

Achtmaandenverslag 2010

Managementsamenvatting

Voorwoord

Terugkijkend op de eerste acht maanden van 2010 kunnen we vaststellen dat UWV de toestroom van werklozen goed heeft kunnen verwerken. De wachttijden voor toekenning van een WW-uitkering zijn niet opgelopen. Integendeel: alle aanvragen zijn snel behandeld en maar liefst 95 procent van de uitkeringen is op tijd betaald; dat is 15 procent meer dan we met het ministerie van SZW hebben afgesproken. Ook voor de Ziektewet, WIA en Wajong hebben we onze doelstelling om uitkeringen tijdig te betalen ruim behaald.

Het aantal WW-uitkeringen is de afgelopen maanden gedaald tot 260.700. Onder invloed van een voorzichtig herstel van de economie zijn meer mensen de WW uitgestroomd. Hoewel de vraag naar arbeid beperkt was, hebben we 218.100 klanten kunnen helpen bij het vinden van werk. Onder hen waren 177.500 werklozen en 5.700 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ook hielpen we 7.700 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd, aan ander werk.

De uitvoeringskosten van UWV zijn in de eerste acht maanden van 2010 binnen budget gebleven. Dit geldt zowel voor de reguliere uitvoeringskosten als voor projectkosten. Voor geheel 2010 verwachten we voor beide een onderschrijding van het budget.

Onze klanten zijn steeds meer tevreden over UWV. Werknemers en uitkeringsgerechtigden waarderen ons met een 7,1, werkgevers geven ons een 6,1.

Raad van Bestuur



1. Aanpak crisis

Werkloosheid iets gedaald

Onder invloed van een voorzichtig herstel van de economie is het aantal WW-uitkeringen sinds eind 2009 met 3% gedaald tot 260.700. Op Deeltijd-WW wordt steeds minder beroep gedaan. UWV is nu bezig met de afwikkeling van deze tijdelijke regeling.

218.100 mensen weer aan het werk

In de eerste acht maanden van 2010 meldden zich iets minder (ruim 1%) werkzoekenden voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf dan in dezelfde periode in 2009. Hoewel werkgevers 9% minder vacatures indienden, heeft UWV 212.400 werkzoekenden kunnen helpen bij het vinden van werk. Dankzij de re-integratie-inspanningen van UWV vonden ook nog eens 5.700 arbeidsongeschikten een baan. In totaal hielp UWV 218.100 mensen op weg naar werk, dat is 37% meer dan in dezelfde periode vorig jaar.

Tevreden over Mobiliteitscentra

De Mobiliteitscentra hebben 7.700 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd, naar ander werk geholpen. Onder meer doordat het aantal faillissementen afneemt, worden er minder mensen aangemeld bij de Mobiliteitscentra. We verwachten dan ook niet dat de afgesproken norm van 13.000 zal worden gehaald. Werkgevers zijn erg tevreden over de Mobiliteitscentra, ze waarderen de dienstverlening met een 7,4.

Meer jongeren aan het werk

UWV en gemeenten werken intensief samen om de jeugdwerkloosheid te bestrijden. De uitstroom naar werk onder jongeren is 37% hoger dan in de eerste acht maanden van 2009. Dat is te danken aan het aantrekken van de economie en aan allerlei extra inspanningen. Geprobeerd wordt jongeren langer op school te houden en anders hen zo snel mogelijk naar werk te bemiddelen (School ex Programma). Met diverse sectoren zijn convenanten afgesloten voor (leer)werkplekken voor jongeren. Er zijn ruim 8.000 vacatures ingediend, een derde daarvan is inmiddels vervuld. UWV biedt zelf in 2010 ruimte aan 120 jongeren als trainees.

Participatieplan nWajong

Onder de nieuwe Wet Wajong moet UWV voor alle Wajongers die perspectief op werk hebben, een participatieplan opstellen. In de eerste acht maanden van 2010 gebeurde dat in 44% van de gevallen tijdig - dat is nog aanzienlijk onder de norm van 80%. Het WERKbedrijf verwacht dat de tijdigheid de komende maanden zal stijgen.

Re-integratiebudgetten

Over de eerste acht maanden van 2010 bedragen de uitgaven voor re-integratie WW € 127 miljoen. Over geheel 2010 verwacht UWV € 160 miljoen tot € 180 miljoen te zullen uitgeven. Dat is maximaal € 54 miljoen meer dan het oorspronkelijk toegekende budget van € 126 miljoen. UWV zal deze overschrijding uit eigen uitvoeringsbudget financieren. Om de beheersing van het WW-budget te verbeteren is een aantal sturingsmaatregelen getroffen. Voor re-integratie AG is de eerste acht maanden van 2010 € 78 miljoen uitgegeven. In nauw overleg met de minister zijn maatregelen getroffen om in 2010 en 2011 binnen het budget te blijven. Daarnaast is een nieuwe procedure ingevoerd die districtsmanagers in staat stelt te sturen op het aangaan van verplichtingen. De beslissingsbevoegdheid voor de inkoop van re-integratiedienstverlening ligt voortaan bij hen. Het re-integratiebudget AG wordt per doelgroep verdeeld over de districten, op basis van de verwachte instroom in re-integratiedienstverlening.

