

# **UWV halfjaarverslag 2007**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, augustus 2007

# Inhoud

<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
<b>2. KLANT .....</b>	<b>4</b>
2.1 Algemeen.....	4
2.2 Klachtafhandeling .....	4
2.3 Bezwaar en beroep.....	5
2.4 Cliëntenparticipatie .....	6
2.5 Resultaten metingen klanttevredenheid.....	6
<b>3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2007.....</b>	<b>7</b>
3.1 Kernfunctie Werk.....	7
Resultaten Werk .....	7
Ketensamenwerking.....	10
3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken.....	12
Herbeoordelingen .....	12
WIA.....	13
3.3 Kernfunctie Uitkeren.....	14
Tijdigheid .....	14
Handhaving.....	14
Wajong.....	15
3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten.....	15
Walvis en polisadministratie.....	15
<b>4. BEDRIJFSVOERING.....</b>	<b>17</b>
4.1 Vernieuwing.....	17
4.2 Rechtmatigheid.....	18
4.3 Doelmatigheid .....	19
4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	20
4.5 Kwaliteit informatievoorziening .....	20
4.6 Integriteit .....	21
4.7 Personele ontwikkeling.....	21
4.8 Huisvesting.....	22
4.9 Kosten van de uitvoering .....	22
<b>5. KERNCIJFERS 2007.....</b>	<b>24</b>

# 1. INLEIDING

In oktober 2006 hebben we een ambitieus jaarplan voor 2007 gepubliceerd. Wanneer we nu kijken naar de resultaten van het eerste halfjaar, zien we over vrijwel de gehele linie een stijgende lijn in onze prestaties.

We hebben mede dankzij de inzet van onze re-integratiecoaches in de eerste helft van 2007 totaal circa 26.500 uitkeringsgerechtigden aan het werk geholpen. Bovendien tonen klanten zich zeer tevreden met deze vorm van persoonlijke begeleiding. Binnenkort verwachten we de resultaten van extern getoetst onderzoek naar de effectiviteit van de inzet van re-integratiecoaching.

Een andere belangrijke verbetering zien we op het punt van de tijdigheid. We beslissen en betalen steeds vaker binnen de afgesproken termijnen. Dit geldt met name voor onze beslissingen over een WIA-uitkering en de eerste betaling van een WW-uitkering.

We zien dan ook dat de klant onze activiteiten steeds hoger waardeert. Uit onze klantgerichtheidmonitor blijkt dat de waardering in dit eerste halfjaar is toegenomen van een 6,0 naar een 6,7. Ook uit andere onderzoeken blijkt een stijgende waardering voor onze dienstverlening.

Deze prestaties moeten ook beoordeeld worden in het licht van de impact van de beleidsvoornemens van het nieuwe kabinet die zijn neergelegd in het coalitieakkoord, het beleidsprogramma en in de afspraken naar aanleiding van de participatietop.

In het eerste halfjaar van 2007 zijn wij – vooruitlopend op de wetgeving - gestart met de voorbereiding van een aantal maatregelen uit het coalitieakkoord. Vanaf februari - het moment waarop bekend werd dat de herbeoordeling van arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder wordt versoepeld - hebben wij na overleg met de minister pas op de plaats gemaakt met de uitvoering van de herbeoordeling van deze klanten. Als gevolg daarvan hebben wij in het eerste halfjaar minder herbeoordelingen uitgevoerd dan voorzien. Wij geven voorrang aan de uitvoering van de maatregelen in het coalitieakkoord waar onze klanten financieel voordeel van kunnen hebben. De uitvoering van de maatregelen uit het coalitieakkoord heeft geleid tot een wijziging in de prioritering van onder meer de uit te voeren herbeoordelingen.

Zorg blijft bestaan over het feit dat de loonaangifteketen nog niet stabiel functioneert. Wij zullen samen met de Belastingdienst medio augustus een integrale probleemanalyse aan de bewindslieden aanbieden. Daarnaast heeft zich een aantal incidenten voorgedaan waardoor betalingen onjuist zijn uitgevoerd. Ook dit blijft onze aandacht vragen.

Raad van Bestuur

## 2. KLANT

### 2.1 Algemeen

#### *Doel*

In 2007 maken wij werk van betere dienstverlening. We hebben over de klantgerichtheid twee prestatie-indicatoren afgesproken. Deze worden in deze paragraaf en in de paragraaf Resultaten metingen klanttevredenheid toegelicht.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e halfjaar 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Klanttevredenheid	6,5			
Directe telefonische afhandeling	85%	87%	85%	n.v.t.

Binnen ons doel van betere dienstverlening zijn persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid en kwaliteit van onze reactie kernbegrippen.

Uit de meest recente Klantgerichtheidmonitor komt als rapportcijfer voor onze dienstverlening in het tweede kwartaal 6,7. Dat is hoger dan in het eerste kwartaal (6,4) en eind 2006 (6,0). Het percentage tevreden klanten is gestegen naar 69% (was 64% resp. 54%).

Onze werkzoekende klant heeft in zijn weg naar werk te maken met één contactpersoon: de re-integratiecoach. Deze bespreekt met de klant ook zijn rechten en plichten. In het hoofdstuk Uitvoering jaarplan rapporteren we over de tijdigheid van de eerste betaling aan onze WW-klanten. Bij bereikbaarheid en de kwaliteit van onze reactie gaat het onder meer om de beantwoording van telefonische vragen, het gebruik van internet en een snelle afdoening van klachten en bezwaren. Hierna vermelden we de resultaten op deze onderwerpen.

#### **Activiteiten/resultaten**

In het eerste halfjaar hebben we de hierna genoemde activiteiten verricht en resultaten gehaald.

##### *Telefonie*

UWV Telefonie heeft in de eerste zes maanden bijna 3 miljoen klantvragen telefonisch beantwoord. De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers voldeed met 96% ruimschoots aan onze verwachting. In 87% konden we de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Lukt dat niet dan wordt de klant teruggebeld. Waar mogelijk versnellen we die terugbeltermijn. Bij de WW wordt nu in een aantal regio's circa 89% van alle terugbelverzoeken binnen 2 uur gerealiseerd. Om de effectiviteit van de begeleiding te vergroten is het voor bepaalde groepen klanten mogelijk om rechtstreeks contact te hebben met de frontoffice (verzekeringsarts, arbeidsdeskundige en re-integratiecoach).

##### *Internet*

Via het internet zorgen we voor duidelijke informatie en snelle beantwoording van vragen. Klanten kunnen meer dan 130 formulieren elektronisch invullen en deels downloaden. Om onze klanten sneller en beter van dienst te zijn hebben we onze website vernieuwd.

##### *Samenwerking voor klanten met gezondheidsklachten*

Wij werken samen met CWI, Centrum Indicatiestelling Zorg en gemeenten om de dienstverlening aan cliënten met gezondheidsklachten te verbeteren. Deze samenwerking – in de vorm van pilots – maakt deel uit van het programma van de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van SZW 'Harmonisering indicatiestellingen'. In het tweede kwartaal is de samenwerking geëvalueerd. In vervolg op deze evaluatie is in juli een webloket van start gegaan voor de professionele zorgverleners in de regio en worden de oplossingen uit het onderzoek naar een indicatiedossier/-paspoort verder uitgewerkt.

### 2.2 Klachtafhandeling

Doel is om het aantal klachten in 2007 te verminderen. Eén van de acties die we hiervoor hebben getroffen is de inzet van medewerkers (klachtambassadeurs) die zich volledig bezig houden met klachtafhandeling en die op basis van analyses van de klachten gerichte aanbevelingen aan het

management doen ter verbetering van onze dienstverlening en ter voorkoming van toekomstige klachten.

In het tweede kwartaal van 2007 ontvingen we 3.168 klachten, dit is een verdere daling van het aantal klachten.

Aantal ontvangen klachten					
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Totaal
2005	4.896	4.666	3.853	6.701	20.116
2006	8.003	5.129	3.972	3.740	20.844
2007	3.955	3.168	-	-	7.123

In het tweede kwartaal hebben we ruim 95% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 83% binnen drie weken.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is afgenomen van 56% in 2006 tot 52% in het eerste halfjaar 2007. Dit percentage was in de eerste maanden van 2006 relatief hoog, omdat veel klachten als gevolg van de problemen met het Ziektewetsysteem destijds gegrond werden verklaard. Steeds meer klachten kunnen we via interventie oplossen. De klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	1e halfjaar 2007		2006	
	Aantal	%	aantal	%
Gegrond	3.709	51,6%	12.263	56,0%
Ongegrond	1.235	17,2%	3.425	15,6%
Niet ontvankelijk	30	0,4%	5	0,0%
Oordeel niet van toepassing	1.738	24,2%	4.885	22,3%
Geen oordeel	477	6,6%	1.328	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>7.189</b>	<b>100%</b>	<b>21.906</b>	<b>100%</b>

\* excl. Nationale Ombudsman

Er is sprake van "oordeel niet van toepassing" als een klacht door interventie wordt opgelost en de klager zijn klacht niet doorzet. Als de klacht niet gegrond of niet ongegrond kan worden verklaard, is er sprake van "geen oordeel".

De klachtoorzaken vertonen een redelijk constant beeld. Iets minder dan de helft heeft betrekking op de informatie/communicatie naar de klant. Ruim een kwart slaat op de betaling. De behandelingsduur en de bejegening nemen elk circa 12% voor hun rekening. Kleine percentages hebben betrekking op overige categorieën, zoals de begeleiding.

## 2.3 Bezwaar en beroep

Om de communicatie met de verzekerde in bezwaar- en beroepzaken te verbeteren hebben wij een aanpak via persoonlijke benadering en mediation geïntroduceerd. Dit verloopt succesvol, klanten tonen zich tevreden met deze aanpak en het leidt tot een aanzienlijke versnelling van de afdoening van bezwaarzaken. Deze aanpak is beloond met de prijs voor de meest innovatieve bezwaarschriftprocedure, die UWV uit handen van de Nationale Ombudsman mocht ontvangen. We willen deze persoonlijke benadering in de loop van 2007 landelijk toepassen in ten minste 80% van de bezwaren over de WW. Over het eerste halfjaar hebben we 77% van de bezwaarzaken WW volgens deze methode behandeld.

