

Achtmaandenverslag 2011

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, oktober 2011

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2008.

INHOUD

1. BEGELEIDEN NAAR WERK	3
1.1 WW'ers aan werk geholpen	3
1.2 Jonggehandicapten aan het werk helpen.....	4
1.3 Beheersing re-integratiebudgetten NOG STAND T/M JULI	4
1.4 Prestatie-indicatoren	5
2. SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELING.....	6
2.1 Verbeteren ZW-Arborol	6
2.2 Sociaal-medische beoordeling voor de Wajong.....	6
3. UITKEREN.....	7
3.1 Snelle betaling	7
3.2 Handhaving	7
4. KLANT	8
4.1 Dienstverlening aan werknemers/uitkeringsgerechtigden	8
4.2 Dienstverlening aan derden	8
4.3 Kwaliteit dienstverlening.....	9
5. BEDRIJFSVOERING.....	10
5.1 Personeel.....	10
5.2 Huisvesting.....	10
5.3 ICT.....	10
5.4 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen	11
5.5 Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering	11
5.6 Doelmatigheid.....	13

1. BEGELEIDEN NAAR WERK

1.1 WW'ers aan werk geholpen

Voor 2011 hebben we als doelstelling om 180.000 werkzoekenden met recht op een WW-uitkering aan ander werk te helpen. In de eerste acht maanden van 2011 vonden al 165.900 werkzoekenden met recht op een WW-uitkering mede dankzij onze inspanningen een baan. We verwachten deze doelstelling dan ook te halen.

In onderstaande tabel is uitgesplitst hoeveel werkloze werkzoekenden en werkzoekenden met een arbeidsbeperking in de eerste acht maanden van 2011 naar ander werk zijn begeleid.

Onder invloed van het lichte herstel van de economie is de werkloosheid van de meeste categorieën iets gedaald. In samenhang daarmee zijn er minder werkloze werkzoekenden aan ander werk geholpen dan in 2010. Ook zijn er minder werkzoekenden die met werkloosheid bedreigd werden, nog voor de eerste WW-dag naar ander werk begeleid. We verwachten onze doelstelling om dit jaar 12.000 werkzoekenden naar ander werk te begeleiden, dan ook niet te halen.

Daarentegen zijn er meer werkzoekenden die al langdurig recht op een WW-uitkering hadden, naar ander werk begeleid dan in 2010. Dit hangt samen met het feit dat onze re-integratie-inspanningen zich verschuiven naar langdurig werklozen.

Uitstroom naar werk 1e acht maanden 2011	
	1e acht maanden 2011
Totaal aantal aan werk geholpen klanten	199.300
waarvan werkzoekenden met recht op WW-uitkering	165.900
binnen 3 maanden	59.800
tussen 3 en 12 maanden	80.800
na 12 maanden	25.300
waarvan andere werkzoekenden	26.600
mensen met recht op Bijstanduitkering	15.800
mensen zonder recht op uitkering	6.600
mensen aan het werk, maar met werkloosheid bedreigd	4.200
waarvan mensen met een arbeidsbeperking	6.800
mensen met recht op Wajong-uitkering	5.000
mensen met recht op WAO-/WAZ-/WIA- of ZW-uitkering	1.800
waarvan na inzet van re-integratietraject - of dienst	
werkzoekenden met recht op WW-uitkering	6.700
mensen met een arbeidsbeperking	4.000
Aantal aan werk geholpen werkzoekenden	192.500
werkzoekenden < 27 jaar	39.900
werkzoekenden tussen 27 en 45 jaar	94.700
werkzoekenden > 45 jaar	57.900

Veranderingen in dienstverlening aan werkzoekenden

De rijksoverheid heeft aan de fusie van CWI en UWV per 1 januari 2009 een bezuiniging verbonden die in 2012 structureel € 127 miljoen moet bedragen. Een deel van deze besparing wordt bereikt door de sluiting van ongeveer dertig vestigingen in 2010 en 2011.

Daarbovenop moet UWV als gevolg van bepalingen in het regeerakkoord fors bezuinigen. Het budget van UWV WERKbedrijf halveert en dat heeft gevolgen voor onze dienstverlening. Hierdoor zijn wij gedwongen nog eens 68 vestigingen te verlaten.

We concentreren de dienstverlening aan werkgevers op 30 regionale vestigingen, die aansluiten op de regionale arbeidsmarkten.

De persoonlijke begeleiding van werkzoekenden bij het zoeken naar werk maakt voor een belangrijk deel plaats voor online coaching en elektronische dienstverlening. In dit kader is vanaf begin 2011 op onze vestigingen gestart met de automatische toeleiding van klanten. Hierdoor ontvangen in de loop van 2011 steeds meer klanten die zich digitaal inschrijven, zonder

tussenkomst van een werkcoach een elektronisch werkplan en een elektronische bevestiging van inschrijving. Eind 2011 moet op alle vestigingen de automatische toeleiding volledig zijn ingevoerd. Ook is door invoering van elektronische instrumenten per eind augustus de kwaliteit van de matching tussen vacatures en werkzoekenden verhoogd. Dit heeft de volgende effecten:

- We krijgen meer zicht op de bestaande vacatures.
- We kunnen voor werkzoekenden per beroep en regio de kans op uitstroom naar werk weergeven.
- We kunnen klanten een beeld geven van hun toekomstige beroepsmogelijkheden dan wel onmogelijkheden.

1.2 Jonggehandicapten aan het werk helpen

In de eerste acht maanden van 2011 vonden 5.000 Wajongers mede dankzij onze inspanningen een baan¹. Hiervan hebben 2.200 een extern ingekocht re-integratietraject doorlopen. Verder hebben we om Wajongers aan werk te helpen 9.500 participatieplannen opgesteld. Dit is meer dan we hadden geraamd.

Op de website Wajongwerkt.nl kunnen werkzoekende Wajongers en werkgevers elkaar *zelfstandig* vinden. Wajongers kunnen hier hun profiel aanleveren en werkgevers hun vacatures. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Wajongers die hun profiel mailen, worden in contact gebracht met arbeidsdeskundigen. Eind augustus 2011 bedroeg het aantal via de website aangeboden vacatures 822. Er werden 966 CV's geplaatst. Re-integratiebedrijven geven aan dat ze via Wajongwerkt.nl steeds beter de juiste kandidaten vinden voor bepaalde functies.