2. Eén aanspreekpunt op Werkpleinen

Integrale dienstverlening

Op de Werkpleinen bieden UWV en gemeenten steeds meer samen dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Veertien Werkpleinen blijven achter bij de invoering van geïntegreerde dienstverlening. Extra aandacht heeft voor een positieve impuls op het merendeel van deze Werkpleinen gezorgd. Om de voortgang te bevorderen zijn de taken van de Werkpleinen in het Besluit SUWI vastgelegd.

Samen met de Zorgsector

Het landelijk project 'Impuls regionale samenwerking zorg' richt zich op het vinden van een andere baan voor werkzoekenden binnen de zorgsector én op het aantoonbaar meer vervullen van vacatures in die zorg. Inmiddels zijn ruim 600 werkzoekenden met een WWB-indicering uitgestroomd naar vacatures, stages of leerwerktrajecten in de zorg.

Klanttevredenheid Werkpleinen

De klanttevredenheid van werkzoekenden over de dienstverlening op de Werkpleinen is met 6,8 gelijk gebleven aan 2009. De tevredenheid van werkgevers over de integrale dienstverlening wordt één keer per jaar gemeten.

3. Klant

Klanttevredenheid gestegen

De algehele klanttevredenheid onder werknemers en uitkeringsgerechtigden is in de eerste acht maanden van 2010 gestegen naar 7,1 (2009: 6,9). Het algemene rapportcijfer dat werkgevers UWV geven is gestegen naar 6,1 (2009: 5,9).

UWV Klantencontactcentrum kon 87% van de bellers direct en naar tevredenheid antwoorden. De score voor het klantencontactcentrum van UWV WERKbedrijf ligt lager (66%) doordat veel gesprekken worden doorverbonden naar de werkcoaches.

De klanttevredenheid over de afwikkeling van bezwaren is gestegen van 5,8 in 2009 naar 6,0 in de tweede vier maanden van 2010.

Digitaal Klantdossier

Met het Digitaal Klantdossier kunnen mensen met een WW- of Bijstandsuitkering via internet hun gegevens raadplegen en zonodig een correctieverzoek voor bepaalde gegevens indienen. Nieuw is dat klanten met een WW-uitkering nu ook elektronisch een toeslag op basis van de Toeslagenwet kunnen aanvragen.

Dienstverlening voor werkgevers

De digitale verzuimmelder voor werkgevers is de laatste maanden verder ontwikkeld en gebruiksvriendelijker gemaakt. De UWV Werkgeverstelefoon is verbeterd, vragen van werkgevers worden sneller en beter beantwoord. Verder is het aanvragen van een deskundigenoordeel gecentraliseerd. Daardoor is het voor werkgevers duidelijker waar ze hun aanvraag kunnen indienen en kan UWV telefonische vragen hierover eenvoudiger en sneller beantwoorden.

Minder klachten

In de eerste acht maanden van 2010 ontving UWV 7.000 klachten, 300 minder dan in de dezelfde periode in 2009. Het percentage gegronde verklaarde klachten is met 41% opnieuw lager dan in voorgaande jaren (45% in 2009, in 2006 nog 56%). UWV lost steeds meer klachten (29%) op via interventie, de klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door. 97% van de klachten wordt afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken, of - indien verdaagd - binnen tien weken. Over de hele linie is de klachtintensiteit, dat is het aantal klachten in verhouding tot het aantal beslissingen, in de eerste acht maanden van 2010 stabiel gebleven.

Dwangsom

In de eerste acht maanden van 2010 heeft UWV in 124 gevallen een dwangsom moeten toekennen omdat niet tijdig een beslissing was afgegeven. Hiermee was een totaalbedrag van € 104.000 gemoeid. Gelet op de paar miljoen beslissingen die UWV in deze periode heeft genomen, is het aantal toegekende dwangsommen relatief beperkt.

Loonaangifteketen

De loonaangifteketen werkt stabiel. Verstoringen in de productie zijn adequaat opgelost, indien nodig is extra capaciteit ingezet. De ontwikkeling van de stabiele keten was eind augustus vrijwel afgerond. In totaal waren 55 van de 56 maatregelen gerealiseerd.

Gebruik van polisgegevens

In de periode november 2009 tot en met maart 2010 kon UWV in 86% van de gevallen het definitieve dagloon berekenen op basis van in de Polisadministratie aanwezige gegevens. Ook de overgang naar het vaststellen van het maatmanloon voor de WIA op basis van polisgegevens is vrijwel geheel gerealiseerd.

Gegevensaanlevering

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, SVB en CBS. De eerste acht maanden van 2010 is 80% van de gegevensleveringen aan derden binnen de afgesproken termijn geleverd. Deze score was tijdelijk lager als gevolg van productieverstoringen in mei. Afnemers hebben hiervan in hun primaire proces geen hinder ondervonden. De maatregelen die we hebben getroffen om de verstoringen tegen te gaan, hebben effect gesorteerd. Het proces was in augustus weer op het niveau van begin dit jaar, met een tijdigheid van boven de 92%.