Deze persoonlijke benadering lijkt als gevolg van de medische aspecten niet automatisch toepasbaar in AG- en ZW-zaken. De invulling van de persoonlijke benadering zoals we deze toepassen in de wetstechnische bezwaren bleek niet tot een verhoging van de klanttevredenheid in medische zaken te leiden. Om deze reden hebben we de procesaanpassing die gepland was voor 1 april 2007, opgeschort. In onlangs gestarte pilots zoeken we naar best practices voor de persoonlijke benadering en mediation in AG- en ZW-zaken. In deze pilots kijken we onder meer of een vergroting van de rol van de bezwaarverzekeringsarts in de persoonlijke benadering in

medische zaken tot een grotere klanttevredenheid leidt. Medio 2008 verwachten we de resultaten van de pilots te kunnen gaan gebruiken in onze aanpak. Ultimo 2008 verwachten wij de persoonlijke benadering in alle voorkomende bezwaarzaken toe te passen.

In het eerste halfjaar van 2007 hebben we 86% van de niet-medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld (53% binnen acht weken). Hiermee hebben wij de doelstelling voor de niet-medische bezwaarzaken (85% binnen 13 weken, 50% binnen 8 weken) gerealiseerd.

We hebben 72% van de medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld (39% binnen 13 weken). De doelstelling voor de medische bezwaarzaken (75% binnen 17 weken, 40% binnen 13 weken) hebben we hiermee niet gerealiseerd. We verwachten dat we deze doelstelling als uitvloeisel van de extra werkzaamheden die voortvloeien uit het coalitieakkoord ook niet zullen halen.

## 2.4 Cliëntenparticipatie

De cliëntenraden hebben in het eerste halfjaar van 2007 de volgende activiteiten ontplooid:

- Profileren van de raden binnen en buiten UWV.
- Verbetering en professionalisering van het proces `cliëntenparticipatie` door verhoging van de effectiviteit en efficiëntie. De regio wordt hierin nadrukkelijker betrokken. In dit kader is een adviesaanvraag aan de centrale cliëntenraad voorgelegd.
- Versterking van de adviesrol aan de voorkant van onze processen. De cliëntenraden worden nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling van nieuw beleid voor de re-integratie, bij het programma De Vernieuwing en bijvoorbeeld ook bij de communicatieaanpak rond de maatregelen uit het regeerakkoord (bijvoorbeeld verlenging TRI-uitkering, herbeoordeling 45+ en de consequenties die verbonden zijn aan de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep inzake de maximering van het maatmanloon).
- Deelname aan het trainingsprogramma De Buitenwereld. Doelstelling is vooral om de raadsleden inzicht te geven in hoe UWV werkt aan een betere dienstverlening.
- Intensivering van cliëntenparticipatie in ketenverband.
- Lancering van de vernieuwde website van de cliëntenraad van UWV ([www.clientenraad-uwv.nl](http://www.clientenraad-uwv.nl)) in mei. In februari is de ervaring met de website als instrument van de cliëntenraad onderzocht. Op basis hiervan is de inhoud van de site verder bepaald. Bezoekers van de site kunnen nu sneller actuele informatie vinden en de site is gemakkelijker te onderhouden. De website heeft een openbaar deel voor alle cliënten van UWV en overige geïnteresseerden. Leden van de cliëntenraad ontmoeten elkaar op een besloten deel.

## 2.5 Resultaten metingen klanttevredenheid

We meten of de klanttevredenheid toeneemt. De algehele klanttevredenheid wordt eens in de twee jaar gemeten. Volgens planning wordt dit onderzoek in het vierde kwartaal 2007 afgerond. Daarnaast voeren we ieder kwartaal de Klantgerichtheidmonitor uit. Deze monitor levert elk kwartaal cijfermatige informatie over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van onze dienstverlening (zie hiervoor bij Algemeen).

Uit diverse specifieke onderzoeken in het eerste halfjaar blijkt:

- Onze klanten waardeerden de dienstverlening van de re-integratiecoaches onverminderd hoog; ze gaven de re-integratiecoaches in het eerste kwartaal 2007 het rapportcijfer 8. Van de geënquêteerden is 85% het eens met de aanpak en 81% tevreden over het contact met de re-integratiecoach. Daarnaast vond 95% dat gemaakte afspraken duidelijk waren en vrijwel altijd (97%) door de re-integratiecoach werden nagekomen.
- Klanten zijn meer tevreden over de dienstverlening bij bezwaarprocedures: 5,5 (was: 5,0). Deze toegenomen tevredenheid geldt ook voor alle vier dienstverleningsaspecten (bereikbaarheid, snelheid, kwaliteit van de reactie en persoonlijke aandacht).
- Ook over de dienstverlening van UWV en CWI zijn cliënten meer tevreden. Beide organisaties krijgen een vrijwel even hoge waardering (resp. 67% en 65% tevreden over dienstverlening). De toegenomen tevredenheid is waarschijnlijk het gevolg van de verbeterde samenwerking. Daarover is 78% tevreden.
- De waardering voor de UWV-site is toegenomen: 6,7 (was 6,5).

De uitkomsten van klantonderzoeken gebruiken we als input voor gerichte verbeteracties.

### 3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2007

In ons jaarplan hebben we aangegeven dat we in 2007 de focus willen leggen op drie aspecten van klantgerichtheid. Dit hebben we in onze Vernieuwingsagenda vertaald in onze doelstelling om te zorgen voor goed en snel geholpen klanten.

De drie aspecten van klantgerichtheid uit ons jaarplan zijn persoonlijke aandacht en maatwerk, klantgerichtheid in relatie tot administratieve regels en een transparante overheid zonder rompslomp. Re-integratiecoaching is een van de meest uitgesproken vormen van persoonlijke aandacht en maatwerk. Maar ook mediation, de inzet van klachtambassadeurs en van onze adviseurs in de klantcontactcentra geven accent aan deze doelstelling. Samen met SZW zijn we een ambitieus dereguleringsprogramma gestart dat moet leiden tot minder regels, verhoging van de transparantie en dus meer klantgerichtheid. Ook bij de vernieuwing van het instrumentarium voor begeleiding en re-integratie zoeken wij samen met SZW naar vergroting van de transparantie en meer invloed voor de klant.

Wij hebben onze activiteiten en te behalen resultaten in 2007 geordend naar de kernfuncties Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten. Deze functies vormen de constanten in ons proces om de organisatie te vernieuwen om zodoende nog meer werk te maken van betere dienstverlening. Wij ervaren dat onze klanten die inzet en die resultaten positief waarderen. Ook de prestatie-indicatoren illustreren dat onze dienstverlening een stijgende lijn vertoont.

#### 3.1 Kernfunctie Werk

Wij steken veel energie in het begeleiden van onze klanten op zoek naar werk. Wij investeren daarbij in intensivering en waar mogelijk vernieuwing van onze instrumenten. Zo werken we aan verdere verbetering van de dienstverlening, verdieping van de samenwerking met onze ketenpartners en een effectieve verzuimbegeleiding van zieke klanten uit onze vangnetgroepen.

#### Resultaten Werk

##### **Aantal plaatsingen**

In 2006 hebben we ruim 40.000 klanten aan het werk geholpen. Het is onze ambitie om dit aantal in 2007 minimaal te evenaren. In ons jaarplan 2007 hebben we als doelstelling opgenomen om van dit aantal 27.500 klanten op de arbeidsmarkt te plaatsen via een re-integratietraject. De overige 12.500 willen we re-integreren door uitsluitend de begeleiding van de re-integratiecoach.

In totaal hebben we in de eerste zes maanden van 2007 circa 26.500 klanten aan het werk geholpen. Hiervan hebben ongeveer 13.500 klanten het werk hervat na intensieve begeleiding van de re-integratiecoach en 13.000 klanten na een re-integratietraject (circa 4.500 AG en 8.500 WW). We verwachten zowel onze ambitie om ruim 40.000 klanten aan het werk te helpen als onze doelstelling om hiervan 27.500 klanten te plaatsen via een re-integratietraject, te realiseren.

##### **Re-integratiemiddelen**

De minister heeft voor de re-integratie van werklozen in 2007 € 130 miljoen en voor arbeidsongeschikten € 136 miljoen beschikbaar gesteld. De kosten tot en met juni bedragen € 70 miljoen (WW) en € 58 miljoen (AG). We verwachten voor geheel 2007 dat de kosten binnen de beide budgetten zullen blijven. Daarnaast is er een budget van € 70 miljoen beschikbaar voor voorzieningen. We verwachten dit budget met circa € 30 miljoen te overschrijden.

##### **Prestatie-indicatoren**

Prestatie-indicatoren Re-integratie				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e halfjaar 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	zie hieronder	32% (2002)
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	75%	79%	79%	76%
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	85%	> 70%	n.n.b.
Re-integratie aanbodquote WW	90%	93%	90%	81%
Arbeidsuitstroomquote WW	40%	48%	50%	n.v.t.
<i>kengetal</i>				
% herstelde vangnetgevallen voor 13 weken	n.v.t.	83%	83%	83%

### *Plaatsingspercentage AG*

Onderstaande plaatsingspercentages hebben betrekking op klanten die een traject hebben doorlopen. De cijfers zijn pas definitief als alle trajecten van een kalenderjaar zijn afgesloten. Een traject loopt gemiddeld enkele jaren. Hierdoor zullen de plaatsingspercentages voor de meest recente jaren nog toenemen.