Verder hebben we met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en schriftelijke intentieverklaringen afgesloten om werkplekken voor Wajongers te realiseren. Zo onderzoeken we met het Slotervaart ziekenhuis en de Universiteit Maastricht hoe werkprocessen in de zorg zodanig kunnen worden aangepast dat meer eenvoudige functies ontstaan waarop Wajongers geplaatst kunnen worden. Inmiddels zijn er 37 Wajongers werkzaam in het ziekenhuis, van wie er 27 de opleiding Zorg en Welzijn volgen. Ook binnen UWV bekijken we of er functies kunnen worden gecreëerd voor Wajongers.

Met de Stichting Philadelphia Zorg bekijken we sinds kort of Wajongers die cliënt zijn van Philadelphia kunnen worden geleid naar een passende baan. Het gaat met name om Wajongers die in de arbeidsmatige dagbesteding zitten en potentieel hebben door te groeien naar regulier werk. Hiervan zijn nog geen resultaten bekend.

Om Wajongers in staat te stellen onderwijs te volgen kennen we in opdracht van het ministerie van OCW aan Wajongers voorzieningen toe. In de eerste acht maanden van 2011 waren er 3.366 toekenningen (1^e acht maanden 2010: 3.409). Deze voorzieningen worden gefinancierd met een rijksbijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten. We hebben in de eerste acht maanden van 2011 € 15 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 14 miljoen voor de klant² en € 1 miljoen uitvoeringskosten.

1.3 Beheersing re-integratiebudgetten

Voor de re-integratie van WW-gerechtigde klanten is een jaarbudget beschikbaar van € 124 miljoen. Dit bedrag is opgebouwd uit enerzijds een Mobiliteitsfonds van maximaal € 20 miljoen voor werknemers die met werkloosheid bedreigd worden (van vier maanden vóór werkloosheid tot drie maanden werkloosheid) en anderzijds een budget van € 104 miljoen voor voornamelijk langdurig werklozen (langer dan twaalf maanden). In de eerste acht maanden hebben we van het Mobiliteitsfonds € 5 miljoen uitgegeven en € 40 miljoen van het re-integratiebudget WW. Naar verwachting komen de totale lasten uit op € 70 miljoen. Het kabinet is voornemens om het re-integratiebudget WW per 1 januari 2012 af te schaffen.

Het beschikbare budget voor de re-integratie van klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is € 119 miljoen. UWV heeft in juni de notitie Herijking inzet re-integratiemiddelen AG 2011 uitgebracht. In deze notitie is opgenomen dat de uitputting van het budget AG met intensiveringen naar verwachting zal uitkomen op € 105 miljoen.

¹ 2.800 Wajongers hebben we zonder re-integratietraject aan ander werk geholpen; hiervan was in 2010 nog geen sprake

² Dit bedrag bestaat uit € 5,4 miljoen intermediaire voorzieningen, € 3,5 miljoen meeneembare voorzieningen en € 5,1 miljoen vervoersvoorzieningen.

De uitgaven in de eerste acht maanden bedragen € 55 miljoen. Hieruit blijkt dat de intensiveringen nog onvoldoende effect hebben gehad. Daarom zullen we extra intensiveringen doen. Deze intensiveringen betreffen met name de re-integratie voor de WIA en de Ziektewet. We verwachten hiermee voor deze wetten uit te komen op het voor 2011 geplande aantal re-integratietrajecten. De extra re-integratietrajecten zullen in 2011 leiden tot slechts een beperkte stijging van de uitgaven in 2011. We verwachten daarom voor 2011 uit te komen op een bedrag van € 80 tot € 90 miljoen. Het grootste deel van de uitgaven in verband met deze extra trajecten zal plaatsvinden in 2012.

1.4 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2011	1e acht maanden 2011	2010
Tijdigheid indicatie WSW	95%	98%	96%
Tijdigheid herindicatie WSW	95%	99%	98%
Tijdigheid ontslagvergunningen	82%	83%	83%
Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	93%	92%
Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	60%	68%	63%
Transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers	225.000	285.300	250.900
Arbeidsuitstroom WW	180.000	165.900	256.100
Preventie WW. na beëindiging weer aan het werk < 1 ^{ste} werkloosheidsdaag	12.000	4.200	10.800
Plaatsingspercentage AG	35%	zie hieronder	zie hieronder
Tijdigheid participatieplan Wajong	85%	88%	66%

Alleen het aantal aan werk geholpen werkzoekenden die met werkloosheid bedreigd werden, voldoet niet aan de norm. Dit is in paragraaf 1.1 toegelicht. De overige prestatie-indicatoren voldoen wel aan de norm. Voor zover noodzakelijk geven we hierna een korte toelichting.

Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden: er zijn 283.600 vacatures ingediend. Het transparantiecijfer van 68% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 743.000 op jaarbasis. De vacaturemarkt wordt becijferd op grond van periodiek onderzoek door het CBS onder werkgevers naar het aantal verwachte vacatures.

Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers: het aantal CV's op onze site werk.nl.

Plaatsingspercentage AG: dit is het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten in een kalenderjaar. Het percentage geeft aan hoeveel AG-klienten een betaalde baan krijgen na afronding van een re-integratietraject. Voor de in 2007 gestarte trajecten ligt dit boven de norm van 35% en voor 2008 eronder. Het percentage voor 2009 en met name voor 2010 stijgt nog, omdat een deel van de trajecten die in die jaren zijn gestart, nog niet is afgerond.

Plaatsingspercentages AG	
Kalenderjaar	1e acht maanden 2011
2007	37%
2008	31%
2009	28%
2010	19%

2. SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELING

2.1 Verbeteren ZW-Arborol

Voor onder meer zieke werklozen en zieke uitzendkrachten verzorgt UWV in het kader van de Ziektewet de verzuimbegeleiding. Omdat er minder zieke werknemers dan verwacht weer begonnen te werken, hebben we met het ministerie van SZW afgesproken om een aantal verbetermaatregelen door te voeren en de uitvoering van de ZW-Arborol te herijken.

Verbetermaatregelen

De verbetermaatregelen hebben drie doelen: meer focus op de arbeidsparticipatie, verhoogde uitstroom en demedicalisering van het proces. De stand van deze verbetermaatregelen is als volgt:

- De invoering van de nieuwe landelijke rapportagetool is gereed en ook de tweede audit in het kader van de borging gaf aan dat de tool 100% gebruikt wordt.
- Alle afgesproken indicatoren zijn inmiddels gedefinieerd en opgeleverd
- Van de re-integratieverslagen wordt 80% tot 90% getoetst. Er wordt gestuurd op 100% en er zijn lokaal en landelijk leercirkels ingericht.