4. Wajong

Beschikkingen

Tot en met augustus 2010 zijn nog 7.700 beschikkingen afgegeven op basis van de oude Wajong. Het aantal beschikkingen dat nog behandeld moet worden, is de laatste maanden gedaald van 5.400 tot bijna 600. Voor de nieuwe Wet Wajong, die 1 januari 2010 is ingevoerd, zijn 8.200 beschikkingen afgegeven. Eind augustus wachtten nog 5.900 aanvragen op een beschikking. Er zijn diverse maatregelen genomen om de capaciteitsinzet voor de nieuwe Wajong te vergroten.

Participatieplannen

Bij 40% van de beschikkingen voor de nieuwe Wajong is de aanvraag afgewezen, bij 7% is de aanvrager beoordeeld als volledig en duurzaam arbeidsongeschikt. Op 53% van de beoordeelde is de werkregeling van toepassing en moet een participatieplan worden opgesteld. In het jaarverslag 2010 zal UWV rapporteren over de eerste resultaten van de opgestelde participatieplannen, ingekochte trajecten en de resultaten daarvan op de arbeidsmarkt.

5. Sociaal Medische Zaken

Herstel zieke vangnetters

Het percentage zieke vangnetters dat binnen 13 weken herstelt, voldoet nog niet aan de norm van 78%. Dit komt doordat er relatief minder zieke uitzendkrachten zijn, een groep met een gunstig uitstroomprofiel.

Verbeterprogramma ZW-Arbo

Het in 2009 gestarte Verbeterprogramma ZW-arbo leidt trager dan verwacht tot de gewenste resultaten in de uitvoering van de ZW-arborol, zoals ook bleek uit een recent IWI-rapport. UWW versnelt daarom het programma. Het plan van aanpak legt meer focus op verbeteringen die direct de uitvoering van de ZW-arborol faciliteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening verhogen. De maatregelen op korte termijn richten zich vooral op een verbetering van de bedrijfsvoering en de sturing daarop. Concreet gaat het om een nieuwe rapportagetool, betere sturing met de nieuw beschikbare stuurinformatie, exacter normeren van de benodigde capaciteit en verbetering van de toetsing van de re-integratieverslagen. Op langere termijn is een fundamentele herijking van de uitvoering van de ZW-Arborol nodig. Daarom start UWW op 1 oktober op zeven ontwikkelkantoren met het toetsen van een werkwijze die het mogelijk maakt sterker in te zetten op risicoselectie, demedicalisering en participatie. Kern van de werkwijze is dat de regie in het ZW-Arboproces komt te liggen bij de re-integratiebegeleider.

Beoordelingen

Het aantal aanvragen voor de WIA is sterk toegenomen, evenals de aanvragen voor een herbeoordeling. UWW heeft diverse maatregelen genomen om de productie te verhogen. Waar mogelijk wordt capaciteit naar de WIA verschoven, er worden extra verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen ingehuurd en overwerken wordt gestimuleerd. Daarnaast is de sturing geïntensiveerd. Prioriteit van afhandeling wordt scherper bewaakt en er zijn sturingslijsten op individueel niveau. Bij de herbeoordelingen wordt prioriteit gegeven aan klantgedreven en wettelijke herbeoordelingen boven door de verzekeringsarts geïnitieerde herbeoordelingen. De standaard 'professionele herbeoordeling verzekeringsarts' wordt herijkt.

6. Bedrijfsvoering

Personeel

Op 1 september 2010 had UWW in totaal 18.356 fte's in dienst, 544 meer dan eind 2009. Deze toename is geheel te danken aan een stijging van het aantal tijdelijke fte's in verband met de crisis.

Rechtmatigheid

Het voorlopige UWW-brede percentage financiële fouten over de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2010 komt uit op 1,2; dit is iets hoger dan de 1,1% over het gehele verslagjaar 2009. De onzekerheid ligt met 0,7% ook iets hoger dan de 0,6% over 2009. De totale rechtmatigheid komt uit op 98,1%.

Uitvoeringskosten

Over de eerste acht maanden van 2010 zijn de reguliere uitvoeringskosten € 47,8 miljoen (3,9%) onder de begroting uitgekomen. De projectkosten (inclusief frictiekosten sociaal plan en harmonisatiekosten) zijn € 42,2 miljoen (40,9%) lager dan begroot.

Voor geheel 2010 verwacht UWW op de reguliere kosten een onderschrijding van circa € 60 miljoen. Deze onderschrijding 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. Hiervoor willen we in onze jaarrekening het bedrag van de onderschrijding geheel toevoegen aan het bestemmingsfonds voor frictiekosten.

De projectkosten zullen naar verwachting circa € 20 miljoen achterblijven bij de begroting. Een aantal activiteiten schuift door naar 2011. We zijn met het ministerie van SZW in overleg om het resterende met de activiteiten gemoeide budget ook door te schuiven naar 2011.