<b>Plaatsingspercentages AG</b>		
<b>Kalenderjaar</b>	<b>%</b>	<b>Prognose 2007</b>
2002	34%	34%
2003	31%	32%
2004	31%	32%
2005	27%	30%
2006	11%	15%

### *Re-integratie vangnetgevallen*

Ons beleid is erop gericht om ziekteverzuim van vangnetgevallen door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. In de eerste dertien weken herstelt 83%. Van degenen die daarna nog ziek zijn, herstelt 79% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Hiermee voldoen we aan de doelstelling voor deze prestatie-indicator (75%).

Het grootste gedeelte van de klanten die langer dan twee jaar ziek zijn wordt gevormd door einde dienstverbanders en zieke werklozen. Deze klantgroepen worden met nadruk gevolgd in de uitoefening van de arborol die UWV heeft voor de vangnetcategorieën.

### *Beoordeling re-integratieverslag*

Wij beoordelen het door de werkgever samen met zijn werknemer op te stellen re-integratieverslag bij de aanvraag einde wachttijd. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. Vanaf 2007 meten we de juistheid van de toetsingen van de re-integratieverslagen maandelijks. Op dit moment zijn de uitkomsten bekend van de metingen t/m april 2007. 85% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 70%. De uitkomst van de steekproef is als representatief te beschouwen.

### *Re-integratieaanbodquote WW*

Met de re-integratieaanbodquote meten we of de re-integratiecoaches met onze klanten tijdig een aanpak voor re-integratie hebben afgesproken. Doel was om 90% van onze klanten een re-integratieaanbod te doen, voordat zij twaalf maanden WW-uitkering hebben ontvangen. De score tot en met juni van 93% (2006: 81%) voldoet aan deze doelstelling.

### *Arbeidsuitstroomquote WW*

Met de arbeidsuitstroomquote meten we het effect van de ingezette begeleiding door te kijken naar het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De score over het eerste halfjaar van 2007 is 48%. Hiermee voldoen we ruim aan de doelstelling uit ons jaarplan van 40%.

### *Re-integratiecoaching WW*

Het CWI draagt na 6 maanden werkloosheid de begeleiding over aan UWV. Onze re-integratiecoaches nemen WW-klanten op dat moment, maar uiterlijk in de 12<sup>e</sup> maand na het begin van de WW-uitkering in begeleiding. Als CWI ons meldt dat de afstand tot de arbeidsmarkt vanwege persoonlijke belemmeringen groot is en de klant niet in staat is zelfstandig werk te vinden, dan neemt de re-integratiecoach de klant eerder in begeleiding.

Hiervoor hebben we aangegeven hoeveel uitkeringsgerechtigden we mede dankzij de inzet van re-integratiecoaching aan het werk hebben geholpen. Daarnaast hebben we de effectiviteit van de inzet van re-integratiecoaches extern laten onderzoeken. Centrale vraag in dit onderzoek was in hoeverre er aanwijzingen zijn dat de aanstelling en uitbreiding van het aantal re-integratiecoaches ertoe leidt dat meer mensen sneller aan het werk komen. Binnenkort verwachten we de resultaten van dit onderzoek.



De kosten voor de re-integratiecoaches zijn tot en met juni € 25 mln. Dit is gelijk aan het door ons begrote niveau.

### Re-integratie na herbeoordeling

We hebben voor 81% van de klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject starten, binnen 8 weken een plaatsingsplan aangevraagd bij het re-integratiebedrijf. Er zijn ook klanten die in eerste instantie niet beschikbaar zijn voor re-integratie; voor deze klanten worden soms later, vaak na 8 weken, alsnog re-integratieactiviteiten gestart.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de afspraken die ten tijde van de herbeoordeling zijn gemaakt met de klanten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Kerncijfers re-integratie na herbeoordeling				
	1e halfjaar 2007		2006	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	11.001	100%	37.097	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	16	0,1%	86	0,2%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	10.985	100%	37.011	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	4.023	37%	10.760	29%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	1.200	11%	3.873	10%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	1.406	13%	4.396	12%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	1.417	13%	2.491	7%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	0	0%	1.646	4%
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	0	0%	1.646	4%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	3.936	36%	13.581	37%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	3.416	31%	11.357	31%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	520	5%	2.224	6%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	3.023	28%	11.024	30%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	376	3%	1.932	5%
- cliënt kiest voor een IRO	924	8%	2.839	8%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	1.723	17%	6.253	17%
2e overig	3	0%	0	0%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten	1.921	100%		
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	545	28%	1.391	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	1.376	72%	5.740	

\* weergave van de gemaakte afspraken ten tijde van de herbeoordeling, de gemaakte afspraken kunnen inmiddels anders luiden.

De categorie: waarvan het oordeel is: nog geen re-integratieacties omdat de klant bezwaar aantekent tegen de beschikking (categorie 2b) wordt niet meer gebruikt, omdat het aantekenen van bezwaar geen opschortende werking heeft voor het starten van re-integratie.

Een kleine minderheid van de klanten die in eerste instantie aangeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar te stellen voor werk, wordt in een later stadium alsnog aangemeld voor een re-integratietraject. De klanten waarvan het oordeel is om geen re-integratieacties uit te voeren (categorie 2a uit bovenstaande tabel) worden drie maanden na de herbeoordeling opnieuw benaderd. Door het ontbreken van een noodzakelijke koppeling tussen systemen was het niet mogelijk om dit proces vanaf begin 2007 optimaal te laten verlopen. Begin tweede kwartaal is een koppeling gerealiseerd. Het optimaliseren van het proces is echter afhankelijk van de beschikbare capaciteit en de samenloop met de herstelacties voortvloeiend uit het coalitieakkoord.

### Werkhervatting herbeoordeelden

52% van de in 2006 herbeoordeelde WAO'ers van wie de uitkering verlaagd of beëindigd werd, werkt na acht maanden. Dit blijkt uit vervolgonderzoek dat we hebben laten doen naar de inkomens- en arbeidsmarktpositie van deze klanten. Van de WAO'ers die nog niet werkten op het moment van de herbeoordeling, is één op de vier na acht maanden weer aan het werk.

### Werkhervatting jonggehandicapten

We intensiveren onze inspanningen op het gebied van de re-integratie en in samenwerking met ketenpartners de maatschappelijke participatie van jonggehandicapten. Voor hen betekent werk boven uitkering vaak werk naast uitkering. 97% van de Wajongers is volledig arbeidsongeschikt. Dit betekent dat ze niet in staat zijn het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen. Het gevolg is dat als Wajongers in staat zijn tot loonvormende arbeid dat meestal alleen met de nodige aanpassingen gerealiseerd kan worden. Ook de Wajongers die relatief meer kans hebben

om aan het werk te komen, zijn veelal geïndiceerd voor een WSW -plaats of in een traject voor een arbeidsplaats bij een reguliere werkgever met noodzakelijke aanpassing en begeleiding. Ter bevordering van de maatschappelijke participatie van jonggehandicapten bespreken arbeidsdeskundigen op scholen de arbeidintegratiemogelijkheden van leerlingen vanaf 15/16 jaar. Het betreft met name scholen voor het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs. Ook hebben we een Cliëntvolgsysteem voor jonggehandicapten in gebruik genomen. Arbeidsdeskundigen registreren hierin de klantgegevens, waardoor op individueel niveau informatie beschikbaar komt om de jonggehandicapte gericht te kunnen adviseren over arbeidsintegratie. UWV en CWI werken samen met de Belastingdienst bij het werven van Wajongers. De Belastingdienst heeft voor 2007 ongeveer 400 vacatures die vervuld kunnen worden door Wajongers. Daarnaast loopt er een project waarbij Wajongers en vroegtijdige schoolverlaters werkervaring kunnen opdoen binnen UWV.

## **Ketensamenwerking**

### ***Inleiding/doel***

Samen met onze ketenpartners streven we naar verbetering van onze dienstverlening. Met CWI hebben we een visie uitgewerkt om samen met de gemeenten onze klanten, werkgevers en werkzoekenden beter en sneller van dienst te zijn.

### ***Activiteiten en resultaten***

In het Ketenprogramma 2007 hebben we samen met onze ketenpartners zes speerpunten op de agenda geplaatst:

#### *Gemeenschappelijke klantbenadering*

Zowel lokaal als landelijk worden steeds meer initiatieven genomen en met steeds meer gemeenten is er concrete samenwerking, zoals op het punt van de invoering van de principes van het toonkamerconcept, het verlenen van geïntegreerde dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers, wijkgerichte projecten, samenloop van uitkeringen. De lokale samenwerkingsverbanden, gericht op een geïntegreerde dienstverlening aan de klant, gaan steeds meer over de organisatiegrenzen heen.

#### *Evaluatie Toonkamers*

Eind 2006, begin 2007 heeft het Algemeen Keten Overleg een evaluatie van de Toonkamers uitgebracht. Hieruit is naar voren gekomen dat een aantal uitgangspunten van deze dienstverlening een bijdrage leveren aan verbetering van de dienstverlening en verruiming van de uitstroom WW. We richten ons in toenemende mate op moeilijker te plaatsen werkzoekenden en lastiger te vervullen vacatures. Uitgangspunten voor onze gezamenlijke koers zijn één aanspreekpunt voor de klant, geïntegreerde dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers vanuit één loket en ontschotte dienstverlening. Om de samenwerking verder vorm te geven willen CWI en UWV samen met gemeenten in de tweede helft van dit jaar starten met het uitbreiden van het aantal locaties, waar de dienstverlening aan werknemers en werkgevers volgens de uitgangspunten van het zogenoemde toonkamerconcept wordt uitgevoerd, waardoor de klant het gevoel heeft met één organisatie te maken te hebben.

#### *Werkgeversbenadering*

De werkgeversbenadering wordt steeds verder uitgewerkt. Het aantal werkgelegenheidsprojecten neemt toe, zoals de ontwikkeling van werkgeversservicepunten en –loketten in diverse regio's. De ketenindicatoren voor werkgevers zijn in ontwikkeling.