Herijken ZW-Arborol

Doel van de herijking is om een werkwijze te ontwikkelen die het mogelijk maakt sterker in te zetten op risicoselectie, demedicalisering en participatie. Ook wordt onderzocht op welke wijze de expertise van UWV WERKbedrijf kan worden ingezet om de re-integratiekansen van klanten met een Ziektewetuitkering te vergroten. Hiertoe hebben we enkele experimenten gedaan. De eerste in deze experimenten beproefde methodes ter verbetering van onze uitvoering worden de komende maanden landelijk geïmplementeerd.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2011	1e acht maanden 2011	2010
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	88%	86%
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	94%	92%	geen PI
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	6,5%	9,3%	geen PI

In de eerste acht maanden van 2011 zijn minder vangnetters hersteld dan beoogd: het aantal ontslaggevallen en zieke werklozen, die relatief vaak de maximale ziekteduur van 104 weken bereiken, is aanzienlijk toegenomen. Van de vangnetters die meer dan dertien weken ziek zijn, werkt 9,3%. Dit is ruimschoots meer dan het streefcijfer van 6,5%. 30% van de beëindigde trajecten die een plaatsing tot direct doel hadden, leidde daadwerkelijk tot een plaatsing.

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. In deze periode moeten de werkgever en diens zieke werknemer zich inspannen om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk kan. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat ze opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. Bij onvoldoende inspanningen door de werkgever legt UWV een loonsanctie op. We meten of we zelf de toetsingen van de re-integratieverslagen juist hebben uitgevoerd.

2.2 Sociaal-medische beoordeling voor de Wajong en WIA

Bij 63% van de afgegeven beschikkingen voor een nWajong-uitkering is de aanvraag toegekend. Voor het merendeel stellen we vervolgens een participatieplan op. In de meeste gevallen (91%) is tijdig het recht op een uitkering vastgesteld. Voor de WIA is de score 79%. Gewerkt wordt aan het verkorten van de afhandeltermijn van WIA-aanvragen in 2012 van tien naar acht weken.

Sociaal-medische beoordeling nWajong 1e acht maanden 2011 (x 1.000)	
Toegekende aanvragen	
volledig en duurzaam arbeidsongeschikt	0,9
werkregeling	4,8
studieregeling	4,3
alleen arbeidsondersteuning	0,0
Totaal	10,0
Afgewezen aanvragen	6,1
Totaal	16,1

3. UITKEREN

3.1 Snelle betaling

In de eerste acht maanden van 2011 ontving 95% van onze WW-klienten binnen vier weken de eerste betaling. Ook voor de Ziektewet, WIA en Wajong voldoet de tijdigheid aan de norm.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2011	1e acht maanden 2011	2010
WW < 4 weken na ingang recht	85%	95%	95%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	87%	90%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	90%	87%
Wajong < 17 weken na aanvraag	80%	89%	82%

3.2 Handhaving

Conform afspraken met de minister van SZW hebben we een integraal UWV jaarplan handhaving 2012 opgesteld. Dit plan beschrijft alle activiteiten van UWV op het terrein van handhaving in hun samenhang. Het is eind september, samen met het UWV Jaarplan 2012, aangeboden aan de minister.

Om het resultaat van handhaving te meten gebruiken wij een kengetal, het zogeheten nalevingniveau. Voor het vaststellen van het nalevingniveau van de informatieplicht zijn we eind augustus 2011 nog in afwachting van de definitieve publicatie van het CBS-onderzoek 'Zwart Werk'. Voor de naleving van de re-integratieplicht door WW'ers (de plicht om zich in te spannen om werk te vinden) zijn er twee methoden die verschillende uitkomsten opleveren. Over de te hanteren methode wachten we nog op een beslissing van het ministerie.

Voor werkzoekenden die langer dan 12 maanden werkloos zijn, geldt de wet Passend Werkaanbod (PaWa). Deze wet verklaart in principe alle arbeid passend en de werkzoekende moet op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hem wordt aangeboden. Wel komt slechts een klein gedeelte van deze circa 70.000 werkzoekenden in aanmerking voor een PaWa met intensieve dienstverlening. Dit heeft te maken met bijvoorbeeld het feit dat ze al gedeeltelijk aan het werk zijn of minder dan 12 uur beschikbaar zijn voor werk. Van de circa 13.000 werkzoekenden die in principe in aanmerking komen voor een PaWa met intensieve dienstverlening wordt gekeken naar de mogelijkheden tot plaatsing op de vacatures. Bij een toename van het aantal PaWa's met hoogwaardige dienstverlening zal het aantal klanten dat wordt aangenomen op een vacature, afnemen. Wij hebben met de minister afgesproken dat we PaWa voor 5.000 gevallen per jaar zodanig gaan toepassen, dat we in die gevallen intensieve dienstverlening verzorgen voor zowel werkzoekenden als werkgevers. Vanaf april 2011 voeren we de wet conform de afspraken met de minister van SZW uit. Daarna hebben we het aantal PaWa's met intensieve dienstverlening duidelijk verhoogd. Dit is gebeurd door actieve sturing op districtsniveau met wekelijkse monitoring. De intensivering is duidelijk zichtbaar in de resultaten: tot en met augustus zijn 1.548 PaWa's gerealiseerd, 31% van de taakstelling. Per eind september waren al 2.740 PaWa's gerealiseerd. Gelet op het actuele aantal PaWa's per week verwachten we de taakstelling eind van het jaar te halen.

Afgesloten PaWa's met intensieve dienstverlening	
resultaat	1e acht maanden 2011
klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.234
klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	240
klant heeft afgezien van uitkering	15
klant heeft zelf andere baan gevonden	59
Totaal	1.548

Een bijzondere vorm van toepassing van PaWa voeren we uit voor de land- en tuinbouwsector. We hebben toegezegd dat we eind 2011 rapporteren over de uitstroom naar werk, het aantal geweigerde tewerkstellingsvergunningen en het aantal opgelegde maatregelen. UWV is in de loop van 2011 strikter in het beoordelen van aanvragen om een tewerkstellingsvergunning in de land- en tuinbouw, zoals blijkt uit het aantal weigeringen van tewerkstellingsvergunningen in de land- en tuinbouw.

