er geen escalaties zullen plaatsvinden.</p>

1. Naam Programma	C. Mobiliteit
2. Doel van het programma	<p>Primair is de doelstelling van Mobiliteit het faciliteren van de lijn bij het doorvoeren van het reductieprogramma. Mobiliteit is ingericht om als laatste schakel in het proces van reductie binnen UWV te dienen.</p> <p>De totaal te realiseren krimp in de periode 2006 tot en met 2010 bedraagt 5.350 fte's, conform het meerjarenbeleidplan. Deze reductie wordt gerealiseerd door middel van het stroomlijnen en implementeren van verschillende projecten gelieerd aan reductieprogramma's. Deze reductieaantallen zijn onder voorbehoud. Momenteel wordt de beleidskalender en de hiervoor beschikbare middelen in overleg met SZW inzichtelijk gemaakt.</p>
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2006 (bron veranderprogramma 2006)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sturen op reductie.</li> <li>2. Monitoring van de voortgang van het reductieproces.</li> <li>3. Het begeleiden van boventalligen.</li> <li>4. Het voorkomen van reductie middels op Employability gerichte instrumenten.</li> <li>5. Opleiding.</li> <li>6. Ondersteuning veranderingsproces WG.</li> </ol>
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2006	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sturen op reductie/ 2. Monitoring voortgang reductieproces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lopende reductietrajecten: C&amp;C, Pensioenbureau en HRM.</li> <li>• Reductietrajecten secr. RvB, AD, WG, FPO en WW zijn in stadium van overdracht werkgeverschap boventallige medewerkers naar de mobiliteitscentra.</li> <li>• Totaal aantal boventalligen tijdens reductieproces tot nu toe: 1.535 (e.a. volgens criteria CWI). Oplossingen: 291 Ouderenregeling, 698 intern herplaatst door middel van matching/ vacaturevervulling, 41 VUT/ (Pre-)pensioen, 102 extern nieuwe baan/ einde dienstverband, 13 ontslag via kantonrechter/ CWI procedure.</li> </ul> </li> <li>3. Het begeleiden van boventalligen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens reductieproces zijn 622 boventalligen overgedragen aan de mobiliteitscentra.</li> <li>• Voor 265 boventalligen is een oplossing gevonden. Voornamelijk interne herplaatsingen (194).</li> <li>• Ultimo verslagmaand treedt het MC nog voor 357 boventalligen op als werkgever.</li> <li>• Bij het vinden van ander werk maakt het MC gebruik van 4 externe outplacementbureaus. De eerste outplacementtrajecten zijn gestart in september 2005. De eerste externe plaatsingen zijn geboekt (12). Er is een plaatsingsgarantie van 85% binnen een jaar afgesproken, met bonus/ malus clause. Inmiddels zijn door de outplacementbureaus 428 oriëntatiegesprekken gevoerd (boventallige voert max. 2 gesprekken). Op dit moment lopen er 155 trajecten.</li> <li>• Jobsearching: contacten worden/ zijn gelegd met externe werkgevers (o.a. vervolg op werkconferentie in 2005, externe platformen) met als doel vacatures vroegtijdig invullen waardoor boventalligheid wordt voorkomen/ opgelost.</li> </ul> </li> <li>4. Voorkomen van reductie middels op employability gerichte instrumenten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan van aanpak project Employability is in 1<sup>e</sup> kwartaal opgesteld.</li> <li>• Per 1 april start nieuwe wijze van loopbaantrajecten in de vorm van proeftuin in regio Midden-West en Noord-West.</li> <li>• 15 mei volgt pilot en op 1 september implementatie.</li> </ul> </li> <li>5. Opleiding: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De eerste cursus projectmanager en de cursus projectsecretaris via het werk/ leertraject NCIO is van</li> </ul> </li> </ol>

	<p>start gegaan.</p> <p>6. Ondersteuning veranderingsproces WG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het 1<sup>e</sup> kwartaal zijn de boventallige medewerkers WG overgedragen aan de mobiliteitscentra.</li> <li>• Deel laatgeplaatste medewerkers gaat op detachering-basis over naar de Belastingdienst. Rol van werkgever wordt vervuld door poolmanager. Overige laatgeplaatste medewerkers worden zoveel mogelijk binnen UWV gedetacheerd.</li> <li>• Besluitvorming Belastingdienst betreffende laatste plaatsingsronde om de laatste vacatures in te vullen wordt in 2<sup>e</sup> kwartaal 2006 verwacht.</li> <li>• Overgang medewerkers WG naar ABP is volledig afgerond.</li> </ul>
<b>5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)</b>	
<b>6. Overige resultaten eerste kwartaal</b>	
<b>7. Conclusie voortgang programma</b>	Het uitvoeren van de activiteiten en voorgenomen resultaten binnen het programma verloopt in hoofdlijnen conform planning en binnen budget.