#### *Handhaving*

In drie pilots 'risicogestuurde handhaving' hebben we geëxperimenteerd met de directe en snelle inzet van een fraude-inspecteur bij de aanvraag van een WW-uitkering. We hebben op verzoek van re-integratiecoaches en CWI-adviseurs inspecties nalevingbereidheid uitgevoerd. Het blijken goede preventieve instrumenten en de reacties van onze klanten zijn positief. We gaan deze werkwijze daarom vanaf het derde kwartaal op ruimere schaal inzetten.

#### *Digitaal klantdossier*

Het DKD (Digitaal Klantdossier) is een digitaal dossier waarmee UWV en CWI een (beperkt) aantal klantgegevens aan de klant beschikbaar stelt. Het moet voorkomen dat gegevens van klanten méér dan éénmaal uitgevraagd hoeven te worden. Voor de klant betekent dit dat hij/zij een deel van zijn gegevens zoals die beschikbaar zijn bij CWI, UWV, de gemeenten, de Rijksdienst voor het Wegverkeer en de Sociale Verzekeringsbank op het scherm al ingevuld ziet. De klant hoeft deze

niet meer zelf in te vullen, hij/zij hoeft alleen maar melding te maken van eventuele verkeerd ingevulde gegevens.

In het eerste halfjaar is een pilot van de eerste versie van het DKD in Heerenveen en Skarsterlan afgerond. Met deze eerste versie kan de klant inloggen met DigiD. Ook kan de klant vanuit zijn huis op elk gewenst tijdstip elektronisch de vooringevulde formulieren voor onder meer de WW en de Wet Werk en Bijstand openen en invullen. De klant ziet daarbij ook welke gegevens over hem/haar bekend zijn. De pilot wordt vervolgens uitgebreid naar de gemeente Den Haag. Naar verwachting volgt in de tweede helft van dit jaar de landelijke uitrol.

Het UWV levert arbeidsverledengegevens en inkomstengegevens aan DKD. Het aan de klant openstellen van de arbeidsverledengegevens wordt echter pas operationeel als de kwaliteit van de input vanuit de polisadministratie gegarandeerd is. De klant ziet deze velden voorlopig dus ongevuld in zijn klantbeeld en de betreffende velden zijn niet vóóringevuld in de elektronische intake formulieren.

#### *Professionalisering*

Er zijn voor frontofficefuncties generieke ketencompetenties ontwikkeld. Daarnaast is er een ketenleergang ontwikkeld in ons klantgerichtheidprogramma "De Buitenwereld". Deze leergang wordt sinds begin dit jaar aangeboden aan de uitvoerders van de ketenpartners. Zowel door het regionaal management als in ketenverband wordt actief deelgenomen aan dit traject. Het traject heeft tot doel te komen tot een gemeenschappelijke klantbenadering en het uitvoering geven aan de ketencompetenties.

#### *Ketenprestatie-indicatoren*

<b>Ketenprestatie-indicatoren 1e halfjaar 2007</b>		
	<b>1e halfjaar 2007</b>	<b>2006</b>
Preventiequote WW CWI	22%	20%
Preventiequote WW UWV	17%	16%
<b>Keten Preventiequote WW</b>	<b>35%</b>	<b>32%</b>
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	59%	57%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	48%	46%
<b>Keten Uitstroomquote WW (1 jr)</b>	<b>78%</b>	<b>77%</b>

Tot en met juni laat de preventiequote zien dat ruim één op de drie klanten géén uitkering WW krijgt óf omdat aansluitend werk werd gevonden óf géén recht op uitkering WW bestond. Tot en met juni verlaat 59% van de klanten de WW binnen zes maanden door werkhervatting of vanwege een andere reden. Van de klanten met een uitkeringduur tussen 6 en 12 maanden stroomt 48% uit. Binnen een jaar verlaat 78% van de klanten de WW. De ketendoorstroomquote is nog in ontwikkeling.

#### **Overige resultaten**

Het klantvolgsysteem van CWI, SONAR, bevat de gegevens van klanten die worden begeleid naar werk. Dit systeem is nu geschikt gemaakt voor gebruik door onze re-integratiecoaches. Hierdoor maken CWI en UWV gebruik van elkaars klantgegevens en kennis. Het samenwerken in één systeem ondersteunt een meer geïntegreerde dienstverlening aan de klant. De uitrol van SONAR is volgens planning verlopen. Vanaf begin juli werken al onze vestigingen met SONAR.

## 3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken

Binnen deze kernfunctie zijn de voortgang van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten op grond van het aangepaste Schattingsbesluit (ASB) en de vaststelling van de arbeidsongeschiktheid voor de WIA belangrijke activiteiten.

### Herbeoordelingen

#### Doel/activiteiten

Onze doelstelling voor 2007 is om 94.000 herbeoordelingen af te handelen. We hebben in het eerste halfjaar van 2007 bijna 43.000 herbeoordelingen gerealiseerd. Dit is iets minder dan we hadden gepland. Dit voorjaar is een coalitieakkoord tot stand gekomen, waarin is bepaald dat de groep arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder moet worden beoordeeld op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit. Dit betekent dat een belangrijk deel van deze klanten in aanmerking komt voor een nieuwe beoordeling. Omdat partijen besloten om aan dat voornemen onmiddellijk uitvoering te geven, hebben wij – na overleg met de minister – de overige herbeoordelingen lopende het eerste kwartaal tijdelijk opgeschort en reeds uitgevoerde herbeoordelingen voor klanten die ouder zijn dan 45 jaar niet geëffectueerd.

We hebben in juni betrokkenen geïnformeerd dat zij in aanmerking komen voor de hernieuwde herbeoordeling. Deze herbeoordelingen zullen we zoveel mogelijk in 2007 afronden. De herbeoordelingen van de arbeidsongeschikten jonger dan 45 jaar lopen in 2008 nog door.

Daarnaast heeft de Centrale Raad van Beroep geoordeeld dat de maximering van het aantal maatmanuren op 38 uur per week, zoals die is vastgelegd in het Schattingsbesluit, teruggedraaid moet worden. Ook hierover zijn betrokkenen in juni geïnformeerd.

Herbeoordelingen 1e halfjaar 2007						
	Totaal	WAO	WAZ	Wajong	2006	Totaal t/m 2005 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	68,3%	63,3%	58,2%	92,3%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	10,8%	12,8%	13,9%	1,2%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	14,7%	16,6%	18,7%	5,6%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	6,2%	7,3%	9,2%	1,0%	5,2%	3,5%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	42.956	33.644	1.398	7.914	108.543	117.557

#### Kosten

De totale kosten van de uitvoering van de ASB-herbeoordelingen over het eerste halfjaar 2007 bedragen bij benadering € 50 miljoen. Dit is conform wat wij hadden begroot.

#### TRI (Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten) en WW

Na verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering ná een ASB-herbeoordeling – is het de bedoeling dat de klant die geen werk heeft – aansluitend een WW- of TRI-uitkering krijgt toegekend en betaald. Zo kan de klant de aandacht richten op het vinden van werk. Tijdig betalen betekent een WW-betaling binnen vier weken na de ingangsdatum van de beslissing en een betaling TRI binnen vijf weken. Wanneer wij er door omstandigheden niet in slagen om de eerste WW- of TRI-betaling te doen binnen vier respectievelijk vijf weken, dan nemen wij contact op met de klant met de vraag of deze prijs stelt op betaling van een voorschot.

De snelheid van betalen van zowel de WW- als de TRI-uitkeringen stijgt.

Toekenningen WW en TRI na ASB herbeoordeling 1e halfjaar 2007 (t/m juni)		
	Tijdigheid betaling 1e halfjaar 2007	Tijdigheid betaling 2006
WW	< 4 weken <b>77%</b>	< 4 weken <b>65%</b>
TRI	< 5 weken <b>92%</b>	< 5 weken <b>88%</b>
opm: - Tijdigheid definitieve betaling na effectivering verlaging of beëindiging uitkering		

Sinds eind maart kunnen klanten die na een ASB-herbeoordeling een lagere of geen arbeidsongeschiktheidsuitkering meer krijgen, een TRI-uitkering krijgen gedurende maximaal twaalf maanden in plaats van zes maanden. De wijziging geldt zowel voor klanten die al een TRI-uitkering ontvangen als voor nieuwe TRI-aanvragen.

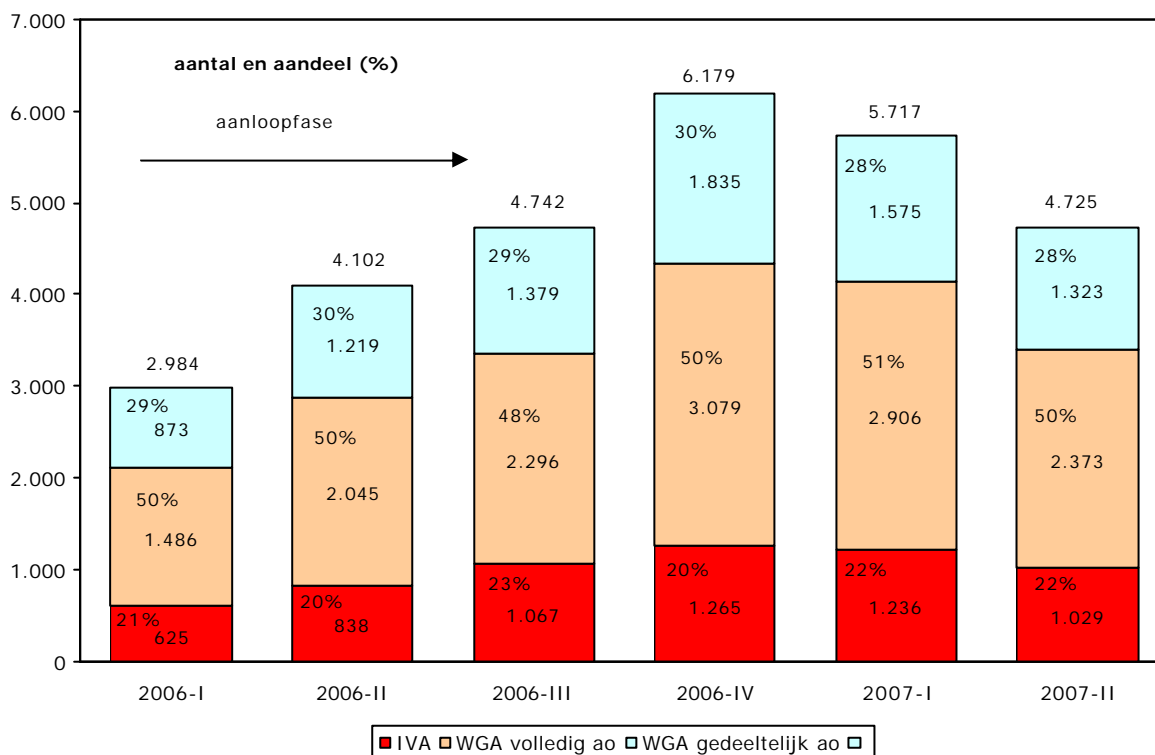
## WIA

### Doel

De WIA wil de gerichtheid op werk, zodra dat mogelijk is, versterken. Onze doelstelling is de uitvoering zo in te richten, dat dit overheidsbeleid wordt ondersteund.