Afgesloten aanvragen tewerkstellingsvergunningen in land- en tuinbouw		
Resultaat	1e acht maanden 2011	1e acht maanden 2010
aanvraag gestopt	350	62
aanvraag verleend	864	2.240
aanvraag geweigerd	704	3
Totaal	1.918	2.305

4. KLANT

4.1 Dienstverlening aan werknemers/uitkeringsgerechtigden

Elektronische dienstverlening

We hebben onze dienstverlening via internet de afgelopen maanden verder uitgebreid. Voorbeeld hiervan is de informatie via de *Berichtenbox*, een centrale postbus op internet waar (semi-) overheidsinstanties snel relevante persoonlijke informatie voor de klant beschikbaar kunnen stellen. Vanaf juni ontvangen WW klanten die zich bij de berichtenbox hebben aangemeld een bericht via de berichtenbox, als een betaling voor de WW heeft plaatsgevonden en de betaal-specificatie WW beschikbaar is op MijnUWV. De klanten die een dergelijk bericht ontvangen, krijgen de betaalspecificatie niet meer op papier. Per week worden nu gemiddeld 2.500 van deze berichten verstuurd.

Ook is een pilot gestart om de klant te bewegen gebruik te maken van het digitale kanaal. Inmiddels maakt 74% van de WW-klanten gebruik van de elektronische intake.

In het *Digitaal Klantdossier* kunnen burgers met een DigiD digitaal hun gegevens raadplegen en als het nodig is voor bepaalde gegevens een correctieverzoek indienen. Eind 2011 wordt ook aan burgers die werk.nl en mijnoverheid.nl bezoeken de mogelijkheid geboden om direct vanuit 'mijn gegevens' het *Digitaal Verzekeringsbericht* inclusief de indicatie hoogte/duur van een uitkering in te zien. Voor de Ziektewet wordt eind 2011 een meer uitgebreide gegevensset aangeboden. Voor de WIA/Wajong wordt de inzage in een uitgebreide gegevensset in de loop van de eerste helft van 2012 mogelijk.

Op het *Digitaal Verzekeringsbericht* kan de burger in één oogopslag zien bij welke werkgever(s) hij het getoonde aantal sv-dagen en het sv-loon in het afgelopen kalenderjaar heeft opgebouwd. Vanaf half november dit jaar worden de periodes per tijdvak getoond.

Schrijnende gevallen

Voor klanten in grote problemen hebben we in een pilot een aanpak ontwikkeld om schrijnende gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen. Op basis van de resultaten van de pilot is recent in de meeste districten een meldpunt en netwerk voor schrijnende gevallen ingericht. De laatste districten volgen de komende maanden. In alle districten zijn afspraken gemaakt over de verdere implementatie van de in de pilot ontwikkelde aanpak. De eerste schrijnende gevallen zijn opgelost.

We hebben de Nationale Ombudsman geïnformeerd over de aanpak voor het oplossen van schrijnende gevallen.

4.2 Dienstverlening aan werkgevers

Ook onze dienstverlening aan werkgevers is verder verbeterd:

- Voor ziekmeldingen is de aansluiting gerealiseerd met Digipoort waarmee Werkgevers hun ziekmeldingen digitaal aan UWV kunnen verzenden. Ook is de verzuimmelder geïmplementeerd. Dit bespaart de werkgevers veel administratieve lasten.
- De website voor werkgevers op uwv.nl is vernieuwd. De site is uitgebreid met het onderdeel "eigen risicodragerschap". Dit onderdeel is ingedeeld naar klantfase, waardoor werkgevers sneller informatie kunnen vinden, onder andere over een eventuele overstap. De klantwaardering van de site is toegenomen van 5,9 in 2010 naar 6,5 in 2011.
- Werkgevers kunnen met al hun vragen over de dienstverlening van UWV terecht op één landelijk telefoonnummer. Voorheen werd de telefonie van werkgevers naar zes locaties verbonden.

4.3 Dienstverlening aan derden

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de SVB en het CBS. In de eerste acht maanden van 2011 deden we dat in 97% van de gevallen binnen de afgesproken termijn. Dat is boven de norm van 92%.

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2011	1e acht maanden 2011	2010
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	92%	97%	82%

Sinds enkele maanden werken UWV en de Pensioenfederatie intensief samen om de levering van de periodieke gegevensverstrekking arbeidsgeschiktheid te verbeteren. Pensioenuitvoerders hebben deze gegevens nodig om arbeidsongeschiktheidspensioen te kunnen uitkeren. Sinds januari 2011 lopen de leveringen aan de Pensioenuitvoeringsorganisaties via een webportaal. Vanaf 25 juli 2011 kunnen de Pensioenuitvoeringsorganisaties terecht op een nieuw webportaal dat is opgezet in overeenstemming met de wensen van deze organisaties. Op het portaal is alle informatie en de dienstverlening voor pensioenuitvoerders, maar ook voor verzekeringsmaatschappijen en de Sociale Verzekeringsbank samengebracht.

4.3 Kwaliteit dienstverlening

Klanttevredenheid

De tevredenheid van werknemers en uitkeringsgerechtigden daalde in de tweede vier maanden van 2011 licht. De tevredenheid van werkgevers bleef stabiel.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2011	2e vier maanden 2011	1e vier maanden 2011	2010
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,0	7,1	7,1
Klantgerichtheid werkgevers	6,3	6,2	6,2	6,0
Klantgerichtheid werkzoekenden geïntegreerde dienstverlening	7,0	6,3	6,5	6,8
Klantgerichtheid werkgevers geïntegreerde dienstverlening	-	-	7,2	7,2

De in de eerste vier maanden van 2011 ingezette daling van de tevredenheid van werkzoekenden over de integrale dienstverlening van UWV en gemeenten zette zich in de tweede vier maanden van 2011 voort. We hebben dit door een extern bureau laten onderzoeken. Uit de analyse blijkt dat de daling te maken heeft met het feit dat steeds minder werkzoekenden een vaste contactpersoon hebben en een persoonlijk gesprek met de werkcoach hebben.

Werkzoekenden zijn minder tevreden wanneer ze alleen elektronische dienstverlening krijgen dan wanneer ze ook een gesprek met een werkcoach hebben. Als ze geen van beide krijgen, zijn ze het minst tevreden. Werkzoekenden met primair contact via elektronische dienstverlening vinden relatief vaak dat de dienstverlening niet goed aansluit op hun persoonlijke situatie.

Verder zijn werkzoekenden met een vaste contactpersoon aanzienlijk positiever in hun totaaloordeel over de dienstverlening dan werkzoekenden zonder vaste contactpersoon.

Voor deze resultaten en de daarover gemaakte analyses geldt dat de transitie naar elektronische dienstverlening nog relatief kort loopt; daarom is het nog te vroeg om definitieve conclusies over het structurele effect op de klanttevredenheid te trekken.

Wel onderzoeken we welke maatregelen we het beste kunnen treffen om de verdere invoering van elektronische dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Klachten

We ontvingen in de eerste acht maanden van 2011 aanzienlijk minder klachten dan in de eerste acht maanden van 2010.

Aantal ontvangen klachten				
	Totaal	1e vier maanden	2e vier maanden	3e vier maanden
2010	10.549	3.831	3.197	3.521
2011		3.399	2.769	

Het percentage klachten waarbij we door telefonisch contact tot een oplossing komen, steeg opnieuw. Ook het percentage geïntegreerde klachten daalde verder.

Aantal afgehandelde klachten*					
Oordeel	1e acht maanden 2011			2010	
	Aantal	%		Aantal	%
Gegrond	2.048	32,8%		4.253	40,3%
Ongegrond	1.361	21,8%		2.221	21,0%
Niet ontvankelijk	153	2,4%		213	2,0%
Oordeel niet van toepassing	2.128	34,1%		3.199	30,3%
Geen oordeel	559	8,9%		676	6,4%
Totaal	6.249	100%		10.562	100%

* excl. Nationale Ombudsman

Klanten klagen vooral dat er onjuiste, tegenstrijdige of te weinig informatie is gegeven en over de bejegening. 221 klachten waren het gevolg van een eenmalige actie.

5. BEDRIJFSVOERING

5.1 Personeel

In 2011 is het aantal medewerkers verder gedaald.

Personeelsverloop 2011		
	1-sep-11	Eind 2010
Medewerkers	19.855	21.304
Fte's	16.930	18.228

Divers personeelsbestand

Bij werving van nieuwe medewerkers is diversiteit ons uitgangspunt, omdat we vinden dat ons personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenleving:

- In de eerste acht maanden van 2011 hebben we 182 medewerkers jonger dan 35 jaar (168 fte'n) aangetrokken, van wie tweederde vrouw is.
- Het percentage vrouwen op managementniveau is gestegen tot 27% vrouwen in het 1^e en 2^e echelon en 31% in het 3^e en 4^e echelon. We willen in vijf jaar een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus door vrouwen laten bekleden.
- Binnen onze organisatie werkten 64 Wajongers op een werkervaringplek. We willen dit jaar 125 werkervaringplekken realiseren. Deze hebben echter een tijdelijk karakter. Daarom willen we vaste arbeidsplaatsen voor Wajongers creëren. Hiervoor starten we een pilot. Op korte termijn worden binnen enkele divisies organisatiescans gehouden om inzichtelijk te maken welke functies bruikbare elementen bevatten voor Wajongers.
- In de eerste acht maanden van 2011 zijn bij de afdeling Klantencontact 120 nieuwe medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart. Het gaat om medewerkers die meer dan drie maanden niet hebben gewerkt en/of de status van arbeidsgehandicapte hebben.

Werving artsen

Een voldoende bezetting van verzekeringsartsen blijft een punt van aandacht. Daarom willen we voor de uitvoering van onze werkzaamheden in 2011 40 fte nieuwe artsen werven. Inmiddels zijn 30,8 fte artsen in dienst getreden. Daarnaast werken artsen op detacheringbasis, met als doel om bij gebleken geschiktheid na maximaal zes maanden in dienst te komen. Ook zetten we artsen in die tijdelijk niet in opleiding zijn tot specialist.

22,0 fte artsen traden uit dienst, van wie 11,8 fte met (pre)pensioen.

De komende jaren krijgen we te maken met een hoge uitstroom van verzekeringsartsen als gevolg van de vergrijzing, terwijl er een schaarste is aan verzekeringsartsen op de arbeidsmarkt.

Het belang van een efficiënte inzet van verzekeringsartsen wordt de komende periode des te groter, omdat we in de uitwerking van het regeerakkoord tijdelijk meer werk krijgen in de uitoefening van onze taak als indicatiesteller en het aantal arbeidsongeschikten naar verwachting zal stijgen. Om zo efficiënt mogelijk met de bezetting van verzekeringsartsen om te gaan willen we vanaf 2012 werken met taakdelegatie (sociaal medisch verpleegkundigen en -secretarissen) onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts, om zodoende de productiviteit van de verzekeringsarts te verhogen. Ook zetten we de geïntensiverde aanpak van werving en selectie en een uitnodigende arbeidsmarktcommunicatie voort.

5.2 Huisvesting

In de eerste acht maanden van 2011 daalde het aantal panden van 186 eind 2010 naar 163. Deze daling wordt grotendeels veroorzaakt door het verlaten door UWV van WERKbedrijfpanden.

Het aantal m² daalde met 17.000 m² tot 503.000 m². Hiervan wordt 19.000 m² onderverhuurd.

5.3 ICT

In de afgelopen maanden hebben zich de volgende ontwikkelingen op ICT-gebied voorgedaan:

- Voor de IT-ondersteuning van de ontwikkeling naar meer digitaal werken binnen de organisatie, is een aanbesteding voorbereid voor een softwaresuite. Hiermee kunnen nieuwe generieke functionaliteiten worden gerealiseerd. De gunning is voorzien voor begin 2012. De lopende aanbesteding voor sourcing wordt nog dit jaar afgerond en voorziet in gespecialiseerde ondersteuning bij de implementatie van onder andere deze softwaresuite.

- Het onderzoek naar de status van de informatiebeveiliging is afgerond. Belangrijkste verbeterpunt is het autorisatiebeheer. Hoewel UWV beschikt over ingeregelde procedures en systemen, is verdere aanscherping nodig. Om eventuele zwakheden in de beveiliging op te sporen, is een opdracht voorbereid om de beveiliging van de UWV infrastructuur te laten testen door experts.
- Begin september bleek de veiligheid bij het gebruik van DigiD niet gegarandeerd na een hackersaanval op het bedrijf Diginotar. Na maatregelen konden we onze klanten melden dat DigiD weer veilig kon worden gebruikt.

Daarnaast hebben we de activiteiten voortgezet om de Informatievoorzieningsfunctie toekomstvast te maken. Dit doen we als volgt:

- In een Masterplan ICT hebben we de activiteiten benoemd die nodig zijn om de komende jaren de systemen technisch te moderniseren en te standaardiseren. Inmiddels is een aantal verbeteringen in het beheer aangebracht die gericht zijn op het voorkomen van verstoringen als gevolg van wijzigingen in de systemen.
- De lopende aanbesteding van de kantoorautomatisering en -netwerken verbetert de stabiliteit en beschikbaarheid. Hiervoor zijn de leveranciers geselecteerd waarmee een concurrentiegericht dialogoog wordt aangegaan.
- Een extern bureau heeft voorstellen opgeleverd om de ICT-afdelingen verder te stroomlijnen en te vereenvoudigen; deze worden de komende maanden uitgewerkt.

5.4 Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

Onderdeel van de derde fase van de loonaangifteketen, de robuuste keten, is de zogenoemde actielijn Toekomst Polisadministratie. Die actielijn beoogt de polisadministratie voor te bereiden op de behoefte zoals die in 2013/14 zal bestaan.

In de eerste helft van 2011 zijn de eisen en wensen van afnemers en beheerders met betrekking tot de toekomstige polisadministratie uitgewerkt en globaal vertaald naar functionaliteiten. Deze gewenste functionaliteiten zijn vergeleken met de functionaliteiten in de huidige polisadministratie. Op basis van deze vergelijking wordt een keuze gemaakt voor hergebruik of volledige nieuwbouw.

In vervolg op de aanbevelingen uit het onderzoek naar de eenduidige loonaangifte is begonnen met de invoering van een aantal maatregelen ter verbetering van het gebruik, de bruikbaarheid en de herkenbaarheid van polisgegevens. Zo is een voorstel uitgewerkt om acht controles op loonaangiftegegevens eerder in het proces uit te voeren; hierover wordt op dit moment overleg gevoerd met softwareontwikkelaars van salarissystemen. Verder zijn er initiatieven gestart om inhoudingsplichtigen, intermediairs en softwareontwikkelaars beter te informeren over gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van gegevens door afnemers.

5.5 Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

De hieronder vermelde cijfers hebben een **indicatief** karakter. De rechtmatigheid als geheel over de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2011 (de periode 1 oktober 2010 tot 1 juli 2011) stijgt ten opzichte van 2010 van 98,6% naar 99%. Het voorlopige UWV percentage *financiële fouten* komt uit op 0,9. De *onzekerheid* ligt met 0,1% ruim onder het niveau van 2010.

De hierna volgende tabel geeft de percentages financiële fouten en onzekerheden in de uitkeringslasten weer. In het kader van de rechtmatigheid worden 'financiële fouten' en 'onzekerheden' gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het verschil tussen de beide begrippen is dat we bij een financiële fout kunnen vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is, terwijl bij een onzekerheid we onvoldoende controlemiddelen hebben om vast te stellen of iets goed of fout is. Op wettiveau is het beeld als volgt:

Financiële Rechtmatigheid t/m derde kwartaal verslagjaar 2011 (%)				
Wet	Financiële fouten (afgerond)		Onzekerheden (afgerond)	
	t/m 3e kwartaal verslagjaar 2011	verslagjaar 2010 (t/m 3e kwartaal verslagjaar 2010)	t/m 3e kwartaal verslagjaar 2011	verslagjaar 2010 (t/m 3e kwartaal verslagjaar 2010)
BIA	0,0	0,0 (0,0)	0,0	0,0 (0,0)
IOW	3,2	0,2 (0,3)	0,0	0,0 (0,0)
Wajong	0,2	0,2 (0,3)	0,2	0,0 (0,0)
WAO	0,1	0,0 (0,0)	0,0	0,0 (0,0)
WAZ	0,2	0,0 (0,0)	0,6	0,0 (0,3)
WAZO	0,2	0,9 (0,9)	0,0	0,0 (0,0)
WIA	1,1	2,1 (2,6)	0,0	0,8 (1,8)
WW	1,7	2,4 (2,6)	0,3	1,0 (1,8)
ZW	3,0	2,6 (2,4)	0,0	0,0 (0,7)
TW	1,7	1,2 (0,1)	0,8	0,0 (0,0)
UWV-breed	0,9	1,1 (1,2)	0,1	0,3 (0,7)

Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Wij onderkennen als belangrijkste risico's:

- *Ontevreden klanten c.q. uitval van klanten als gevolg van aangepast dienstverleningsconcept*

De bezuinigingen uit het regeerakkoord hebben gevolgen voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. We gaan over tot een redesign van UWV WERKbedrijf en meer algemeen tot een redesign van UWV. De afgelopen maanden is UWV WERKbedrijf gefaseerd aan het overschakelen naar e-dienstverlening. Klanten ervaren dit mogelijk als een ernstige vermindering van de dienstverlening. Blijkens eerste analyses lijkt de overschakeling naar e-dienstverlening inderdaad effect te hebben op de klanttevredenheid van werkzoekenden. Er is evenwel sprake van een relatief kortlopende transitie; dus is het nog te vroeg om conclusies over het structurele effect op de klanttevredenheid te trekken.

Ook is het mogelijk dat bepaalde klantgroepen UWV niet meer weten te vinden en dus geen aanspraak doen op de dienstverlening van UWV. Het ministerie heeft een belangrijke rol in de communicatie naar de klant, omdat het Redesign een gevolg is van de keuzes die zijn gemaakt in het regeerakkoord. UWV houdt bij de uitwerking zoveel mogelijk rekening met groepen die niet overweg kunnen met de aanpassingen in de dienstverlening. Voor hen wordt gekeken naar alternatieven.

- *Overmatige stapeling van wijzigingen in wet- en regelgeving en (IV-)veranderactiviteiten*

Het Redesign van UWV zal de komende periode de nodige verandercapaciteit (i.e. ruimte in de releaseplanning, beschikbare experts etc.) opeisen. Ook de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving vraagt veel verandercapaciteit. Verder is UWV naar aanleiding van het rapport van de Commissie Interne Sturing gestart met een programma van maatregelen ter versterking van de interne sturing. De combinatie van een overvraagde verandercapaciteit en een zich ontwikkelend verandermanagement kan ertoe leiden dat veranderingen die voortvloeien uit nieuwe wet- en regelgeving en uit het regeerakkoord, niet, niet tijdig en/of kwalitatief niet goed kunnen worden afgerond. Met het ministerie vindt structureel overleg plaats over de planning van nieuwe wet- en regelgeving op basis van uitvoeringstoetsen. De komende periode zal UWV met het ministerie aandachtig kijken naar het totale palet aan uitvoeringstoetsen in relatie tot het Redesign en zullen er scherpe keuzes moeten worden gemaakt.

- *Productieverlies door Redesign*

De bezuinigingen op de re-integratiebudgetten en op de uitvoeringskosten zullen niet alleen leiden tot ingrijpende veranderingen in de uitvoering maar ook tot onzekerheid en boventaligheid bij medewerkers. Dit kan resulteren in een andere klantbejegening, lagere productiviteit, verhoogd ziekteverzuim en/of een versnelde uitstroom van personeel. Het management van UWV besteedt daarom extra aandacht aan de communicatie naar medewerkers en aan ontwikkelingen in het ziekteverzuim. Daarnaast zijn er 'interventieteams' paraat om lokale capaciteitsproblemen als gevolg van ziekte c.q. uitstroom van medewerkers op te vangen.

- *Uitvoeringsafspraken WIA*

De werkdruk voor de WIA zal toenemen. In het jaarplan 2012 is de instroom in de WIA behoudend geraamd. Hogere instroom dan geraamd zal de realisatie van de uitvoeringsafspraken WIA onder druk zetten. Ook wordt de beslistermijn verkort van tien naar acht weken. Een belangrijk knelpunt is het tekort aan arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. Ook voor WERKbedrijf levert een stijging van de WIA-instroom in combinatie met het Redesign WERKbedrijf een risico op. De komende periode blijft UWV in nauw overleg met het ministerie de volumeontwikkeling en de hieraan gelieerde haalbaarheid van de uitvoeringsafspraken volgen.

- *Kwaliteit premievaststelling*

Een goede registratie van baten en lasten is essentieel voor de premievaststelling. De differentiatie van premies naar sectoren en werkgevers vereist een hoge kwaliteit van de *lasten*registratie door UWV. De kwaliteit van de registratie van de premie**bat**en is een resultante van de Loonaangifteketen. De bezuinigingsmaatregelen bij UWV en Belastingdienst kunnen het kwaliteitsniveau van deze registraties onder druk zetten. UWV heeft maatregelen genomen om de kwaliteit van de lastenregistratie op niveau te houden c.q. te verbeteren. UWV heeft periodiek overleg met de Belastingdienst om ook het kwaliteitsniveau van de premiebaten op peil te houden c.q. te verbeteren.

Interne sturing

Naar aanleiding van het rapport van de Commissie interne sturing UWV en het IWI-rapport "Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV" hebben wij diverse maatregelen genomen. De aanbevelingen zijn langs drie thema's opgepakt:

1. Relatie opdrachtgever / opdrachtnemer
2. Interne Sturing en managementcultuur
3. Externe antenne

Met het ministerie van SZW zijn sturings- en samenwerkingsafspraken uitgewerkt over de beleidsvoorbereiding, de beleidsuitvoering, het toezicht en de overlegstructuur. Inmiddels is begonnen met de implementatie van de afspraken. Een aantal noodzakelijke structurele verbeteringen op het gebied van interne sturing en managementcultuur is in gang gezet, de effecten daarvan worden op termijn zichtbaar en merkbaar. Een aantal snel te realiseren maatregelen is geïmplementeerd. In september hebben we besloten tot een aantal interventies op het thema interne sturing en managementcultuur om op korte termijn verdere verbeteringen te realiseren. De aanbevelingen op het thema externe antenne zijn omgezet in verbeteracties.

5.6 Doelmatigheid

De begroting 2011 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Hiermee wordt de relatie tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen inzichtelijk gemaakt. Het begrotingsresultaat van de eerste acht maanden van 2011 kan als volgt worden weergegeven:

Begrotingsresultaat UWV		bedragen x € 1 miljoen			
	realisatie t/m augustus 2011	begroting t/m augustus 2011	verschil	%	begroting 2011
1. Informatievoorziening					
1.1 Informatievoorziening	66,3	63,9	2,3	3,7%	95,9
	66,3	63,9	2,3	3,7%	95,9
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	27,4	28,3	-0,9	-3,2%	42,5
2.2 Re-integratie	102,9	107,9	-5,0	-4,7%	161,9
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	197,2	201,9	-4,6	-2,3%	302,8
	327,5	338,1	-10,6	-3,1%	507,1
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	34,0	35,8	-1,8	-5,1%	53,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	43,2	38,8	4,4	11,3%	58,2
	77,2	74,6	2,5	3,4%	112,0
4. Claimbeoordeling					
4.1 Toekennen-afwijzen claim	292,3	297,1	-4,8	-1,6%	445,6
4.2 Continuëren	253,0	274,2	-21,3	-7,8%	411,3
4.3 Handhaving	41,5	42,6	-1,1	-2,5%	63,9
	586,8	613,9	-27,1	-4,4%	920,8
5. Inkomensverzorging					
5.1 Betalingen	63,4	64,9	-1,5	-2,3%	97,3
	63,4	64,9	-1,5	-2,3%	97,3
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.121,1	1.155,4	-34,4	-3,0%	1.733,1
Bijzondere baten	-4,3	0,0	-4,3	0	0,0
Bijzondere lasten	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.116,8	1.155,4	-38,7	-3,4%	1.733,1
Vernieuwing	21,1	37,9	-16,9	-44,5%	56,9
Investeringsbudget	19,2	17,7	1,6	8,8%	26,5
Gefinancierd uit reguliere middelen	10,0	18,3	-8,3	-45,5%	27,5
Invoering Wet- en regelgeving	2,6	9,9	-7,3	-73,6%	14,9
Totaal projectkosten	52,9	83,9	-31,0	-36,9%	125,8
Frictiekosten sociaal plan	12,6	12,9	-0,4	-2,7%	19,4
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	0,5	4,9	-4,4	-89,7%	7,3
Totaal frictiekosten	13,1	17,8	-4,7	-26,5%	26,7
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	1.182,8	1.257,1	-74,4	-5,9%	1.885,7
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-47,6	-48,5	0,9	-1,8%	-72,7
Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)	1.135,2	1.208,6	-73,5	-6,1%	1.813,0

De opgenomen jaarbegroting 2011 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.885,7 miljoen: het door de minister van SZW toegekende budget bedraagt € 1.883,4 miljoen en daarnaast ontvangt UWV een budget van het ministerie van OC&W van € 2,3 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Vanwege het economische herstel in 2011 wordt een onderuitputting verwacht op het reguliere budget. In overleg met het ministerie van SZW hebben wij vanuit deze onderuitputting een bedrag van € 27,5 miljoen overgeheveld naar het projectenbudget.

Hieronder wordt op basis van de cost accountingmethodiek op het niveau van de strategische producten aangegeven in hoeverre de ingezette middelen binnen de begroting vallen. Tevens wordt op hoofdlijnen een relatie gelegd tussen de bestede middelen en het productieniveau.

Structurele uitvoeringskosten

Over de eerste acht maanden van 2011 ligt het niveau van de gerealiseerde reguliere kosten 3% onder het niveau van de begroting.

- *Informatievoorziening*: ten opzichte van het tijdsevenredig budget zijn er meer activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten dan voorzien. Rekening houdend met het seizoenseffect liggen de activiteiten nagenoeg op budgetniveau.
- *Preventie & Re-integratie*: de activiteiten liggen onder het verwachte niveau; dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een lagere instroom dan verwacht.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: in het kader van de werkgeversdienstverlening zijn er meer activiteiten dan verwacht die betrekking hebben op het aantal vacaturevervullingen en juridische dienstverlening.
- *Claimbeoordeling*: bij de claimbeoordeling AO zijn er meer activiteiten in het kader van claimbeoordelingen WIA Einde Wachtijd. Bij de claimbeoordeling WW zijn er minder activiteiten dan verwacht als gevolg van de lagere werkloosheid. Bij de claimbehandeling ZW zijn er minder activiteiten dan verwacht bij verzuimbeheer en uitkering uitzendkrachten. Bij de Continueringen zijn er minder activiteiten continueringen AO als gevolg van minder herbeoordelingen Wajong en WAO en minder activiteiten continueringen WW en ZW.
- *Handhaving*: de handhavingactiviteiten liggen vrijwel op het niveau van de begroting.

In de structurele uitvoeringskosten zijn ook de budgetten van enkele projectmatige activiteiten opgenomen. De hiervoor gemaakte kosten bedragen voor Iedereen doet mee € 5,5 miljoen, Jeugdwerkloosheid € 3,7 miljoen, UWV en Zorg € 2,2 miljoen en Schuldhulpverlening € 0,1 miljoen.

Bijzondere baten

De bijzondere baten betreffen voornamelijk een vrijval van de voorzieningen Claims en Verlieslatende ICT-contracten.

Projectkosten

De projectkosten zijn per saldo € 31,0 miljoen lager dan tijdsevenredig begroot (€ 83,9 miljoen). Belangrijkste reden voor de onderuitputting is dat een aantal projecten om verschillende redenen later is opgestart dan gepland:

- in de eerste maanden van 2011 zijn de gevolgen van het regeerakkoord uitgewerkt. In afwachting daarvan is afgesproken dat projecten die mogelijk geraakt worden door het regeerakkoord, in de eerste maanden van 2011 worden getemporiseerd.
- bij de vaststelling van de projectportfolio 2011 in december 2010 is voor een aantal projecten afgesproken dat deze alleen doorgaan indien extra financiering ter beschikking wordt gesteld.
- in april is regulier budget overgeheveld en is de projectportfolio uitgebreid met negentien projecten die bijdragen aan de invulling van de taakstelling uit het regeerakkoord of het Redesign van UWV. Het duurt even voordat deze projecten op stoom zijn, omdat in de eerste fase van een project de kosten beperkt zijn; de activiteiten zijn dan hoofdzakelijk gericht op planvorming. Hierdoor is de onderuitputting op het projectenbudget in de tweede vier maanden van 2011 nog wat toegenomen.

Een bedrag van € 8,0 miljoen is nog niet als projectkosten verantwoord maar als reguliere kosten. Dit komt doordat kosten eerst als projectkosten worden geboekt wanneer het desbetreffende projectplan definitief is goedgekeurd.

De totale projectportfolio bedraagt na de aanvulling vanuit de reguliere onderuitputting € 125,8 miljoen. Dit is – gezien de budgetuitputting in 2010 – in lijn met de beschikbare verandercapaciteit binnen UWV.

Frichtiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 12,6 miljoen. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis van € -0,4 miljoen zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo augustus 2011 zes panden voor 100% leegstaan: Orlyplaza Amsterdam (998 m²), Bergweidedijk in Deventer (1.170 m²), Blijhamsterstraat in Winschoten (1.069 m²), Tiendweg in Naaldwijk (772 m²), Nijverheidsstraat in Schagen (480 m²) en Middenweg in Lelystad (1063 m²).

De frictiekosten huisvesting worden berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters die als 'leeg' kunnen worden aangemerkt. Dit betreft 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten wordt een m²-tarief gehanteerd waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging. Daarnaast maken de dotatie aan de voorziening leegstand en de afboeking van de resterende boekwaarde van de activa bij het verlaten van panden deel uit van de frictiekosten.

De frictiekosten huisvesting bedragen in de eerste acht maanden van 2011 € 0,5 miljoen. Voor de frictiekosten van vijf van de hiervoor genoemde zes panden is al een voorziening getroffen in de jaarrekening 2010, voor de zesde wordt een voorziening getroffen in de jaarrekening 2011.

Prognose 2011

Voor geheel 2011 verwachten wij op de reguliere kosten een overschrijding van circa € 50 miljoen. Deze kan worden verklaard doordat bij de divisies Uitkeren en UWV WERKbedrijf het werkaanbod is achtergebleven bij de oorspronkelijke verwachting. Daarnaast anticiperen de divisies en directoraten op de lagere budgetten in 2012.

De projectkosten zullen naar verwachting circa € 20 miljoen achterblijven bij de begroting. Deze onderuitputting kan verklaard worden doordat projectactiviteiten later zijn opgestart, doorschuiven naar 2012 of geheel niet opgepakt worden.

Voor de frictiekosten verwachten wij een overschrijding van circa € 20 miljoen op de Sociaal Plan Kosten als gevolg van boventaligheid die nog dit jaar zal worden aangezegd.

De totale overschrijding komt daarmee per saldo naar verwachting op circa € 50 miljoen. Deze overschrijding is nodig voor de financiering van de naar verwachting zeer hoge kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen. Deze overschrijding dient ook ter financiering van investeringen die nodig zijn ter uitvoering van het regeerakkoord. Hiertoe willen we in onze jaarrekening het bedrag van de overschrijding geheel toevoegen aan het bestemmingsfonds voor frictiekosten.

Onttrekking aan bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen ultimo 2010 is een bedrag van € 72,7 miljoen vrijgegeven voor 2011. Hiervan is in de eerste acht maanden van 2011 € 47,6 miljoen besteed:

- € 24,7 miljoen voor projecten (Wet- en regelgeving en Vernieuwing);
- € 13,1 miljoen voor frictiekosten;
- € 9,8 miljoen voor reguliere activiteiten.