1. Naam Programma	D. WBU/Keten
2. Doel van het programma	1. Innovaties op gebied van re-integratie beproeven met als doel deze te laten implementeren in de FO Werk UWV binnen divisie WW. Innovaties richten zich op: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Schadelastbeperking (effect op grote geldstroom)</li> <li>▪Verbetering klantbeleving</li> <li>▪Verbetering ketensamenwerking</li> <li>▪Effectievere inzet re-integratiemiddelen</li> </ul> 2. Middelen beschikbaar stellen t.b.v. professionaliseren FO Werk UWV en divisie AG/ZW
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2006 (bron veranderprogramma 2006)	1. Toonkamers: Tussentijdse resultaatmetingen m.b.t. effect grote geldstroom en klant- en medewerkersbeleving. 2. ESF voor Toonkamers: ESF-aanvraag t.b.v. Toonkamers ingediend. 3. Professionaliseren RC: Beschikbaar stellen meetinstrumenten resultaatsturing. 4. Professionaliseren RC: Opleveren rapportage optimaliseren sluitende aanpak. 5. ESF-aanvraag t.b.v. Prof. RC ingediend + administratie ingericht. 6. Professionaliseren WBU ZW-Arbo: Vragenlijst 'Moeilijk objectiveerbare aandoeningen' (MOA) gereed. 7. Ketenprogramma/DKD: Plan van aanpak uitrol EA/ED in de FO Werk gereed. 8. Ketenprogramma/DKD- Adviesrapport o.b.v. Fit-Gap analyse inzet Sonar in proces. 9. Ketenprogramma/DKD: Re-integratiecoach en in innovatieproces gereed + besluitvorming. 10. Ketenprogramma/DKD: Opgestelde BVG blauwdruk. 11. Ketenprogramma/DKD: Geïmplementeerde GBA-online. 12. Ketenprogramma/DKD: Ontsloten WW gegevens USZO.
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2006	1. Toonkamers: Tussentijdse resultaatmetingen m.b.t. effect grote geldstroom en klant- en medewerkersbeleving. <i>Evaluatiekader is opgesteld en vastgesteld in AKO. 1<sup>e</sup> meting wordt half april opgeleverd.</i> 7. Ketenprogramma/DKD: Plan van aanpak uitrol EA/ED in de FO Werk gereed. <i>Faseplan en businesscase modernisering werkbriefje gereed. Demoversie Virtuele Regisseur gereed. Demoapplicatie verzuiminfo opgeleverd.</i> 8/9. Ketenprogramma/DKD- Adviesrapport o.b.v. Fit-Gap analyse inzet Sonar in proces Re-integratiecoach en in innovatieproces gereed + besluitvorming. <i>Concept Faseplan is opgeleverd. Definitieve besluitvorming wordt in april verwacht.</i> 10. Ketenprogramma/DKD: Opgestelde BVG blauwdruk. <i>UWV-inbreng voor inhoudelijke uitgangspunten m.b.t. de werkplek is geleverd. Finaal akkoord door SG in april.</i> 11. Ketenprogramma/DKD: Geïmplementeerde GBA-online. <i>Is geïmplementeerd. Vanaf 1 april beschikbaar.</i>
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	2. ESF voor Toonkamers: ESF-aanvraag t.b.v. Toonkamers ingediend. <i>Vervallen i.v.m. sluiting ESF loket.</i> 3. Professionaliseren RC: Beschikbaar stellen meetinstrumenten resultaatsturing. <i>Getemporeerd en doorgeschoven naar 2<sup>e</sup> kw.</i> 4. Professionaliseren RC: Opleveren rapportage optimaliseren sluitende aanpak. <i>Getemporeerd en doorgeschoven naar 2<sup>e</sup> kw.</i> 5. ESF-aanvraag t.b.v. Prof. RC ingediend + administratie ingericht. <i>Vervallen i.v.m. sluiting ESF loket</i> 6. Professionaliseren WBU ZW-Arbo: Vragenlijst 'Moeilijk

	<p>objectiveerbare aandoeningen' (MOA) gereed. <i>Gegevens later dan gepland beschikbaar. 2<sup>e</sup> kwartaal wordt eindrapport opgeleverd.</i></p> <p>12. Ketenprogramma/DKD: Ontsloten WW gegevens USZO. <i>Planning functioneel aanpassingstraject wordt in april verwacht.</i></p>
<b>6. Overige resultaten eerste kwartaal</b>	DKD; alle UWV deelprojectplannen zijn opgeleverd.
<b>7. Conclusie voortgang programma</b>	<p>Geïnterviewd is welke projecten/ activiteiten binnen het Programma in het eerste kwartaal absoluut noodzakelijk zijn. Uitgangspunt hierbij was; lopende verplichtingen en onacceptabele gevolgen voor PI'n en personeel. Alleen de activiteiten die aan bovengenoemde voorwaarden voldoen zijn gestart of voortgezet. Startdatum van een aantal projecten is hierdoor doorgeschoven naar het tweede kwartaal 2006. De overige projecten zijn daar waar mogelijk getemporiseerd. Naar aanleiding van de invoering van het Vernieuwingsprogramma is in het tweede kwartaal een herpositionering van alle projecten/ onderdelen van Programma WbU-keten aan de orde.</p>

1. Naam Programma	E. Klantgerichtheid
2. Doel van het programma	<p>UWV wil klantgericht worden. Belangrijk is dat onze klanten ervaren dat UWV de klant als mens belangrijk vindt. En dat UWV daadwerkelijk en met plezier een publieke dienstverlener is. Dus klantgericht en toegankelijk voor elke klant.</p> <p>Om dat te bereiken richt het programma Klantgerichtheid zich op het optimaliseren en innoveren van de volgende aspecten die een cruciale rol spelen bij het ervaren én dus ook waarderen van klantgerichtheid door onze klanten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Snelheid van onze reactie</li> <li>• Bereikbaarheid</li> <li>• Kwaliteit van onze reactie</li> <li>• Bejegening</li> </ul>
3. Beoogde resultaten eerste kwartaal 2006 (bron veranderprogramma 2006)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefonie: Uitrol telefoon werknemers afgerond.</li> <li>2. Externe campagne: Start en uitvoering van 1 externe campagne.</li> <li>3. Multichanneling: Adviesrapport multichannelbeleid.</li> <li>4. EA/ED: Start en uitvoering implementatie 2 businesscases.</li> <li>5. Multichanneling: Oplevering 1e release webformulieren, planners en coaches afgerond.</li> <li>6. Multichanneling: Uitbreiding portaalfunctionaliteit met een dynamisch interactiemodel.</li> </ol>
4. Behaalde resultaten eerste kwartaal 2006	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uitrol telefonie werknemers en werkgevers is afgerond Telefonie Zakelijk voor hoofdkantoor is afgerond en de uitrol regio is opgestart</li> <li>3. Adviesrapport Multichannelbeleid is opgeleverd</li> <li>5. Er is een start gemaakt met een 3-tal businesscases (a. Modernisering werkbriefje , b. Ziek- en hersteldmelding en c. Virtuele regisseur)</li> <li>6. 2<sup>e</sup> release webformulieren is opgeleverd</li> </ol>
5. Niet behaalde resultaten. Reden. Genomen maatregel (opschuiven mijlpaal met datum, en/of mijlpaal is veranderd met datum)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. I.v.m. budgetteringsvraagstuk is het traject van externe campagnes nog niet opgestart. Wel voorbereid is een campagne voor <a href="http://www.uwv.nl">www.uwv.nl</a> waar klanten snel een antwoord kunnen krijgen op hun vragen. Doel is om deze in het 2<sup>e</sup> kwartaal daadwerkelijk te starten</li> <li>6. I.v.m. budgetteringsvraagstuk zijn de activiteiten voor de uitbreiding van de portaalfunctionaliteit met een dynamisch interactiemodel nog niet gestart. Doel is om deze in het 2<sup>e</sup> kwartaal op te starten</li> </ol>
6. Overige resultaten eerste kwartaal	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Voor het multichannelbeleid is ook opgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- adviesrapport inrichting contentmanagement organisatie</li> <li>- adviesrapport aanpak integrale content</li> </ul> Verder is voorbereid en uitgevoerd de inrichting van een integrale contentdatabase voor de klant werkgever via de kanalen telefoon en internet. Gebruik start in het tweede kwartaal. Doel is het realiseren van consistente informatievoorziening. </li> <li>4. Voor EA/EB is ook opgeleverd: eindevaluatie businesscase elektronische dienstverlening en bedrijfsvoering voor klant en RC WW (regio Groningen).</li> <li>5. Voor EDV is ook opgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16.000 WW klanten hebben via DigiD toegang tot hun uitkeringsspecificatie.</li> <li>- vraag/antwoord applicatie is geïntegreerd met de zoekfunctionaliteit om klanten sneller en beter vraaggericht van informatie te voorzien.</li> <li>- start onderzoek programma e-formulieren van ICTU om samen te werken bij de doorontwikkeling van webformulieren.</li> </ul> </li> </ol>
7. Conclusie voortgang programma	<p>Geïnterviewd is welke projecten/ activiteiten binnen het Programma in het eerste kwartaal absoluut noodzakelijk zijn. Uitgangspunt hierbij was: lopende verplichtingen en</p>

	<p>onacceptabele gevolgen voor PI'n en personeel. Alleen de activiteiten die aan bovengenoemde voorwaarden voldoen zijn gestart of voortgezet. Startdatum van een aantal projecten is hierdoor doorgeschoven naar het tweede kwartaal 2006. De overige projecten zijn daar waar mogelijk getemporeerd. Naar aanleiding van de invoering van het Vernieuwingsprogramma is in het tweede kwartaal een herpositionering van alle projecten/onderdelen van Programma Klantgerichtheid.</p>
--	--

## **Bijlage 3: Toezichtbevindingen**

### ***Toetsen van sollicitatieactiviteiten in het kader van de Werkloosheidswet***

Doordat de kwantitatieve controle op sollicitatieactiviteiten als onvoldoende werd ervaren hebben we het beleidskader sollicitatieplicht opgesteld en hebben we de volgende maatregelen getroffen:

- Bij nieuwe cliënten behorend tot de risicogroep volgen we de sollicitatieactiviteiten zowel kwantitatief als kwalitatief via intensieve controle.
- We bezien voor de overige klanten hoe zij beter kwalitatief gecontroleerd kunnen worden, bijvoorbeeld door een optimale risicoselectie en handhaving.
- De uitvoering van de kwalitatieve controle voor de nieuwe WW cliënten toetsen we in een pilot die in het 2e kwartaal 2006 start. De uitkomsten hiervan zijn na het 3e kwartaal 2006 beschikbaar.

### ***De gevolgen van selectie bij re-integratietrajecten voor WW-gerechtigden en Invloed van WW-gerechtigden op hun re-integratietraject***

Bij UWV kunnen mensen met een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering al standaard kiezen uit verschillende aanbieders. Ook heeft de IRO een grote vlucht genomen. Maar vanwege de onduidelijkheid die er is over welke dienstverleners in staat zijn om het gevraagde maatwerk te leveren en de versnipperde informatie heeft Blik op Werk – samen met UWV - een gezamenlijk plan van aanpak gemaakt; dit voorziet erin dat op de Blik op Werk website alle informatie komt te staan die mensen met een uitkering van UWV willen hebben om een keuze te kunnen maken uit re-integratiebedrijven: waar deze bedrijven gevestigd zijn, welke diensten zij aanbieden, wat de tevredenheid van cliënten is, wat de plaatsingsresultaten zijn enzovoorts.

### ***De kortste weg naar werk: een onderzoek naar re-integratiecoaching WW bij UWV***

Ons doel is op een klantgerichte werkwijze - die maatschappelijke waardering oogst - meer mensen aan het werk brengen. Met de inzet van de re-integratiecoaches worden werklozen in steeds groter mate professioneel begeleid in hun zoektocht naar werk. Het streven is om steeds meer mensen sneller naar werk te begeleiden of, als dit niet lukt, hen beter toe te rusten voor de (toekomstige) arbeidsmarkt.

Daarom wordt nu het domein Werk verder opgebouwd. Er zijn in totaal circa 520 fte re-integratiecoach in dienst, waarvan circa 450 fte interne re-integratiecoaches en circa 70 fte re-integratiecoaches als externe inleen. Door de strenge selectie op de benodigde competenties van re-integratiecoaches verloopt de werving minder snel dan verwacht.

Om de prestaties van re-integratiecoaching (efficiëntie en effectiviteit) beter inzichtelijk te maken hebben wij in 2005 een outcomemodel ontwikkeld. De invoering van hiervan vindt medio 2006 plaats, waarna de eerste uitkomsten nader worden geanalyseerd.

### ***Gezocht werklozen: een onderzoek naar de activiteiten van CWI, UWV en gemeenten om te bemiddelen bij moeilijk vervulbare vacatures voor laag- en ongeschoolde arbeid***

Project seizoenarbeid land en tuinbouw

Na de evaluatie over de prestaties in 2005 zijn in overleg met CWI en re-integratiebedrijven scherpere afspraken gemaakt zodat het project betere resultaten oplevert. Er is een instructie uitgegaan over voortzetting en landelijke invoering van het project seizoenarbeid in de land- en tuinbouw. In de 2e kwartaalrapportage verwachten we de eerste resultaten te kunnen melden.

### ***Tussen Oordeel en Advies***

IWI noemt een aantal verbetervoorstellen danwel knelpunten ten aanzien van het deskundigenoordeel geschiktheid tot werken. Gesignaleerde knelpunten zijn:

- Het dubbele karakter (oordeel en advisering) leidt tot spanning in de uitvoering;
- Een arbeidsconflict niet impliciet maar expliciet mee laten wegen en deze transparant maken in het oordeel;
- Het verbeteren van de communicatie en aanpassen van de aanvraagformulieren zodat de partijen beter weten welke soort deskundigenoordeel zij moeten aanvragen;
- Het verduidelijken van de rol van de bedrijfsarts of de arbodienst bij de aanvraag om een deskundigenoordeel;

- Het informeren van de aanvrager over de ontvangst van de aanvraag en over eventuele vertragingen in de behandeling.
- UWV betreft deze punten, naast andere gewenste wijzigingen betreffende de deskundigenoordelen en ontslagadviezen in het algemeen, bij de verbetering van het werkproces. Hiervoor is inmiddels een inventarisatie van alle problemen en wensen gestart.

### ***Vangnet of springplank***

Om alle activiteiten en acties rond de uitvoering van de arborol in focus te krijgen is een project- en stuurgroep ZW-Arbo ingericht. Bij het formuleren van de maatregelen/acties worden de aanbevelingen van IWI zoals weergegeven in de rapportage "vangnet of springplank" meegenomen. De belangrijkste activiteiten die gestart zijn in het afgelopen kwartaal:

- de verschillende decentrale initiatieven worden in een nul meting opgenomen. De decentrale initiatieven worden indien mogelijk binnen de organisatie als best practice landelijk doorgevoerd.
- de resultaten vanuit het arbo convenant dat op 1 juli aanstaande afloopt worden geborgd in de staande organisatie
- de interne UWV stuur indicatoren zijn herzien en worden meer op outcome (vergroting uitstroom naar werk/herstel en verkleining instroom WIA) gericht dan op de ZW-arbo procesvariabelen
- een aantal quick wins is opgepakt om de verschillende organisatieonderdelen beter met elkaar te laten communiceren. Het gaat dan onder meer om een gestructureerde communicatie tussen front- en backoffice.

## **Bijlage 4: Overige vragen SZW**

### ***Pilot waarin de klant rechtstreeks contact kan leggen met de re-integratiecoach***

Eind 2005 is een pilot gestart waarin de klant rechtstreeks contact kan leggen met de re-integratiecoach. De resultaten van deze pilot zijn positief. Op basis van deze resultaten wordt overgegaan tot landelijke implementatie.

### ***Doorstroom WW-gerechtigden van CWI naar UWV***

De tijdigheid doorstroom WW gerechtigden van CWI naar UWV bedraagt over de eerste twee maanden 82%. Hiermee voldoet CWI aan de gestelde norm van 80%. We verwachten dat de score de komende maanden verder zal oplopen, omdat de score gewoonlijk oploopt na de winterpiek. Voorts zijn we met CWI in de regionale ketenoverlegsituaties in overleg om de tijdigheid verder te laten toenemen. Hiermee lopen we vooruit op het overleg over de nieuwe Prestatie Niveau Overeenkomst waarin nieuwe afspraken over tijdige overdracht worden vastgelegd. De prestaties zijn onderwerp van gesprek in de zogenaamde regionaal ketenoverlegsituaties.

### ***Stand van zaken m.b.t. ontwikkeling van lik op stuk beleid inzake sanctieoplegging na door CWI gesignaleerde werkweigerings?***

In wet- en regelgeving is geregeld dat CWI elke werkweigerings meldt bij UWV en gemeenten. UWV en gemeenten leggen vervolgens een sanctie respectievelijk maatregel op als de werkweigerings de klant valt te verwijten. In totaal zijn in het eerste kwartaal 1.661 kennisgevingen van CWI ontvangen. Hiervan zijn er 1.181 kennisgevingen CWI afgehandeld. In het tweede kwartaal kunnen we inzicht geven in het aantal opgelegde maatregelen.

### ***Tijdigheid van afdoening van kennisgevingen CWI***

In het tweede kwartaal kunnen we inzicht geven in de tijdigheid van afdoening.

### ***Spontane kennis van rechten***

#### **Inleiding**

Uit onderzoek<sup>1</sup> onder uitkeringsgerechtigden zou kunnen worden opgemaakt dat de spontane kennis van rechten onder cliënten vrijwel nihil is.

#### **Bevindingen uit het onderzoek**

In bovengenoemd onderzoek blijkt dat respondenten bij het noemen van een recht in hoge mate aan 'het recht op uitkering' denken. Ten opzichte van de vorige meting is de bekendheid hiermee juist gestegen. De spontane bekendheid van andere rechten blijft achter.

Op het moment dat de verschillende rechten aan de respondenten worden voorgelegd, dan blijken de respondenten de meeste rechten wel degelijk te kennen.

Voor het verkrijgen dan wel het behouden van een recht op uitkering, moeten tal van verplichtingen worden nagekomen, waar bovendien een sanctiedreiging aan is verbonden. Aannemelijk is dit leidt tot een grotere focus op plichten dan op rechten.

De verbetering van de klantbeleving met betrekking tot rechten is in het Veranderprogramma 'Werk boven Uitkering' opgenomen. Het Jaarverslag UWV 2005 vermeldt daarover:

- In 2005 is gestart met de inrichting van Toonkamers om nieuwe wegen te vinden met het oog op (o.a.) verbetering van de klantbeleving door duidelijke taal en heldere communicatie over rechten en plichten;

UWV heeft daarnaast in het kader van het nieuwe Handhavingsprogramma de volgende maatregel voorgesteld:

- De uitkomsten van het onderzoek naar de kennis van rechten en plichten, en ook andere klantonderzoeken, geven aanleiding tot het starten van kleinschalige, kortdurende, gerichte campagnes (bijvoorbeeld onder jongeren). Dit gaat ook over de relatief grote onbekendheid met 'het niet gebruik van rechten'. Ook voorlichting over specifieke plichten, bijvoorbeeld 'melden van vakanties', maakt hier onderdeel van uit. De campagnes sluiten aan bij het maatwerk dat in toonkamers geboden kan worden.

---

<sup>1</sup> Onderzoek Rechten en Plichten, DESAN Research Solutions, november 2005.

### **Ontwikkeling boventalligheid op de mobiliteitscentra**

De ontwikkeling van de boventalligen op de mobiliteitscentra kan als volgt worden weergegeven:

<b>Periode</b>	<b>2005</b>	<b>1e kw 2006</b>	<b>t/m 1e kw 2006</b>
Begin v/d periode		316	
<b>Instroom</b>	<b>499</b>	<b>123</b>	<b>622</b>
Uitstroom:			
VUT/Prepensioen/Pensioen	8	6	14
Beëindiging dvb in comb. met vrijwillige vertrekregeling	13	4	17
Extern nieuwe baan/ einde dienstverband	19	8	27
Ontslag via Kantonrechter/ CWI-procedure	5	8	13
Intern nieuwe baan	138	56	194
<b>Totaal uitstroom</b>	<b>183</b>	<b>82</b>	<b>265</b>
<b>Eind van de periode</b>	<b>316</b>	<b>357</b>	<b>357</b>

Bovenstaande tabel laat het volgende zien:

- De instroom naar de mobiliteitscentra bedraagt 622 medewerkers.
- Ultimo maart zijn er nog 357 medewerkers (incl. 12 "oude boventalligen") op de mobiliteitscentra. "Oude boventalligen" zijn die medewerkers die reeds voor het 3e kwartaal 2005 boventalligheid is aangezegd. Deze zijn overgeplaatst naar de Mobiliteitscentra, nadat in het voorjaar 2005 een arbeidsrechtelijke toets op daadwerkelijke boventalligheid heeft plaatsgevonden. In overleg met SZW worden deze boventalligen meegenomen in de periodieke verantwoording Sociaal Plan.
- Voor 265 medewerkers (= totale uitstroom) is een oplossing is gevonden.
- Het merendeel (194) werd alsnog gematched op een interne vacature.
- Van de overige medewerkers is het dienstverband beëindigd door of extern een nieuwe baan of vertrekregeling of VUT/ (Pre-)pensioen.

Naast bovenstaande oplossingen vonden er vanuit de mobiliteitscentra interne detacheringen plaats. In de maand maart betrof dit 59 medewerkers.

Ultimo maart waren 99 van de 357 medewerkers 55 jaar of ouder (cohort 5). 23 medewerkers (waaronder 20 maatwerk F&I) gaan hiervan in de periode 2006-2009 met VUT/ Prepensioen/ Pensioen. 8 medewerkers zijn in maart intern gedetacheerd. 6 medewerkers zijn geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt.

### **Friciekosten Sociaal Plan**

De frictiekosten bestaan uit de kosten van de sociaalplan regelingen en de uitvoeringskosten van het programma capaciteit en reductiemanagement.

De kosten van sociaalplan regelingen van overige oorzaken en SUB/Walvis hebben betrekking op de kosten van boventalligheid, ouderenregeling en laatgeplaatsten. Laatgeplaatsten zijn die medewerkers die in 2007 overgaan naar de rijksbelastingdienst en die in 2006 – in afwachting van de overgang – inactief zijn. Vooruitlopend op definitieve plaatsing wordt een deel van deze medewerkers gedetacheerd bij de Rijksbelastingdienst en de kosten daarvan ten laste gebracht van het sociaalplan SUB/Walvis. UWV heeft, conform BW 2, titel 9, reorganisatievoorzieningen (overlopende posten) gevormd voor de financiële verplichtingen die zijn aangegaan in 2005. De kosten die samenhangen met de vorming van deze voorzieningen zijn verantwoord in 2005. Voor zover uitgaven voor sociaalplan regelingen zijn voorzien, leiden deze uitgaven niet tot kosten in 2006, maar worden deze onttrokken aan de gevormde reorganisatievoorzieningen.



In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de gerealiseerde en geprognosticeerde uitgaven en kosten.

Fricatiekosten sociaal plan				(x € 1.000)		
Realisatie	Realisatie t/m verslagmaand			Prognose 2006		
	Overig	Sub/ Walvis	Totaal	Overig	Sub/ Walvis	Totaal
<b>Sociaalplan regelingen</b>						
- Ouderenregeling	20.700,0	10.700,0	31.400,0	24.500,0	10.700,0	35.200,0
- Reservering ouderenregeling	3.100,0			3.100,0	-	3.100,0
- Boventalligen	3.200,0	1.400,0	4.600,0	12.700,0	14.000,0	26.700,0
- Vorming voorziening nwe bovent.heid	1.500,0			1.500,0	-	1.500,0
- Laatgeplaatsten	-	700,0	700,0	-	6.200,0	6.200,0
- Overigen	1.200,0	-	1.200,0	5.300,0	400,0	5.700,0
<b>Totaal</b>	<b>29.700,0</b>	<b>12.800,0</b>	<b>37.900,0</b>	<b>47.100,0</b>	<b>31.300,0</b>	<b>78.400,0</b>
Onttrekking aan voorziening	23.900,0-	12.100,0-	36.000,0-	37.200,0-	24.700,0-	61.900,0-
Vrijval voorziening	150,0-	200,0-		700,0-		700,0-
<b>Kosten sociaalplan regelingen (A)</b>	<b>5.650,0</b>	<b>500,0</b>	<b>6.150,0</b>	<b>9.200,0</b>	<b>6.600,0</b>	<b>15.800,0</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>						
SO-WG		1.100,0	1.100,0		3.100,0	3.100,0
Mobiliteit Uitvoering	1.300,0		1.300,0	4.700,0		4.700,0
Mobiliteit Beheer	350,0		350,0	1.900,0		1.900,0
<b>Totaal uitvoeringskosten (B)</b>	<b>1.650,0</b>	<b>1.100,0</b>	<b>2.750,0</b>	<b>6.600,0</b>	<b>3.100,0</b>	<b>9.700,0</b>
<b>Totaal frictiekosten sociaalplan (A+B)</b>	<b>7.300,0</b>	<b>1.600,0</b>	<b>8.900,0</b>	<b>15.800,0</b>	<b>9.700,0</b>	<b>25.500,0</b>
<b>Budget</b>	<b>7.300,0</b>	<b>1.600,0</b>	<b>8.900,0</b>	<b>15.800,0</b>	<b>22.600,0</b>	<b>38.400,0</b>
<b>Verschil</b>	-	-	-	-	<b>12.900,0-</b>	<b>12.900,0-</b>

*Toelichting frictiekosten sociaal plan Overig:*

- De uitgaven ouderenregeling van € 31,4 mln. in het 1<sup>e</sup> kwartaal hebben betrekking op de affinanciering van de in 2005 ingegane ouderenregelingen (187 medewerkers overige oorzaken en 112 medewerkers SUB/Walvis).
- Conform het lasten en baten stelsel worden kosten verantwoord op het moment waarop nieuwe verplichtingen bekend worden of worden aangegaan. De reservering van € 3,1 mln. heeft met name betrekking op nieuwe deelnemers aan de ouderenregeling (15).
- De uitgaven boventalligen betreffen met name de loonkosten van de boventallige medewerkers die op de mobiliteitcentra zijn geplaatst. Voor zover de uitgaven betrekking hebben op reeds in 2005 aangezegde boventalligheid worden deze kosten onttrokken aan de gevormde reorganisatievoorzieningen en niet ten laste gebracht van het budget 2006.
- Kosten laatgeplaatsten. Deze kosten bestaan voornamelijk uit loonkosten van de medewerkers die in 2007 overgaan naar de rijksbelastingdienst en die in 2006 – in afwachting van de overgang – inactief zijn. Eventuele opbrengsten betreffende interne detacheringen zijn hier op in mindering gebracht.
- Verder bestaan de uitgaven boventalligen uit vertrekregelingen, verhuisvergoedingen en improductiviteit. Deze zijn niet voorzien(baar).
- Voor de in 2006 aangezegde boventalligheid (15) worden de financiële verplichtingen ineens verantwoord (€ 1,5 mln.). Voor deze meerjarige financiële verplichtingen wordt een reorganisatievoorziening gevormd. De uitgaven voor deze categorie boventalligen worden aan deze voorziening onttrokken.
- De vrijval voorziening houdt verband met medewerkers die naar verwachting intern of extern worden herplaatst. De voorziene financiële verplichtingen kunnen dan gedeeltelijk vrijvallen.

- UWV is met SZW in gesprek betreffende het overhevelen van niet benodigd budget sociaal plan SUB/Walvis te gebruiken voor de implementatiekosten SUB/Walvis.

### **Plaatsingspercentages re-integratie**

<b>C. 2002</b>	1-1-2003 def	1-1-2004 def	1-1-2005 def	1-4-2005 def*	1-7-2005 def	1-10-2005 def	1-1-2006 def	1-4-2006 vrl
<b>Bruto</b>	45.621	107.743	108.383	108.606	108.510	108.463	108.452	108.467
AG	34.058	69.399	69.602	69.655	69.617	69.590	69.581	69.583
WW	11.563	38.344	38.781	38.951	38.893	38.873	38.871	38.884
<b>Uitval</b>	5.271	14.547	15.799	15.752	15.540	15.795	15.811	15.816
AG	3.822	8.663	9.363	9.366	9.212	9.375	9.391	9.392
WW	1.449	5.884	6.436	6.386	6.328	6.420	6.420	6.424
<b>Netto</b>	35.405	89.094	92.362	92.405	92.356	92.327	92.319	92.345
AG	26.783	57.657	60.096	60.097	60.067	60.053	60.047	60.057
WW	8.622	31.437	32.266	32.308	32.289	32.274	32.272	32.288
<b>Plaatsing</b>	1.382	11.472	23.567	25.564	26.844	28.127	28.737	29.213
AG	937	7.863	15.089	16.337	17.163	18.041	18.479	18.814
WW	445	3.609	8.478	9.227	9.681	10.086	10.258	10.399
<b>Geen plaatsing</b>	1.866	19.274	43.141	48.456	52.428	55.261	57.595	59.599
AG	1.416	14.184	28.691	31.491	33.988	35.915	37.465	38.922
WW	450	5.090	14.450	16.965	18.440	19.346	20.130	20.677
<b>Lopend</b>	32.157	58.348	25.654	18.385	13.084	8.939	5.987	3.533
AG	24.430	35.610	16.316	12.269	8.916	6.097	4.103	2.321
WW	7.727	22.738	9.338	6.116	4.168	2.842	1.884	1.212

<b>C. 2003</b>	1-1-2004 def	1-1-2005 def	1-4-2005 def	1-7-2005 def	1-10-2005 def	1-1-2006 def	1-4-2006 vrl
<b>Bruto</b>	19.739	82.369	85.540	87.626	88.367	88.399	88.368
AG	11.338	35.890	37.804	39.036	39.267	39.263	39.259
WW	8.401	46.479	47.736	48.590	49.100	49.136	49.109
<b>Uitval</b>	1.658	11.744	12.396	12.886	13.733	14.087	14.313
AG	1.151	5.085	5.459	5.754	6.201	6.403	6.548
WW	507	6.659	6.937	7.132	7.532	7.684	7.765
<b>Netto</b>	7.529	64.848	68.661	70.947	72.249	72.733	72.841
AG	5.188	27.361	29.807	31.193	31.847	32.054	32.101
WW	2.341	37.487	38.854	39.754	40.402	40.679	40.740
<b>Plaatsing</b>	81	5.280	8.580	11.964	15.661	17.669	19.408
AG	78	2.450	3.625	4.764	6.134	6.882	7.569
WW	3	2.830	4.955	7.200	9.527	10.787	11.839
<b>Geen plaatsing</b>	104	5.517	9.271	13.923	19.306	24.062	29.635
AG	91	3.293	4.987	7.325	9.514	11.326	13.632
WW	13	2.224	4.284	6.598	9.792	12.736	16.003
<b>Lopend</b>	7.344	54.051	50.810	45.060	37.282	31.002	23.798
AG	5.019	21.618	21.195	19.104	16.199	13.846	10.900
WW	2.325	32.433	29.615	25.956	21.083	17.156	12.898

<b>C. 2004</b>	1-1-2005 def	1-4-2005 def	1-7-2005 def	1-10-2005 def	1-1-2006 def	1-4-2006 vrl
<b>Bruto</b>	18.447	31.304	42.230	48.799	54.362	58.385
AG	8.968	14.139	19.720	23.163	26.891	29.819
WW	9.479	17.165	22.510	25.636	27.471	28.566
<b>Uitval</b>	1.394	2.471	3.999	5.450	6.464	7.379
AG	861	1.322	2.109	2.994	3.641	4.314
WW	533	1.149	1.890	2.456	2.823	3.065
<b>Netto</b>	9.809	20.292	29.970	36.909	41.580	45.953
AG	5.789	9.156	13.509	16.893	19.599	22.311
WW	4.020	11.136	16.461	20.016	21.981	23.642
<b>Plaatsing</b>	30	287	1.064	2.708	4.117	5.846
AG	29	185	524	1.205	1.725	2.378
WW	1	102	540	1.503	2.392	3.468
<b>Geen plaatsing</b>	137	535	1.407	2.709	4.319	6.774
AG	123	362	892	1.590	2.497	3.821
WW	14	173	515	1.119	1.822	2.953
<b>Lopend</b>	9.642	19.470	27.499	31.492	33.144	33.333
AG	5.637	8.609	12.093	14.098	15.377	16.112
WW	4.005	10.861	15.406	17.394	17.767	17.221

<b>C. 2005</b>	1-10-2005 def	1-1-2006 def	1-4-2006 vrl
<b>Bruto</b>	2.184	8.232	12.290
AG	2.013	4.354	6.450
WW	171	3.878	5.840
<b>Uitval</b>	114	608	1.202
AG	111	460	818
WW	3	148	384
<b>Netto</b>	727	3.720	7.712
AG	685	2.314	3.951
WW	42	1.406	3.761
<b>Plaatsing</b>	1	13	66
AG	1	12	46
WW	0	1	20
<b>Geen plaatsing</b>	3	39	147
AG	3	35	109
WW	0	4	38
<b>Lopend</b>	723	3.668	7.499
AG	681	2.267	3.796
WW	42	1.401	3.703

### **Protocol zeer moeilijk plaatsbaar (ZMP)**

Vanaf 1 mei 2005 past UWV het protocol zeer moeilijk plaatsbaar toe bij de IRO. Als op basis van het protocol wordt geconstateerd dat een cliënt zeer moeilijk plaatsbaar is, dan geldt een resultaat-financiering waarbij 80% wordt betaald op basis van inspanning en 20% als de cliënt weer aan het werk komt. Normaliter geldt bij de IRO resultaatfinanciering in de verhouding 50/50.

In maart 2006 is de toepassing van het protocol zeer moeilijk plaatsbaar geëvalueerd. De evaluatie is door Regioplan uitgevoerd.

In totaal is het protocol in de periode van mei 2005 tot februari 2006 786 keer toegepast.

Opvallend laag is het aantal WAO'ers en WAZ'ers ouder dan 55 jaar die als zeer moeilijk plaatsbaar moeten worden aangemerkt.

WAO/WAZ > 1 jaar uitkering	273
WW fase 3 of 4	190
Wajong	169
Keuze van AD/RC	116
WAO/WAZ ouder dan 55 jaar	7
Diversen	30
Totaal	786

Het protocol zeer moeilijk plaatsbaar kent drie sets van indicatoren om te beoordelen of iemand zeer moeilijk plaatsbaar is. Dit zijn:

- Toepasbare kennis en/of vaardigheden;
- Persoonlijke belemmeringen;
- Beeldvorming bij werkgevers over de cliënt.

De medische beperkingen van een cliënt blijken de belangrijkste reden te zijn om een cliënt als zeer moeilijk plaatsbaar aan te merken. Daarnaast spelen de beeldvorming bij werkgevers en de toepasbare vaardigheden van de cliënt vaak een rol om een cliënt als zeer moeilijk plaatsbaar aan te merken. Schuldenproblematiek, rolidentificatie en de sociale situatie van de cliënt zijn het minst vaak de reden om iemand als zeer moeilijk plaatsbaar aan te merken. In een groot aantal gevallen zijn er meerdere beperkingen waardoor de cliënt als zeer moeilijk plaatsbaar wordt aangemerkt.

Regioplan heeft in de evaluatie aangegeven dat het protocol minder vaak is toegepast dan op basis van verwachtingen het geval zou mogen zijn. Aangezien UWV niet over ervaringscijfers beschikt is aan Regioplan gevraagd dit nader te onderzoeken.