### Resultaten

Het aantal toegekende WIA-uitkeringen is met ruim 10.000<sup>1</sup> iets lager dan in het tweede halfjaar van 2006. Er blijft echter sprake van een vrij constante verhouding tussen de categorieën WGA-gedeeltelijk arbeidsongeschikt, WGA volledig arbeidsongeschikt en IVA.



Ruim eenderde van de WIA-toekenningen heeft betrekking op zieke werknemers zonder werkgever, zoals zieke werklozen en uitzendkrachten. Uit onderzoek van TNO blijkt dat met name zieke werklozen vaker aangeven een slechtere gezondheid te hebben. Ook hervatten ze het werk relatief minder snel. We zoeken actief contact met de zieke werknemers zonder werkgever en besteden extra aandacht aan verzuimbegeleiding voor deze groep.

Het aantal afwijzingen voor een WIA-uitkering is ruim 8.400. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is. Bij minimaal 58% van de afwijzingen in 2006 is sprake van een aanvraag voor een WW-uitkering. Dit geldt in bijzondere mate voor vangnetwerknemers, zoals flexwerkers en zieke werklozen. Een mogelijke verklaring hiervoor is de grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in het eerste halfjaar met 10.000, terwijl het aantal WAO-uitkeringen in het eerste halfjaar met 26.000 daalde. We verwachten dat het totaal aantal klanten met een WAO-/WIA-uitkering in 2007 met ongeveer 30.000 zal afnemen.

<sup>1</sup> Dit is exclusief voorschotten. Deze worden wel meegenomen in het aantal nieuwe uitkeringen (bijna 11.400).

## Kosten

De reguliere uitvoeringskosten van de WIA over het eerste halfjaar 2007 bedragen circa € 91 miljoen. Dit is iets minder dan wij hadden begroot (€ 98 mln.).

## 3.3 Kernfunctie Uitkeren

Binnen de kernfunctie Uitkeren hebben we de volgende speerpunten geformuleerd om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren:

- Tijdigheid (onder andere snelle eerste betaling)
- Klantgerichtheid in de praktijk
- Doortastend reageren op klachten en bezwaren
- Handhaving

Op klantgerichtheid en doortastend reageren op klachten en bezwaren zijn we ingegaan in het hoofdstuk Klant. Hierna gaan we in op tijdigheid en handhaving.

### Tijdigheid

Prestatie-indicatoren: Tijdigheid				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e halfjaar 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Tijdigheid beslissen ZW < 4 weken beslissen	85%	84%	85%	-
Tijdigheid beslissen WIA < 10 weken beslissen	70%	75%	77%	50%
Tijdigheid WW 1e betaling < 4 weken	70%	77%	>70%	n.v.t.

Uitgangspunt is dat de klant die tijdig een aanvraag WW heeft ingediend, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat de definitieve betaling, lukt dat niet, dan zoeken we contact met de klant om te bezien of hij een voorschot wenst. In het eerste halfjaar van 2007 kreeg 77% binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Hiermee voldoen we aan de doelstelling van 70%.

Voor de Ziektewet hebben we 84% van onze beslissingen binnen vier weken genomen. Dit is vrijwel conform de norm. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met 75% aanzienlijk hoger dan in 2006 (50%) en ook hoger dan de doelstelling voor 2007.

### Handhaving

Prestatie-indicatoren: Handhaving				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e halfjaar 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Bekendheid met verplichtingen	75%	n.v.t.	84%	>84%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	95%	96%

### Doel

Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik. De nadruk ligt op preventie. Door de inzet van onze communicatiemiddelen moet in 2007 75% van de klanten bekend zijn met zijn plichten. Daarnaast willen we ten minste 95% van de geconstateerde fraudezaken bestuurs- of strafrechtelijk kunnen afdoen en in minimaal 85% van de regelovertradingen een maatregel opleggen.

### Activiteiten en resultaten

Bij fraude gaat het om een overtreding van de inlichtingenverplichting. In de eerste zes maanden hebben we 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie. Hiermee voldoen we aan de in ons jaarplan 2007 afgesproken doelstelling van 95%. In 85% van de regelovertradingen hebben we een maatregel opgelegd. De bekendheid met verplichtingen meten we in het vierde kwartaal 2007.

We hebben geëxperimenteerd met telefonische controles van uitkeringsgerechtigden op het naleven van hun verplichtingen. Deze controles moeten met name leiden tot het verhogen van de controlebeleving van onze klanten. Op basis van de resultaten uit het experiment worden vanaf begin juli 40.000 telefonische controles uitgevoerd.

De huisbezoeken die wij aan onze klanten brengen, blijken een effectief controlemiddel (in 2006 leidde 18% van de huisbezoeken tot een constatering van regebovertreding). In veel gevallen is het huisbezoek ook een extra moment om onze klanten te informeren over hun rechten en plichten. In het tweede halfjaar van 2007 zullen we experimenteren met voorlichtende huisbezoeken. Hierbij bezoeken we klanten die een relatief geringe kennis hebben van de voor hen geldende regelingen. Hiervoor hebben we specifieke risicoprofielen ontwikkeld.

#### **Overige resultaten**

- Ons Interventieteam Buitenland heeft in het eerste halfjaar een benadeling van € 0,7 miljoen vastgesteld en voor gemeenten is € 7,9 miljoen aan buitenlands vermogen getraceerd.
- We hebben 442 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie ingediend, voor € 18,4 miljoen aan benadeling vastgesteld en voor € 1,2 miljoen aan boetes opgelegd.
- Door het opleggen van maatregelen hebben we € 46 miljoen aan uitkeringslasten bespaard.
- We hebben circa 12.500 uur besteed aan de diverse Interventieteams, ongeveer 50% van de jaardoelstelling van 25.000.
- De problemen met de Polisadministratie hebben geleid tot een vermindering van het aantal onderzoekswaardige signalen uit de Gemeenschappelijke Verwijsindex.

#### **Kosten**

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 31,3 miljoen) vallen binnen het begrote bedrag.

In april is definitief duidelijkheid ontstaan over de beschikbaarheid van de middelen uit het Handhavingprogramma 2007-2010. Besteding hiervan vindt pas vanaf het derde kwartaal plaats. Er zal dan een inhaalslag worden gemaakt.

### **Wajong**

Al enige jaren is er sprake van een forse stijging van de instroom in de Wajong. In 2002 bedroeg de instroom 7.650 en in 2006 is deze opgelopen tot 13.600. Dit leidt tot een jaarlijks groeiend aantal uitkeringen omdat de instroom aanzienlijk hoger ligt dan de uitstroom. Het aantal klanten met een Wajong-uitkering is in het eerste halfjaar van 2007 met 5.400 verder gestegen tot 161.300. Om meer inzicht te verkrijgen in de herkomst van deze groei zijn we een uitgebreide dossierstudie gestart. Het onderzoek vond plaats in drie regio's die samen een goed beeld geven van de landelijke ontwikkeling van de instroom. De eerste inzichten uit dit Wajong dossieronderzoek geven aan dat de huidige instroomstijging voor een aanzienlijk deel toegeschreven kan worden aan de doorstroom vanuit de bijstand. Deze instroom is vanaf 2005 sterk toegenomen en is in 2006 ongeveer driemaal zo hoog als in 2002 (van ruim 600 naar ruim 1.900). Niet uitgesloten moet worden dat de doorstroom vanuit de bijstand in 2007 blijft aanhouden.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de toegenomen instroom ook afkomstig is uit het voortgezet speciaal onderwijs, het praktijkonderwijs en instellingen. Deze toename loopt parallel aan de stijging van het aantal leerlingen op deze scholen. Als het aantal leerlingen op deze scholen blijft stijgen, en de tekenen daarvoor zijn er, dan zal dat naar alle waarschijnlijkheid ook leiden tot een verdere toename van de instroom in de Wajong.

## **3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten**

### **Walvis en polisadministratie**

#### **Doel**

Bij de opzet, de inrichting en de werking van de polisadministratie zijn veel partijen betrokken, vooral de wetgever, UWV en de Belastingdienst. De polisadministratie is een onmisbaar instrument om de administratieve lasten bij burgers en bedrijven te verlichten.

#### **Activiteiten**

Begin 2007 bleek dat de loonaangifteketen nog niet stabiel is, waardoor de polisadministratie bij UWV vertraagd wordt gevuld. De bewindslieden van SZW en Financiën hebben de daaruit voortvloeiende problemen aan de Tweede Kamer gemeld en hebben een gemeenschappelijk beheerteam ingesteld van UWV en Belastingdienst dat de samenwerking binnen de keten moet intensiveren en knelpunten moet oplossen. Tevens hebben de bewindslieden van SZW en

Financiën aan de Belastingdienst en UWV gezamenlijk opdracht gegeven een integrale probleemanalyse te maken van de SUB/Walvisketen. UWV en de Belastingdienst zullen deze analyse medio augustus 2007 aan de bewindslieden aanbieden.

**Resultaten**

We hebben met behulp van een tijdelijke oplossing de levering van gegevens aan onze afnemers hervat.

**Kosten**

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in het eerste halfjaar 2007 circa € 16,0 mln. (incl. Sociaal Plankosten). Dit is binnen het begrote budget.



## 4. BEDRIJFSVOERING

### 4.1 Vernieuwing

Goed en snel geholpen klanten, dat is de primaire focus van de Vernieuwing. Zoals eerder vermeld, blijkt uit de meest recente Klantgerichtheidsmonitor dat het rapportcijfer voor onze dienstverlening is gestegen naar een 6,7.

Uit onderzoek blijkt dat *persoonlijke aandacht/bejegening, snelheid, de kwaliteit van onze reactie/communicatie* en *bereikbaarheid/toegankelijkheid* de 4 belangrijkste elementen zijn bij het bepalen van de klanttevredenheid. Om deze te kunnen verbeteren zal onze uitvoering drastisch moeten vernieuwen, zowel wat we gaan doen, maar ook hoe we dat gaan doen en met welke middelen.

Daarvoor is het programma De Vernieuwing gestart. Uitgangspunt van dit programma is het centraal stellen van de klant in de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – werk, sociaal medische zaken, uitkeren en gegevensdiensten en de daarbij behorende Klantmanagement Organisatie/Functie. De integrale procesvisie die eind 2006 is vastgesteld is in het eerste kwartaal van 2007 in de zogenaamde Vernieuwingsagenda vertaald naar globale procesontwerpen per kernfunctie en de daarbij behorende transitiestrategie.

In- en externe ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat er een aantal bijstellingen op de Vernieuwingsagenda is gepleegd (deze worden vastgelegd in de bijgestelde versie per 1 oktober). Het regeerakkoord (brugbanen/herbeoordelingen) leidt enerzijds tot nieuwe activiteiten binnen de Kernfunctie Werk (brugbanen) en anderzijds (als gevolg van extra inzet voor de Herbeoordelingen) tot aanpassingen in het tempo waarin de overgang van de huidige uitvoering (AG en WW/werk) naar de Kernfunctie s Sociaal Medische Zaken en Werk zal plaats vinden.

Om te kunnen waarborgen dat het nieuwe uitkeringssysteem WIA zorgvuldig wordt geïmplementeerd, zullen wij het in 2008 uitgebreid en nauwgezet testen. In het eerste kwartaal van 2008 komt een productierijp systeem beschikbaar. Na de oplevering volgt een periode van proef (schaduw) draaien. Tijdens de proefperiode vindt de feitelijke vaststelling en betaling van uitkering aan de klanten plaats met het huidige systeem. Pas als vaststaat dat het nieuwe systeem kwalitatief naar behoren functioneert, wordt overgeschakeld van het huidige naar het nieuwe systeem. Onze klanten zullen gedurende de periode van proefdraaien hiervan geen nadelige gevolgen ondervinden.

#### **Realisatie 1e halfjaar**

##### *Businessontwerpen*

Begin juni zijn de Businessontwerpen op hoofdlijnen vastgesteld; deze worden nu uitgewerkt in gedetailleerde Businessontwerpen die per 1 oktober a.s. worden opgeleverd.

##### *Klantprocessen*

Een van de belangrijke kwesties in de Vernieuwing is het antwoord op de vraag hoe UWV er straks voor zorgt dat de klant niet verdwaalt tussen/in de Kernfuncties, hoe zorgen wij ervoor dat de klant onze processen als een logisch gebeuren ervaart, zonder dat hij/zij last heeft van de processen/Kernfuncties die er achter schuil gaan.

De weg waarlangs dat gebeurt, is via de Klantprocessen.

De belangrijkste uitgangspunten hierbij zijn de toetsing of de processen KISS (keep it short and simple)-proof zijn, of alle klantcontacten toegevoegde waarde hebben voor de klant en dat zo veel mogelijk informatie aanwezig is bij het eerste klantcontact.

Inmiddels zijn de 8 belangrijkste klantprocessen vastgesteld en beschreven, gebaseerd op vragen van de klant.

##### *Infrastructuur*

Er is een plan opgesteld om de infrastructuur op een gewenst performanceniveau te brengen voor de vernieuwing. Het project is gestart met de inventarisatie van wensen en eisen aan de toekomstige infrastructuur.

#### Overige resultaten 1e halfjaar

- Het klantvolgsysteem SONAR is uitgerold. Vanaf begin juli werken al onze vestigingen met SONAR.
- In juni is in de regio Eindhoven het webloket ([www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl)) gestart.
- In mei is een pilot gestart om te onderzoeken of het inleveren van werkbriefjes kan worden afgeschaft, evenals een proef met elektronische betaalspecificatie.
- Met de digitale verzuim- en herstelmelder kunnen klanten van UWV de ziek- en herstelmelding digitaal aanbieden aan UWV. In de eerste helft van 2007 is de ontwikkeling en realisatie hiervan voortgezet.

## 4.2 Rechtmatigheid

De hierna volgende tabel geeft separaat de percentages financiële fouten en onzekerheden in de uitkeringslasten weer. Deze cijfers moeten als voorlopig worden beschouwd. Het beeld over het eerste halfjaar is altijd met enige onzekerheden omgeven omdat, zo leert de ervaring, pas de meting over een heel jaar een voldoende betrouwbaar beeld geeft. Wel verwachten wij dat over het hele jaar de rechtmatigheid ten minste 97% zal bedragen.

In vergelijking tot het gehele verslagjaar 2006 is het percentage financiële fouten afgenomen van 1,6% naar 1,4%; Het percentage onzekerheid is toegenomen van 1,0% naar 1,2%. Op het niveau van de wet is het beeld als volgt:

Rechtmatigheid 2007				
Wet	Financiële fouten 1e helft 2007	Financiële fouten 2006	Onzekerheden 1e helft 2007	Onzekerheden 2006
BIA	1,3	2,5	0,0	0,2
Wajong	0,1	0,4	0,3	0,8
WAO	0,1	0,5	0,0	0,3
WAZ	0,5	0,8	5,9	2,2
WAZO	3,9	3,8	0,1	1,1
WIA	2,8	1,8	6,0	2,9
WW	1,6	1,5	2,1	0,7
ZW	8,5	9,0	4,7	5,3
TW	1,8	4,2	1,0	0,5
TRI	6,8	5,3	6,6	10,5
<b>UWV -breed</b>	<b>1,4</b>	<b>1,6</b>	<b>1,2</b>	<b>1,0</b>

\*) Het WIA - percentage is opgebouwd uit een gedeelte WIA -uitkeringen en WIA Inkoop en re-integratie (IR)

Toelichting op tabel:

#### Financiële fouten:

- De verbetering komt hoofdzakelijk op het conto van de WAO, die stijgt van 99,5% naar 99,9%. Aangezien de financiële omvang van met name de WAO en in iets mindere mate de Wajong (van 99,6% naar 99,9%) groot is in verhouding tot de andere wetten, hebben verbeteringen bij deze twee wetten een relatief groot positief effect op de hoogte van het UWV-percentage financiële fouten.
- De problematiek bij de uitvoering van de ZW heeft nog steeds een negatieve invloed op het UWV -percentage financiële fouten. Het percentage bij de ZW blijft onveranderd hoog (8,5 ten opzichte van 9,0 in verslagjaar 2006). De meeste onjuistheden worden veroorzaakt door toepassen onjuiste referentieperiode, het niet toepassen van indexering en het niet voldoen aan controlevoorschriften door verzekerden.
- Omdat UWV bij de Wet arbeid en zorg (WAZO)-ZW betalingen van dezelfde systeemcomplexen als de ZW gebruik maakt, is er bij de WAZO eveneens sprake van een hoog percentage financiële fouten.
- De verslechtering van de scores WIA wordt zowel bij financiële fouten als bij onzekerheden met name veroorzaakt door WIA-voorzieningen en WIA-inkooptrajecten. Verbetering bij de

financiële fouten wordt nagestreefd door aanpassing protocollen en werkbeschrijvingen, verbeteren sturing en bewaking op de levering van dossiers en/of completering van gegevens.

#### **Onzekerheden:**

- Het UWV-percentage onzekerheid zal, indien de bestaande onzekerheden (en mogelijke onzekerheden voortvloeiend uit de tweede helft van dit verslagjaar) niet grotendeels en tijdig voor het einde van het verslagjaar worden weggenomen, naar verwachting niet gelijk of beter zijn dan het resultaat over verslagjaar 2006. Deze ontwikkeling wordt veroorzaakt doordat er in de tweede helft van een verslagjaar altijd relatief meer nieuwe fouten (financiële fouten én onzekerheden) zullen zijn dan in de eerste helft. Er moet derhalve een verdere intensivering bij de uitvoering plaatsvinden om de geconstateerde onzekerheden opgelost/afgehandeld te krijgen, zodat het onzekerheidspercentage minimaal gelijk blijft of zelfs beter wordt dan het percentage in verslagjaar 2006. Verbetermaatregelen (o.m. opleiding, verbetering aanlevering loongegevens) zijn ingezet, maar zullen pas in het tweede halfjaar zichtbaar worden.

#### *Voortgang verbetermaatregelen en herstelplannen*

Ondanks de al ingezette verbetermaatregelen op de TRI en ZW blijven de percentages financiële fouten en onzekerheden onveranderd hoog.

### **4.3 Doelmatigheid**

Om de doelmatigheid van onze bedrijfsvoering zichtbaar te maken leggen we de samenhang tussen de door ons geleverde prestaties en de ingezette middelen.

We leggen deze samenhang op de volgende manieren:

#### *1. inzichtelijk maken van de doelmatigheid*

- We stellen jaarlijks een meerjarenraming met financieel kader op voor SZW. In deze raming worden ook meerjarige besparingsdoelstellingen opgenomen.
- Jaarlijks stellen we een Jaarplan incl. begroting op voor SZW. Op 1 juli wordt een concept opgeleverd, op basis waarvan met SZW uitgebreid wordt gesproken over de VBTB-vragen:
  - Wat willen we bereiken (productindicatoren en overige doelstellingen)
  - Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten en speerpunten)
  - Wat mag het kosten (begroting)

We maken de relatie tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen inzichtelijk op basis van het 'Cost Accounting model'. Hierbij wordt rekening gehouden met wijzigingen in volumes en wijzigingen in wet- en regelgeving.

- Gedurende het jaar voeren we op verzoek van SZW uitvoeringstoetsen uit naar aanleiding van voorgenomen nieuw beleid. Ook de financiële effecten op de uitvoeringskosten worden in deze uitvoeringstoetsen belicht. Doordat onze begroting – op basis van deze uitvoeringstoetsen – ook tussentijds door de minister van SZW kan worden aangepast, wordt het blijvende evenwicht tussen ingezette middelen en te leveren prestaties gewaarborgd.
- We vertalen de met SZW overeengekomen begroting intern door naar budgetten per bedrijfsonderdeel. Ook hierbij speelt de Cost Accounting systematiek een belangrijke rol.
- We maken bij projecten gebruik van de Prince II methodiek. Per project wordt een initiatiedocument opgesteld waarin de éénmalige projectkosten en de structurele effecten voor kosten en baten staan beschreven.
- In de verantwoordingscyclus geven we inzicht in de 'nacalculatorische' doelmatigheid en verantwoorden we ons zoveel mogelijk conform de VBTB-principes. In de kwartaal- en jaarverslagen worden daartoe de volgende vragen beantwoord:
  - Hebben we bereikt wat we wilden bereiken?
  - Hebben we gedaan wat we zouden doen?
  - Heeft het gekost wat het mocht kosten?

Door in de verantwoording antwoord te geven op deze vragen geven we inzicht in de gerealiseerde doelmatigheid.

#### *2. afleggen van verantwoording*

- Intern: op ieder managementniveau en per project wordt periodiek – in ieder geval maandelijks – gerapporteerd over de voortgang van de bedrijfsprestaties. Voor de directies die rechtstreeks ressorteren onder de Raad van Bestuur en voor de projecten zijn centrale rapportagevoorschriften van kracht. Conform deze voorschriften wordt in de maandelijkse managementrapportages van deze directoraten verantwoording afgelegd over een aantal aspecten van de bedrijfsvoering zoals de gerealiseerde doelstellingen (o.a. prestatie-indicatoren), productieomvang, de kwaliteit van de productie en de ingezette middelen in termen van geld en medewerkers.

We hebben besloten tot het verder uitbouwen van Cost Accounting naar Costmanagement. Dit betekent dat wij intern in toenemende mate inzicht verkrijgen in de ontwikkelingen in het productieaanbod en de mogelijke effecten voor de uit te voeren activiteiten en benodigde middelen om daarmee maatregelen te kunnen nemen om bij te sturen.

- Extern: We rapporteren in onze kwartaal- en jaarverslagen conform de VBTB-principes tegen de doelstellingen zoals die door middel van het Jaarplan met de minister van SZW zijn afgesproken. In ons jaarplan is een aantal productindicatoren opgenomen die een uitspraak doen over de kwaliteit van de producten of diensten. Daarnaast wordt in de volumegegevens ingegaan op het aantal producten, diensten of klanten.
3. *duidelijkheid verschaffen over de middelen die nodig zijn geweest voor het realiseren van de onderscheiden producten of diensten*  
Door in de verantwoording antwoord te geven op de VBTB-vragen wordt inzicht gegeven over de middelen die nodig zijn geweest voor het realiseren van de producten en diensten.
  4. *analyseren van de relatie tussen de gerealiseerde prestaties en de daarbij verbruikte middelen*  
In de externe kostenverantwoording maken we op basis van het principe van uitzonderingsrapportage een analyse per product van de genormeerde uitvoeringskosten (op basis van de gerealiseerde productie) versus de gerealiseerde uitvoeringskosten.

In de paragraaf Kosten van de uitvoering geven we op basis van de Cost Accounting systematiek op het niveau van de strategische producten aan in hoeverre de ingezette middelen vallen binnen de begroting. Hieruit blijkt dat de ingezette middelen op totaalniveau binnen de begroting blijven. In het hoofdstuk Uitvoering jaarplan 2007 geven we voor verschillende activiteiten antwoord op de drie VBTB-vragen. Hieruit blijkt dat we in het eerste halfjaar 2007 veel van onze doelstellingen hebben gerealiseerd en dat de kosten in het algemeen binnen de begroting blijven. In de volgende kwartaal- en jaarverslagen zullen we uitgebreider ingaan op de samenhang tussen de door ons geleverde prestaties en de ingezette middelen.

#### **4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering**

We zijn een gecertificeerde organisatie. Uit de in het eerste halfjaar gehouden ISO-audits blijkt dat we nog steeds voldoen aan de eisen voor een gecertificeerd kwaliteitmanagementsysteem. Het ISO-certificaat is daarmee behouden. In het eerste halfjaar zijn de eerste stappen gezet naar een kwaliteitmanagementsysteem dat aansluit op onze vernieuwing van de organisatie.

#### **4.5 Kwaliteit informatievoorziening**

In 2006 is het SUWI-normenkader voor de kwaliteit van de niet-financiële informatie van kracht geworden. In het Jaarverslag en Bijlagen over 2006 is conform dit kader ingegaan op de wijze waarop de betrouwbaarheid van de Prestatie-indicatoren is geborgd en is een aantal verbetermaatregelen aangekondigd om de betrouwbaarheid verder te verhogen. Deze verbetermaatregelen zijn geconcretiseerd in 25 specifieke acties, waarvan de meeste inmiddels zijn gestart en een aantal ook al is afgerond.

Zo zijn de prestatie-indicatoren in een evaluatiegesprek met het ministerie besproken, waarbij tevens de prestatie-indicatoren voor 2008 zijn vastgesteld. Er vindt nog overleg plaats over enkele definities en telmethoden. In diverse controleprogramma's op de invoer van gegevens zijn prestatie-indicator aspecten opgenomen en handboeken zijn aangepast. Het gemeenschappelijke klantvolgsysteem van CWI/UWV SONAR is bij UWV geïmplementeerd en het UWV-Datwarehouse wordt gevuld met SONAR-gegevens. Met behulp hiervan zullen de prestatie-indicator "Re-integratie aanbodquote" en de nieuwe prestatie-indicator "Arbeidsuitstroomquote" worden gegenereerd. De indicator "Juistheid beoordeling re-integratieverslag" is nu operationeel (zie bij Kernfunctie Werk). De voorbereidingen worden getroffen om eind 2007 de betrouwbaarheid van de bestaande prestatie-indicatoren, speciaal gericht op de verbetermaatregelen, wederom te auditen en de nieuwe prestatie-indicatoren voor 2007 op basis van het normenkader te beoordelen.

In 2007 zal, naast de prestatie-indicatoren, de VBTB-informatie die UWV voor het jaarverslag van SZW levert volgens het SUWI-normenkader op de betrouwbaarheid van het totstandkomingsproces worden beoordeeld. De zogenaamde nulmeting van de stroomgegevens (instroom, bestand, uitstroom) van WAO is op 1 juli gestart met het beschrijven van het totstandkomingsproces. Na de beoordeling ervan, gepland in september, zullen andere VBTB-gegevens worden geaudit.

## 4.6 Integriteit

In de eerste zes maanden van 2007 hebben wij 71 signalen onderzocht. In 55 zaken werd aan het verantwoordelijke management gerapporteerd over afsluiting van het onderzoek en geadviseerd over eventueel te treffen maatregelen. Er is in drie gevallen aangifte gedaan bij de politie. In vijf gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen.

Met het Bureau Integriteit Openbare Sector van het ministerie van BZK bereiden we een risicoanalyse voor. Ook hebben we een masterclass georganiseerd voor ons hogere management.

## 4.7 Personele ontwikkeling

Wij hadden op 1 juli 2007 17.241 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 6.609 medewerkers. Het aantal van 17.241 medewerkers bestaat uit 16.324 vaste medewerkers, 911 tijdelijke medewerkers en 6 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld. Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 5.613 tot 14.532 fte's.

Indien medewerkers boventallig worden, dan krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Zij kunnen daarbij rekenen op onze actieve ondersteuning.

Tot en met juni 2007 is er aan 2.248 medewerkers boventaligheid aangezegd (1.437 in 2005, 561 in 2006 en 250 in 2007). Hiervan zijn 1.258 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo juni 2007 zijn nog 605 medewerkers feitelijk boventalig. Voor 653 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (315 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 65 medewerkers hebben ontslag via het kantongerecht gekregen, 159 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 67 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 47 medewerkers zijn vrijwillig vertrokken.

Het Employabilitypaspoort is een hulpmiddel dat medewerkers kunnen gebruiken om zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan de eigen loopbaan. Het Employability traject wordt uitgevoerd door de mobiliteitscentra en resulteert uiteindelijk in een Employabilitypaspoort. In het eerste halfjaar 2007 zijn 1.371 employabilityscans gestart. Inmiddels zijn 587 employabilitytrajecten zijn afgerond met een Employabilitypaspoort.

<b>Tabel</b>						
<b>Personeelsverloop</b>						
	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 1-7-2007 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers *</b>						
Stand 1 januari	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	-6.609
Stand 1 juli	17.241					
Stand 31 december gemiddeld	17.491	18.196	19.908	22.363	23.690	
		18.439	20.928	22.856	23.770	
<b>Vast*</b>						
Stand 1 januari	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	-4.818
Stand 1 juli	16.324					
Stand 31 december gemiddeld	16.591	17.165	18.963	20.124	20.760	
		17.536	19.492	20.414	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>						
Stand 1 januari	872	674	1.704	2.286	2.361	-1.450
Stand 1 juli	911					
Stand 31 december gemiddeld	892	1.003	830	1.970	2.569	
		839	1.267	2.128	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>						
Stand 1 januari	12	102	223	360	347	-341
Stand 1 juli	6					
Stand 31 december gemiddeld	9	28	115	269	361	
		65	169	315	354	
<b>Fte's</b>						
Stand 1 januari	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	-5.613
Stand 1 juli	14.532					
Stand 31 december Gemiddeld	14.739	15.434	16.908	19.001	20.136	
		15.603	17.763	19.302	20.141	
<b>* Aantal arbeidverhoudingen</b>						

## 4.8 Huisvesting

In ons jaarplan 2007 is als doelstelling opgenomen om het aantal panden van UWV met ongeveer 15 te verminderen. We verwachten deze doelstelling te realiseren.

In het eerste halfjaar zijn 6 panden afgestoten met een totale oppervlakte van circa 12.000 m<sup>2</sup>. Voorts is er een pand aangehuurd (circa 4.000 m<sup>2</sup>). Ook neemt de onderhuur bij CWI toe omdat steeds meer medewerkers UWV op CWI locaties worden gehuisvest.

Per saldo is de gehuurde oppervlakte met circa 5.500 m<sup>2</sup> afgenomen tot circa 424.000 m<sup>2</sup> per 1 juli 2007. Het aantal beschikbare m<sup>2</sup> daalt daarmee iets sneller dan op grond van de daling in fte's mocht worden verwacht.

De Rijksgebouwendienst heeft een eerste uitwisseling tot stand gebracht van vraag en aanbod van m<sup>2</sup> van diverse publieke instanties. Dit heeft geleid tot serieuze belangstelling voor enkele panden. Voorts heeft een eerste gesprek plaatsgevonden met Rijksgebouwendienst en SUWI zelfstandige bestuursorganen om tot uniforme definities te komen voor de diverse soorten benodigde m<sup>2</sup> en de daaruit te berekenen leegstand.

## 4.9 Kosten van de uitvoering

De begroting 2007 is opgebouwd via de Cost Accounting methodiek.

Begrotingsresultaat o.b.v. cost accounting		bedragen x € 1 miljoen	
Bedrijfskernfuncties resp. strategische producten	begroting jaar 2007	realisatie t/m 2e kwartaal 2007	
<b>1. Informatievoorziening</b>			
1.1 Informatievoorziening	45,3		23,4
	<b>45,3</b>		<b>23,4</b>
<b>2. Preventie &amp; Reïntegratie</b>			
2.1 Preventie	9,0		3,5
2.2 Reïntegratie	175,3		82,5
	<b>184,3</b>		<b>86,0</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>			
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	82,0		49,9
	<b>82,0</b>		<b>49,9</b>
<b>4. Claimbeoordeling</b>			
4.1 Toekennen-afwijzen claim	455,8		219,8
4.2 Continueren	500,5		254,6
4.3 Handhaving	65,4		31,3
	<b>1.021,7</b>		<b>505,7</b>
<b>5. Inkomensverzorging</b>			
5.1 Betalingen	112,4		59,8
	<b>112,4</b>		<b>59,8</b>
<b>Subtotaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.445,7</b>		<b>724,8</b>
Leegstandkosten huisvesting	24,0		9,6
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.469,7</b>		<b>734,4</b>
Bijzondere baten	-		0,0
Bijzondere lasten	-		0,0
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.469,7</b>		<b>734,4</b>
Investeringsbudget	100,0		41,0
Frictiekosten Sociaal Plan	107,8		22,2
Invoering Wet- en regelgeving	98,8		38,8
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>306,6</b>		<b>102,0</b>
<b>Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.776,3</b>		<b>836,4</b>
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-58,1		-12,6
<b>Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.718,2</b>		<b>823,8</b>

### ***Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening***

Over het eerste halfjaar 2007 liggen de ingezette middelen op het niveau van de tijdsevenredige begroting. Hiermee ligt het uitgavenniveau ten behoeve van de activiteiten over het eerste halfjaar 2007 over de gehele linie nagenoeg op het niveau van het toegekende budget.

We verwachten voorts nog voor geheel 2007 binnen de begroting te blijven, onder de veronderstelling dat we medio dit jaar financiering krijgen voor de re-integratiecoaches.

In de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening zijn een tweetal incidenteel toegekende budgetten opgenomen:

- Verdiscontering van de kopjesregeling in de toeslagenwet € 2,25 miljoen

Over het eerste halfjaar 2007 zijn er nog geen kosten gemaakt. De activiteiten die ten grondslag liggen aan het incidentele budget, beoordelen en afhandelen van de aanvraag Toeslagenwet en het stoppen van het Kopje vinden plaats in het tweede halfjaar 2007.

- Activering zieke vangnetters € 1,7 miljoen

Voor de implementatie van de wet activering zieke vangnetters worden systemen, werkprocessen, handboeken, instructies en brieven aangepast. Daarnaast zullen communicatiemiddelen worden aangepast (brochures, formulieren, internet, mailing) en zal een voorlichtingscampagne voor werkgevers en werknemers worden ontwikkeld. Deze activiteiten staan gepland voor het tweede halfjaar.

### ***Investeringsbudget***

Het Investeringsbudget laat t/m het tweede kwartaal een onderschrijding zien van 18% ten opzichte van de tijdsevenredige begroting. De oorzaak is gelegen in het feit, dat veel mijlpalen van het programma de Vernieuwing conform planning vanaf het derde kwartaal bereikt worden.

### ***Friciekosten Sociaal plan***

De frictiekosten Sociaal plan bedragen tot en met het tweede kwartaal € 22,2 miljoen. Daarvan heeft € 18,9 miljoen betrekking op 'overige oorzaken' en € 3,3 miljoen op SUB/Walvis. De kosten hangen samen met de in 2007 boventallig verklaarde medewerkers. Conform de verslaggevingregels zijn de kosten verantwoord op het moment dat de verplichtingen zijn aangegaan. We verwachten dat de kosten voor het tweede halfjaar hoger zullen zijn vanwege aanzeggingen van boventalligheid als gevolg van volumedalingen in 2008.

### ***Invoering Wet- en regelgeving***

De projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving onderschrijden de begroting tot en met het 2<sup>e</sup> kwartaal met circa 22% als gevolg van vertraging bij een aantal projecten.

### ***Leegstandkosten huisvesting***

De kosten van leegstand zijn gecalculeerd op basis van het gemiddelde aantal m<sup>2</sup> die (over de gehele organisatie verspreid) niet worden benut, tegen het actuele gemiddelde tarief per m<sup>2</sup>. Voor het eerste halfjaar 2007 is hiermee € 9,6 miljoen gemoeid, inclusief € 2 miljoen aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m<sup>2</sup> tarief.

Gemiddeld bedroeg deze leegstand in het eerste halfjaar circa 58.800 m<sup>2</sup>, waarvan:

- circa 5.500 m<sup>2</sup> betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van af te stoten panden;
- circa 7.300 m<sup>2</sup> betrekking heeft op leeg opgeleverde panden;
- circa 46.000 m<sup>2</sup> betrekking heeft op bezettingsleegstand.

Van de bezettingsleegstand dient circa 19.000 m<sup>2</sup> als normatieve leegstand te worden beschouwd voor het kunnen realiseren van interne verhuisbewegingen. De bovennorm bezettingsleegstand bedraagt circa 27.000 m<sup>2</sup>. Dit betreft versnipperde leegstand op de afdelingen die ontstaat door het krimpen van de organisatie. Door concentratiebewegingen, waarbij ruimtes zo efficiënt mogelijk worden benut, wordt de bezettingsleegstand en de daaraan verbonden kosten zoveel mogelijk beperkt. Eind juni staan twee panden met totaal bijna 2.200 m<sup>2</sup> leeg. Dit wordt grotendeels (bijna 1.800 m<sup>2</sup>) per 1 juli afgestoten en de rest per 1 oktober a.s.

## 5. KERNCIJFERS 2007

Kerncijfers UWV		aantallen x 1.000		
	1 <sup>e</sup> halfjaar 2007	1 <sup>e</sup> halfjaar 2006	verschil	%
<b>WW</b>				
Nieuwe uitkeringen	133,9	173,4	-39,5	-22,8
Beëindigde uitkeringen	173,9	199,6	-25,7	-12,9
Lopende uitkeringen (ultimo)	209,6	281,0	-71,5	-25,4
<b>IVA</b>				
Nieuwe uitkeringen	2,2	1,6	0,6	40,3
Beëindigde uitkeringen	0,3	0,1	0,3	
Lopende uitkeringen (ultimo)	6,2	1,6	4,6	
<b>WGA</b>				
Nieuwe uitkeringen	9,1	7,5	1,6	21,8
Beëindigde uitkeringen	1,3	0,4	0,9	
Lopende uitkeringen (ultimo)	22,9	7,1	15,8	
<b>WAO</b>				
Nieuwe uitkeringen	5,0	5,6	-0,6	-11,5
Beëindigde uitkeringen	30,9	42,6	-11,8	-27,6
Lopende uitkeringen (ultimo)	613,2	666,0	-52,9	-7,9
<b>WAZ</b>				
Nieuwe uitkeringen	0,4	0,8	-0,3	-42,7
Beëindigde uitkeringen	3,1	4,1	-1,1	-25,7
Lopende uitkeringen (ultimo)	44,7	50,0	-5,3	-10,6
<b>Wajong</b>				
Nieuwe uitkeringen	7,7	6,8	0,9	13,0
Beëindigde uitkeringen	2,3	2,8	-0,5	-17,6
Lopende uitkeringen (ultimo)	161,3	151,3	10,1	6,7
<b>ZW</b>				
Toegekende uitkeringen <sup>1</sup>	193,1	199,2	-8,1	-4,1
Beëindigingen	218,4	172,0	46,4	27,0
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	100,4	91,4	9,0	9,9

<sup>1</sup> excl. ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid