

# **UWV jaarverslag 2007**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, maart 2008

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.



# Inhoud

<b>ADVIES RAAD VAN ADVIES</b> .....	<b>5</b>
<b>VERSLAG RAAD VAN BESTUUR</b> .....	<b>7</b>
<b>1. VOORWOORD</b> .....	<b>9</b>
<b>2. KLANT</b> .....	<b>11</b>
2.1 Algemeen .....	11
2.2 Klachtafhandeling .....	13
2.3 Bezwaar en beroep.....	14
2.4 Cliëntenraad.....	15
2.5 Resultaten overige klantonderzoeken .....	15
<b>3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2007</b> .....	<b>17</b>
3.1 Kernfunctie Werk .....	17
Re-integratie .....	17
Preventie .....	20
Ketensamenwerking .....	22
3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken.....	24
Herbeoordelingen.....	24
WIA .....	26
Overige activiteiten .....	28
3.3 Kernfunctie Uitkeren.....	28
Tijdigheid.....	28
Handhaving.....	29
3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten .....	30
Walvis en polisadministratie .....	30
<b>4. BEDRIJFSVOERING</b> .....	<b>33</b>
4.1 Vernieuwing .....	33
4.2 Rechtmatigheid.....	34
4.3 Risicomanagement .....	35
4.4 Doelmatigheid .....	37
4.5 Financieel beheer: uitkeringsdebiteuren .....	37
4.6 Collecterende functie .....	37
4.7 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	37
4.8 Beveiliging en privacy .....	38
4.9 Totstandkoming niet-financiële informatie.....	40
4.10 Integriteit .....	40
4.11 Personele ontwikkeling.....	41
4.12 Huisvesting .....	42
4.13 ICT .....	43
4.14 Kosten van de uitvoering.....	44
<b>5. GOVERNANCE</b> .....	<b>47</b>
Raad van Bestuur .....	47
Raad van Advies.....	47
Controleorganen UWV, Audit Comité .....	48
UWV en de omgeving.....	48
Verantwoordingsvoorschriften .....	49
<b>6. KERNCIJFERS 2007</b> .....	<b>51</b>
<b>JAARREKENING 2007</b> .....	<b>53</b>
<b>OVERIGE GEGEVENS</b> .....	<b>77</b>
<b>AFKORTINGEN</b> .....	<b>83</b>



## **ADVIES RAAD VAN ADVIES**

De Raad van Advies stelt vast dat in 2007 sprake was een verdergaande verbetering van de prestaties van UWV, binnen het daarvoor beschikbare budget. In het jaarverslag zijn die ontwikkelingen op een heldere manier verwoord. De Raad van Advies adviseert daarom het jaarverslag vast te stellen en aan de Minister van SZW aan te bieden.

Het jaar 2007 geeft goede resultaten te zien. Zeker de stijging van het aantal geslaagde re-integraties is een resultaat dat niet onderbelicht mag blijven.

UWV is een organisatie die al sinds zijn ontstaan te maken heeft met een krimpend personeelsbestand. Dit is zowel een gevolg van het realiseren van efficiencywinst en volumeontwikkelingen. Voor de komende jaren is een verdergaande krimp voorzien. Tot nu toe is die krimp nagenoeg zonder grote onrust of gedwongen ontslagen gerealiseerd. Daarbij is het opmerkelijk dat in het verslagjaar niet alleen sprake is van een afname van de aantallen eigen personeel, maar dat tevens sprake was van een daling van de inhuur van extern personeel. Wij adviseren de Raad van Bestuur het succesvolle mobiliteitsbeleid (met als motto "van werk naar werk") de komende jaren te continueren.

Op het terrein van participatie en re-integratie is UWV een van de belangrijke maatschappelijke spelers. De RvA adviseert de Raad van Bestuur om zoveel mogelijk in te zetten op een werkbare insteek bij de uitwerking van de voornemens en die insteek ook te kiezen in het ambtelijk overleg over de verdere uitwerking van de afspraken uit het coalitieakkoord. Vanuit zijn deskundigheid is UWV een van de meest gereede partijen om in dit kader pragmatische voorstellen te doen die bijdragen aan een effectieve en efficiënte uitvoering.

drs. H.J. Brouwer,  
voorzitter Raad van Advies



# ***VERSLAG RAAD VAN BESTUUR***





# 1. VOORWOORD

UWV heeft een goed jaar achter de rug. De voortdurende aandacht die wij geven aan het klantgericht maken van onze dienstverlening, vertaalt zich nu in een hogere klanttevredenheid. Positief zijn we over de meer klantgerichte dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden. Die klanten waarderen ons met het rapportcijfer 6,7, ten opzichte van een 6,1 vorig jaar. De hogere klanttevredenheid vertaalt zich ook in een vermindering van het aantal klachten en ingediende bezwaarzaken. Hoewel ook werkgevers meer tevreden zijn over onze dienstverlening dan in 2005 presteren we daar nog ondermaats.

De aandacht voor klantgerichtheid hebben we vertaald in ons programma De Vernieuwing. In 2007 hebben we de meeste klantprocessen beschreven en een nieuwe besturingsstructuur voorbereid, waarbij niet langer de wet, maar de belangrijkste klantprocessen de inrichting van de organisatie bepalen. Na het voorbereidingsjaar 2007 starten we in 2008 met de invoering van het eerste nieuwe klantconcept bij de WIA. Bij alle bedrijfskernfuncties, te weten sociaal-medische zaken, uitkeren, werk, gegevensdiensten en klantmanagementorganisatie gaat dit nieuwe proces van start.

Onderdeel van De Vernieuwing is ook een omvangrijk dereguleringsprogramma. In 2007 hebben medewerkers van het Ministerie en van UWV met inzet en enthousiasme gewerkt aan vereenvoudiging van de wetgeving. Niet in de eerste plaats om de efficiency te vergroten, maar vooral om eenvoud en gemak in de dienstverlening te kunnen bevorderen. Wij verwachten dat de hieruit voortvloeiende wet- en regelgeving in 2008 zijn beslag zal krijgen.

Een tweede speerpunt van ons beleid is zoveel mogelijk klanten te begeleiden van uitkering naar werk. Mede dank zij de gunstige economie hebben we in 2007 opnieuw een record aantal klanten aan een nieuwe baan mogen helpen, 52.000 ten opzichte van ruim 40.000 in 2006. Wij verwachten dat we de komende jaren – mede door de samenvoeging van de CWI- en de UWV-functies op dit gebied en de verder groeiende samenwerking met gemeenten – ook de moeilijkste groepen klanten een passende begeleiding kunnen aanbieden. Het beschikbaar komen van nieuwe instrumenten zoals de loonkostensubsidie zal daaraan een bijdrage leveren.

De Raad van Bestuur kijkt dan ook terug op een succesvol jaar waarin we niet alleen vrijwel elke met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken prestatie hebben gehaald, maar tevens een flinke positieve slag in het niveau van dienstverlening hebben gerealiseerd.

Wel bleek het afgelopen jaar dat de polisadministratie nog niet goed functioneert en dat de koppeling met de systemen van de Belastingdienst onvoldoende heeft gewerkt. De Belastingdienst en UWV hebben de afgelopen zomer een integrale probleemanalyse opgesteld en een tijdpad uitgezet voor verbetering van de eigen systemen en van de koppelingen. Eind 2007 zijn de eerste effecten van de getroffen maatregelen zichtbaar.

Het zijn onze medewerkers die wederom deze prestaties voor onze klanten hebben neergezet. Onze waardering voor hun inzet en bijdrage is groot.

Raad van Bestuur



## 2. KLANT

### 2.1 Algemeen

#### **Doel**

In 2007 wilden we werk maken van betere dienstverlening.

Onze kernbegrippen van betere dienstverlening zijn persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid en kwaliteit van onze reactie. We willen deze verder verbeteren. Daartoe zal onze uitvoering moeten vernieuwen, zowel wat we gaan doen, maar ook hoe we dat gaan doen en met welke middelen. Daarvoor zijn we het programma De Vernieuwing gestart. De kerndoelstelling van De Vernieuwing is goed en snel geholpen klanten. Een klantgerichte benadering, snelheid, bereikbaarheid en kwaliteit van de uitvoering van de kerntaken. Dat is de ambitie. Voor klantgerichtheid is de klant zelf het criterium. Het is pas klantgericht als de klant het zo ervaart.

Met het doel te zorgen voor goed en snel geholpen klanten hebben we in 2007 de focus gelegd op drie aspecten van klantgerichtheid: persoonlijke aandacht en maatwerk, klantgerichtheid in relatie tot administratieve regels en een transparante overheid zonder rompslomp.

#### **Activiteiten**

##### *Kernbegrippen/focus 2007*

Onze werkzoekende klant krijgt in zijn weg naar werk te maken met één contactpersoon: de re-integratiecoach. Deze bespreekt met de klant ook zijn rechten en plichten. Re-integratiecoaching is een van de meest uitgesproken vormen van persoonlijke aandacht en maatwerk. Maar ook met mediation, de inzet van klachtenambassadeurs en van onze adviseurs in de klantcontactcentra hebben we invulling gegeven aan deze doelstelling.

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.

##### *Klantgerichtheid in relatie tot administratieve regels*

Samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 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 hebben wij samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gezocht naar vergroting van de transparantie en meer invloed voor de klant, bijvoorbeeld door re-integratiebedrijven die 10 of meer individuele re-integratieovereenkomsten hebben afgesloten te verplichten mee te doen aan een tevredenheidonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers van re-integratiedienstverlening.

##### *De Vernieuwing*

Het Programma De Vernieuwing heeft vernieuwingsplannen en procesvisies ontwikkeld. Ook hebben we diverse verbeteringen aangebracht in onze processen. De resultaten hiervan hebben we hierna vermeld. Daarnaast hebben we onderzocht welke interne regels de klant overlast bezorgen. In vervolg hierop hebben we diverse vereenvoudigingen van het werkproces AG doorgevoerd.

#### **Resultaten**

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid			
Prestatie	Norm 2007	2007	2006
Klanttevredenheid	6,5	6,7	6,1
Directe telefonische afhandeling	85%	88%	n.v.t.

##### *Klanttevredenheid*

We zijn erin geslaagd om de algehele klanttevredenheid fors te verhogen: deze is gestegen van 6,1 in 2006 naar 6,7 in 2007. Ook is het percentage tevreden klanten in 2007 aanzienlijk gestegen (van 54% in 2006 naar 69% in 2007).

Ook op onze kernbegrippen van betere dienstverlening, persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid en kwaliteit van onze reactie steeg de klanttevredenheid.

Uitkeringsgerechtigden						
	Gem. 2007	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	2006
Klantgerichtheid algemeen	6,7	6,4	6,7	6,7	6,8	6,1
Tevredenheid dienstverlening (%)	69%	64%	69%	69%	73%	54%
<i>Aspecten</i>						
Persoonlijke aandacht	6,7	6,4	6,7	6,7	6,8	5,9
Tijdigheid / snelheid	6,6	6,4	6,6	6,6	6,8	6
Communicatie / informatie	6,7	6,5	6,7	6,7	6,8	6,1
Bereikbaarheid / toegankelijkheid	6,9	6,7	6,8	6,9	7	6,2
Eens met beslissing UWV (%)	74%	74%	76%	72%	73%	72%

We meten de klanttevredenheid via de Klantgerichtheidmonitor, die we vier keer per jaar laten uitvoeren. Deze monitor levert cijfermatige informatie over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met onze dienstverlening.

Naast de klantgerichtheid meten we in de Klantgerichtheidmonitor ook in welke mate klanten het eens zijn met de beslissing van UWV over de uitkering of het re-integratietraject. De acceptatie van de beslissing van UWV blijft op een constant niveau. De instemming met de beslissing hangt samen met de tevredenheid over de dienstverlening. Van de klanten die het *helemaal eens* zijn met de beslissing is gemiddeld circa 85% (zeer) tevreden; van de klanten die het *helemaal oneens* zijn is slechts circa 30% (zeer) tevreden.

We hebben ook de klanttevredenheid onder werkgevers gemeten. Deze is iets hoger dan in 2005 (2007: 5,4, 2005: 5,0), maar is nog duidelijk te laag. We werken aan verbetering van de benadering van werkgevers.

Werkgevers		
	2007	2005
Klantgerichtheid algemeen	5,4	5
Tevredenheid dienstverlening (%)	22%	n.v.t.
<i>Aspecten</i>		
Persoonlijke aandacht	5,3	4,8
Tijdigheid / snelheid	5,3	4,6
Communicatie / informatie	5,5	5,4
Bereikbaarheid / toegankelijkheid	5,9	4,4
<b>2007: Klantgerichtheidmonitor Werkgevers</b>		
<b>2005: Klanttevredenheidsonderzoek UWV</b>		

We streven ernaar dat op termijn 80% van onze klanten ons met een 7 zal waarderen.

#### *Telefonische afhandeling*

We hebben in 88% (norm: 85%) van de gevallen de klanten direct en naar hun tevredenheid geantwoord. Als het niet lukt om de klant direct te antwoorden, maken we met de klant een afspraak om terug te bellen. Waar mogelijk versnellen we die terugbeltermijn. Bij de WW realiseren we nu 88% van alle terugbelverzoeken binnen 2 uur. We hebben voorzien in een direct telefonisch contact met de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige of re-integratiecoach.

De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers bedroeg 97% respectievelijk 92%. Onder telefonische bereikbaarheid verstaan we het aantal klanten dat door een klantadviseur te woord wordt gestaan ten opzichte van het totaal aantal klanten dat heeft gebeld.

Waardering voor UWV Telefoon bleek uit het behalen van het prestigieuze internationale Customer Operations Performance Center (COPC) certificaat. Dit certificaat wordt verleend aan contactcentra die hun kwaliteit en prestaties op een hoog niveau hebben en door continu onderzoek te doen zich steeds verder verbeteren. In het COPC-model staat de klant centraal. Door continu de binnenkomende vragen te analyseren kunnen we adequate maatregelen nemen om knelpunten in de dienstverlening op te lossen. Het is UWV gelukt dit certificaat als eerste overheidsbedrijf ter wereld te behalen.

### Resultaten De Vernieuwing

Ook informeren we klanten steeds meer vooraf telefonisch in plaats van per brief.

Door het instellen van samenloopteams voor situaties van samenloop van uitkeringen treden we steeds sneller op bij (mogelijke) problemen bij samenloop van uitkeringen (hoge foutkans), en door klanten in een vroegtijdig stadium te bellen bij grote wijzigingen in hun uitkerings situatie voorkomen we mogelijke probleemsituaties.

Verder hebben we in 2007 diverse verbeteringen aangebracht in onze elektronische dienstverlening. Zo hebben we onze internetsite doelgroepgericht gemaakt waardoor onze klanten de informatie gemakkelijker kunnen vinden. Klanten kunnen thans alle UWV-formulieren elektronisch opvragen. Ook hebben we de site voor visueel gehandicapten toegankelijk gemaakt; hiermee heeft de site het hoogste niveau van het certificaat 'Drempels weg' behaald en voldoet de site aan de strenge webrichtlijnen voor overheidssites.

Verder kunnen werkgevers ziek- en betermeldingen thans via Internet doen, is de jaaropgave digitaal beschikbaar en kunnen WW-klanten gebruik maken van een elektronisch werkbriefje WW. Ook zorgen we door het verder realiseren van een 'uniforme content database' ervoor dat we de meer dan 8 miljoen klantvragen die we langs verschillende kanalen (met name telefoon en Internet) binnen krijgen, steeds sneller uniform en juist beantwoorden.

Ook heeft De Vernieuwing positieve effecten op de afhandeling van klachten en bezwaren. Deze zijn beschreven in paragraaf 2.3.

## 2.2 Klachtafhandeling

### Aantal klachten

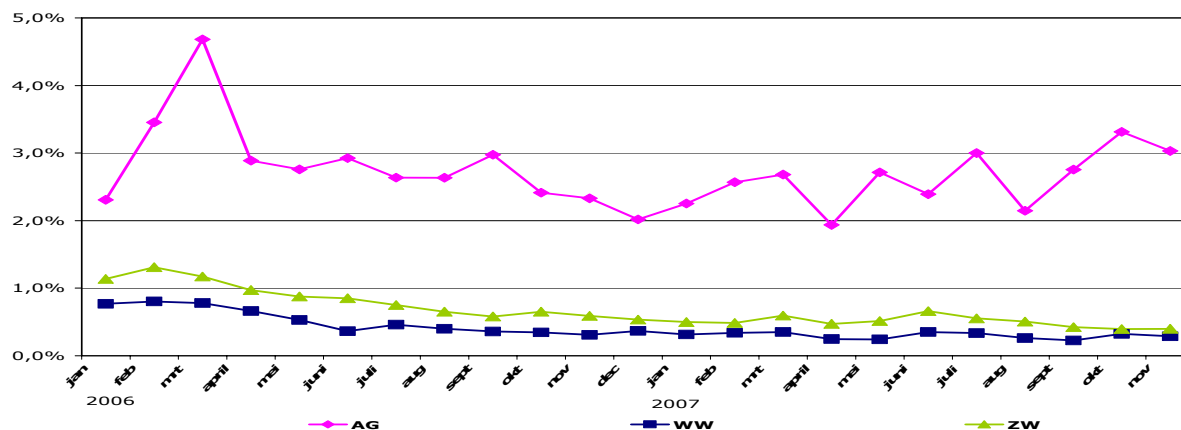
Het aantal klachten is in 2007 conform onze doelstelling fors gedaald. Ook hebben we in 2007 de klachten sneller afgehandeld. Eén van de acties die we hebben ondernomen, is de inzet van klachtenambassadeurs die zich volledig bezig houden met klachtafhandeling en die op basis van analyses van de klachten gerichte aanbevelingen aan het management doen ter verbetering van onze dienstverlening en ter voorkoming van toekomstige klachten. Daarnaast voorkomen we klachten met een proactieve benadering van onze klanten.

Het aantal klachten is in 2007 gedaald van 3.956 in het eerste kwartaal tot 2.993 in het vierde kwartaal. In heel 2007 hebben we 12.874 klachten ontvangen, bijna 8.000 klachten minder dan in 2006.

Aantal ontvangen klachten					
	Totaal	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
2005	20.116	4.896	4.666	3.853	6.701
2006	20.844	8.003	5.129	3.972	3.740
2007	12.874	3.956	3.165	2.760	2.993

### Klachtintensiteit

De klachtintensiteit, het aantal klachten in verhouding tot het aantal beslissingen, is bij de WW en de Ziektewet in 2007 duidelijk lager dan in 2006. Bij AG is de klachtintensiteit na de incidentele stijging begin 2006, met fluctuaties in 2007 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2006.



### *Tijdigheid afhandeling klachten*

In 2007 hebben we 96% van de klachten (2006: 82%) binnen de wettelijke termijn afgehandeld (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en ruim 84% binnen drie weken (2006: 62%).

### *Beoordeling klachten*

Het percentage gegrond verklaarde klachten daalde in 2007 van 56% naar ruim 52%. We lossen één vijfde van de klachten via interventie op, de klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

<b>Aantal afgehandelde klachten*</b>				
<b>Oordeel</b>	<b>2007</b>		<b>2006</b>	
	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Gegrond	6.899	52,5%	12.263	56,0%
Ongegrond	2.295	17,4%	3.425	15,6%
Niet ontvankelijk	113	0,9%	5	0,0%
Oordeel niet van toepassing	2.926	22,3%	4.885	22,3%
Geen oordeel	912	6,9%	1.328	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>13.145</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".

### *Klachtoorzaken*

De klachtoorzaken vertonen in 2007 een redelijk constant beeld. Iets minder dan de helft heeft betrekking op de informatie/communicatie naar de klant. Minder dan een kwart slaat op de betaling en iets meer dan één zevende van de klachten gaat over de bejegening.

## **2.3 Bezwaar en beroep**

Doel is om voor de klant die een bezwaar heeft ingediend, zo mogelijk een snelle en niet belastende oplossing te vinden. Hiertoe hebben wij een aanpak via persoonlijke benadering en mediation geïntroduceerd. We wilden de persoonlijke benadering in de loop van 2007 landelijk toepassen in ten minste 80% van de bezwaren over de WW. Ook streefden we ernaar om de behandeling van bezwaarzaken aanzienlijk te versnellen door in 2007 ongeveer 40% van alle zaken af te wikkelen binnen een termijn die vier weken korter is dan de wettelijke termijn.

Toepassing van de persoonlijke benadering 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.

In 2007 hebben we 77% van de bezwaarzaken WW volgens deze methode behandeld, iets onder onze doelstelling van 80%.

Deze persoonlijke benadering kunnen we als gevolg van de medische aspecten niet automatisch toepassen in AG- en Ziektewetzaken. Hiervoor onderzoeken we nog toepassingen. Medio 2008 verwachten we hiervan de resultaten te kunnen gebruiken in AG- en Ziektewetzaken.

### *Tijdigheid afhandeling bezwaarzaken*

We hebben in 2007 conform onze doelstelling 85% van de niet-medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld (54% binnen acht weken).

Van de medische bezwaarzaken hebben we 65% binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld (37% binnen 13 weken). Dit is lager dan onze doelstelling: als gevolg van de uitwerking van het coalitieakkoord moesten we teveel bezwaarzaken aanhouden.

## 2.4 Cliëntenraad

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze cliëntenraden bij de ontwikkeling van nieuw beleid. Onze cliëntenraad bestaat uit een centrale raad, twee landelijke raden (één AG en één WW) en twaalf regionale raden (zes AG en zes WW). In de raden hebben personen zitting die wegens arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid klant zijn van UWV. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Om de raden hiertoe in staat te stellen leveren we hen alle benodigde informatie. Ook kunnen de raden altijd verbetervoorstellen doen, bijvoorbeeld over de omgang met klanten, leesbaarheid van brieven en brochures, of de ondersteuning bij de mogelijke terugkeer naar werk. Hierna volgt een overzicht van de in 2007 verrichte activiteiten.

### **Cliëntenparticipatie**

De cliëntenraden hebben in 2007 de volgende activiteiten ontplooid:

- Versterking van de adviesrol aan de voorkant van onze processen. We hebben de cliëntenraden 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).
- Intensivering van cliëntenparticipatie in ketenverband en nauwe betrokkenheid van cliëntenparticipatie bij de ontwikkeling van het nieuwe WERKbedrijf binnen UWV.
- In regio Oost zijn we in juli een pilot gestart waarbij klanten signaalformulieren kunnen invullen en afgeven. Aan de hand van inventarisatie van deze formulieren bekijken we wat de vervolgstappen zullen zijn.
- Eind september hebben we de 'meldweek noordwest en midden west' gehouden. De telefoonlijnen zijn druk bezet geweest. In dezelfde week hebben we ook vragenformulieren verzonden aan 5.000 cliënten in de beide regio's. Met de verbeterpunten gaan we aan de slag.

In opdracht van UWV en in samenspraak met de cliëntenraden heeft TNS NIPO een onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid van cliëntenraden bij de klanten van UWV. Het onderzoek betreft een zogeheten nulmeting; over een jaar vindt er een vervolgonderzoek plaats. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid met de landelijke en regionale cliëntenraden van UWV relatief laag is. We stellen een plan van aanpak op om de bekendheid van cliëntenraden te vergroten.

## 2.5 Resultaten overige klantonderzoeken

Naast de Klantgerichtheidmonitor hebben we in 2007 nog diverse andere onderzoeken onder onze klanten gehouden.

- We hebben in samenwerking met CWI, Divosa en de Vereniging Nederlandse Gemeenten onderzoeken gehouden onder de klanten van de keten. Uit het onderzoek onder werkzoekenden blijkt dat de klanttevredenheid in 2007 iets is verbeterd.

<b>Ketenonderzoek werkzoekenden</b>				
	<b>Gem. 2007</b>	<b>1<sup>e</sup> halfjaar 2007</b>	<b>2<sup>e</sup> halfjaar 2007</b>	<b>2006</b>
Klantgerichtheid algemeen	<b>6,4</b>	n.v.t.	6,4	n.v.t.
<i>Aspecten</i>				
Persoonlijke aandacht & persoonlijke inbrena	<b>74%</b>	74%	76%	70%
Tijdigheid / snelheid	<b>72%</b>	71%	73%	67%
Bereikbaarheid / toegankelijkheid	<b>74%</b>	73%	74%	82%
Houvast	<b>60%</b>	56%	63%	72%
Evenwichtige behandeling	<b>69%</b>	69%	69%	64%

NB: Voor het onderzoek over het tweede halfjaar 2007 is de vragenlijst enigszins aangepast. De resultaten van de meting over het eerste halfjaar 2007 zijn herrekend voor een zuivere vergelijking; de resultaten 2006 niet.

- Ook hebben we op vijf regio's onderzoek gedaan onder de werkgeversklanten. De scores zijn positief. Dit ketenonderzoek richt zich op de vacaturevervulling. Het eerder genoemde klanttevredenheidsonderzoek gaat over de uitvoering van de wettelijke taken van UWV, maar niet over de activiteiten van UWV en CWI voor werkgevers om vacatures te vervullen. Ook kennen de beide onderzoeken een verschillende opzet.

## Ketenonderzoek werkgevers

	Gem. 2007
Algemene tevredenheid vacaturevulling	74%
<i>Aspecten</i>	
Betrouwbaarheid	86%
Professionaliteit	82%
Daadkracht	71%
Gemak	78%
Flexibiliteit	71%

- In 2007 was 70% van de werknemersklanten tevreden of zeer tevreden over de dienstverlening van UWV Telefoon Werknemers en 60% van de werkgeversklanten over UWV Telefoon Werkgevers. In 2008 gaan we UWV Telefoon Werkgevers verder conform COPC ontwikkelen. Hierdoor verwachten we in 2008 dat minimaal 70% van de werkgeversklanten tevreden is over de UWV Telefoon Werkgevers.
- In 2007 is opnieuw een imago-onderzoek gehouden, waaruit blijkt dat UWV beter zichtbaar is geworden in de Nederlandse samenleving. Ook is het beeld van UWV positiever geworden; onder meer de scores op imagoaspecten als klantgericht, duidelijk, betrouwbaar, integer en snel zijn verbeterd. Anderzijds blijft UWV vooral gezien worden als bureaucratisch.
- In 2007 is de dienstverlening van de re-integratiecoach hoog gewaardeerd. De klant waardeert deze dienstverlening met het rapportcijfer 8. Vrijwel alle klanten (98%) ervaren de gemaakte afspraken als duidelijk en gemaakte afspraken worden vrijwel altijd (96%) nagekomen.
- Klanten zijn iets meer tevreden over de dienstverlening bij bezwaarprocedures: 5,5 (2006: 5,3).
- In 2007 is ook onderzoek gedaan onder klanten (uitkeringsgerechtigden en werkgevers) die een klacht hebben ingediend. De tevredenheid over de klachtafhandeling is toegenomen van 5,8 in 2006 naar 6,2 in 2007.

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



## 3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2007

Wij hebben onze activiteiten en resultaten in 2007 geordend naar de kernfuncties Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten. Deze functies bieden ons de mogelijkheid om onze prestaties verder te verbeteren en 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

#### **Doel**

We hadden voor 2007 als ambitie om minimaal 40.000 klanten aan het werk te helpen. Hiervan wilden we 27.500 klanten op de arbeidsmarkt plaatsen via een re-integratietraject en de overige 12.500 wilden we re-integreren via de intensieve begeleiding van onze re-integratiecoach.

Daarnaast wilden we de dienstverlening verder verbeteren en zorgen voor een effectieve verzuimbegeleiding van zieke klanten uit onze vangnetgroepen. Ook wilden we de samenwerking met onze ketenpartners verdiepen.

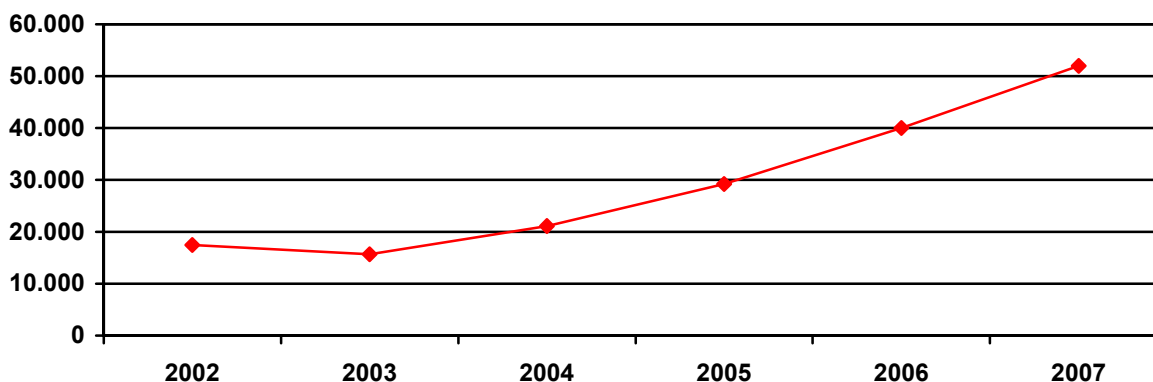
#### **Re-integratie**

##### **Activiteiten en resultaten Werk: re-integratie**

###### *Aantal plaatsingen*

In totaal hebben we in 2007 bijna 52.000 klanten aan het werk geholpen, waarvan ruim 10.500 arbeidsongeschikten en ruim 41.000 werkloze klanten. Hiermee hebben we 10.000 klanten meer gere-integreerd dan onze doelstelling en dan in 2006.

###### **Aantal re-integraties**



Van de bijna 52.000 werkhervattingen in 2007 hebben we ruim 30.700 klanten aan het werk geholpen via een re-integratietraject (ruim 10.500 arbeidsongeschikten en ruim 20.100 werklozen), waarvan 14.800 via een individuele re-integratieovereenkomst. De overige circa 21.000 werkhervattingen hebben we gerealiseerd met uitsluitend de inzet van een re-integratiecoach.

De stijging van het aantal werkhervattingen kan mede worden toegeschreven aan de inzet van re-integratiecoaches. We hebben de effectiviteit van de inzet van re-integratiecoaches door een extern bureau laten onderzoeken. De belangrijkste conclusie uit het onderzoek is dat de aanstelling en uitbreiding van re-integratiecoaches ertoe leidt dat meer mensen naar tevredenheid tegen lagere kosten sneller aan het werk komen.

Door de gunstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is het aantal klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt relatief toegenomen. Wij hebben hen in 2007 gerichte ondersteuning geboden om aan de slag te komen. In 2008 zetten wij de intensieve en op de klant toegesneden aanpak met de inzet van onze re-integratiecoaches en samen met de ketenpartners voort. Voor klanten die binnen één jaar zicht hebben op regulier werk kopen we nog re-integratietrajecten en diensten in. Dit hebben we opgenomen in een nieuw inkoopkader dat we in 2007 hebben ontwikkeld. Met dit kader bieden we de klant meer maatwerk en een grotere keuzemogelijkheid om zelf invulling te geven aan de re-integratie.

#### *Prestatie-indicatoren re-integratie*

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over re-integratie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

<b>Prestatie-indicatoren Re-integratie</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2007</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	32% (2002)
Re-integratie aanbodquote WW	90%	93%	81%
Arbeidsuitstroomquote WW	40%	48%	n.v.t.

- *Plaatsingspercentage AG*

Voor de jaren 2002 tot en met 2005 voldoen we al aan de doelstelling van een plaatsingspercentage van 30%. De plaatsingspercentages voor de meest recente jaren zullen nog toenemen, omdat voor deze jaren nog niet alle trajecten zijn afgesloten.

Bij een plaatsing gaat het om het gedurende ten minste twee maanden betaald werk verrichten op basis van een arbeidsovereenkomst voor tenminste zes maanden voor tenminste de helft van de vastgestelde resterende arbeidscapaciteit. Het plaatsingspercentage is het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten in een kalenderjaar.

<b>Plaatsingspercentages AG</b>	
<b>Kalenderjaar</b>	<b>2007</b>
2002	34 %
2003	31 %
2004	31 %
2005	31 %
2006	21 %

- *Arbeidsuitstroomquote WW*

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

- *Re-integratieaanbodquote WW*

Nadat een uitkeringsgerechtigde WW ondersteuning heeft gehad van CWI en binnen 6 maanden na zijn eerste uitkeringsdag nog geen werk heeft hervat, neemt de re-integratiecoach de begeleiding over. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt neemt de re-integratiecoach de klant eerder in begeleiding. In 2007 was het de bedoeling dat 90% van het aantal klanten dat 1 jaar uitkering ontvangt, een aanbod van de re-integratiecoach heeft gekregen; met een score van 93% hebben wij die doelstelling gehaald.

#### *Re-integratieactiviteiten voor herbeoordeelden*

In 2007 hebben we bijna 62.000 herbeoordelingen uitgevoerd op basis van het aangepaste Schattingsbesluit (zie hierna paragraaf 3.2). Ruim 25% hiervan heeft in 2007 geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Voor deze klanten is een re-integratieaanbod van toepassing. Met nagenoeg al deze klanten (99,9%) hebben we meteen bij de herbeoordeling een afspraak gemaakt over de begeleiding naar re-integratie.

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.

<b>Kerncijfers re-integratie na herbeoordeling</b>				
	<b>2007</b>		<b>2006</b>	
	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	<b>15.773</b>	<b>100%</b>	<b>37.097</b>	<b>100%</b>
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	18	0,1%	86	0,2%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	<b>15.755</b>	<b>100%</b>	<b>37.011</b>	<b>100%</b>
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	<b>5.785</b>	<b>37%</b>	<b>10.760</b>	<b>29%</b>
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	1.682	11%	3.873	10%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	2.046	13%	4.396	12%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	2.057	13%	2.491	7%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	-	<b>0%</b>	<b>1.646</b>	<b>4%</b>
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	-	0%	1.646	4%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	<b>5.575</b>	<b>35%</b>	<b>13.581</b>	<b>37%</b>
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	4.830	30%	11.357	31%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	745	5%	2.224	6%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	<b>4.395</b>	<b>28%</b>	<b>11.024</b>	<b>30%</b>
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	521	3%	1.932	5%
- cliënt kiest voor een IRO	1.421	9%	2.839	8%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	2.453	16%	6.253	17%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	384		1.391	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	2.985		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.

We hebben in 2007 voor 75% van deze klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject startten, binnen 8 weken een plaatsingsplan aangevraagd bij het re-integratiebedrijf. Deze score is als gevolg van het geven van prioriteit aan de uitvoering van de maatregelen uit het coalitieakkoord tijdelijk verslechterd. We verwachten dat deze score in 2008 weer zal verbeteren.

Er zijn ook klanten die in eerste instantie niet beschikbaar zijn voor re-integratie. Voor hen starten we soms later alsnog re-integratieactiviteiten. Zo benaderen we klanten waarmee bij de herbeoordeling is afgesproken om tijdelijk geen re-integratiebegeleiding te starten, drie maanden na de herbeoordeling opnieuw. Het gaat dan om klanten die in eerste instantie aangeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar stellen voor werk. We zullen hier in 2008 verhoogde aandacht aan schenken.

#### *Begeleiding van jonggehandicapten*

Al enige jaren stijgt de instroom in de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) (van 8.200 in 2003 naar 15.300 in 2007). Deze stijging kan voor een aanzienlijk deel worden toegeschreven aan de doorstroom vanuit de bijstand. Deze is vanaf 2005 sterk toegenomen en was in 2006 ongeveer driemaal zo hoog als in 2002 (van ruim 600 naar ruim 1.900). Ook in 2007 heeft deze doorstroom vanuit de bijstand zich voortgezet. We schatten dat het aandeel van de instroom uit de bijstand in 2007 circa 25% bedraagt (2006: 14%). Ook is de toegenomen instroom afkomstig uit het voortgezet speciaal onderwijs, het praktijkonderwijs en instellingen. Deze toename loopt parallel aan de stijging van het aantal leerlingen op deze scholen. Door de stijgende instroom is het aantal Wajong-gerechtigden toegenomen tot 166.800 eind 2007.

We hebben voor de Wajong-gerechtigden bijzondere aandacht: 98% van hen heeft een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit betekent dat ze niet in staat zijn het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen. Toch werkt op dit moment een kwart van hen, waarvan tweederde in een WSW (Wet sociale werkvoorziening) -bedrijf en éénderde bij een reguliere werkgever. Het betreft vaak ambachtelijk werk waarvoor weinig scholing en specifieke vaardigheden nodig zijn.

Wij voeren diverse activiteiten uit om de maatschappelijke participatie van jonggehandicapten te bevorderen. Zo bespreken onze arbeidsdeskundigen op scholen de arbeidsintegratiemogelijkheden

van leerlingen vanaf 15, 16 jaar. Het betreft met name scholen voor het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs.

In Friesland en Noord-Holland is in 2007 een project sluitende aanpak uitgevoerd waarin de verschillende instellingen waar Wajong-gerechtigden mee te maken hebben, intensief hebben samengewerkt. In deze proef hebben de betrokken organisaties gezamenlijk alle (potentiële) Wajong-gerechtigden in kaart gebracht en – met hun toestemming – opgenomen in het cliëntvolgsysteem voor jonggehandicapten. Arbeidsdeskundigen registreren hierin de klantgegevens, waardoor op individueel niveau informatie beschikbaar komt om de jonggehandicapte gerichter te kunnen adviseren over arbeidsintegratie. Hierbij kan de zogeheten “no risk polis” behulpzaam zijn. Deze polis beperkt het financiële risico van een werkgever om iemand in dienst te nemen. Overwogen wordt de beproefde werkwijze in het hele land in te voeren. De evaluatie van eind 2007 doet hiervoor aanbevelingen.

Regionaal voeren we jaarlijks gemiddeld circa 50 projecten, pilots, samenwerkingsverbanden en convenanten uit. Binnen de regionale netwerken van (keten)partijen die rondom de jonggehandicapten georganiseerd zijn, worden initiatieven ontwikkeld ter bevordering van de overgang van school naar werk, de dienstverlening voor jongeren met een beperking en hun arbeids- of maatschappelijke participatie. Ook zijn er verschillende samenwerkingsprojecten om wachtlijsten voor de WSW te bekorten of weg te werken. Een deel van de projecten wordt gefinancierd vanuit het Wajong subsidiefonds. Andere initiatieven krijgen veelal financiële ondersteuning vanuit het Europees Sociaal Fonds, gemeenten of derden.

Begin oktober is het Kabinetsstandpunt over het advies van de Sociaal Economische Raad over de Wajong aan de Tweede Kamer aangeboden. Vooruitlopend op de implementatie van de kabinetsvoorstellen hebben we een Programma Wajong ingericht. Het doel van het programma is enerzijds het realiseren van een verbeterde overgang van school naar werk en anderzijds het bereiken van een hogere participatie van jongeren met functiebeperkingen.

#### *Re-integratiemiddelen*

De minister heeft voor de re-integratie van werklozen in 2007 € 130 miljoen en voor arbeidsongeschikten € 136 miljoen beschikbaar gesteld. De kosten in 2007 bedragen € 142 miljoen (WW) en € 134 miljoen (AG). De overschrijding bij de re-integratie van werklozen is het gevolg van een toename van het aantal plaatsingen van werklozen, waardoor we hogere vergoedingen hebben betaald aan re-integratiebedrijven. Ook het toegenomen aandeel in de plaatsingen van de individuele re-integratieovereenkomsten heeft aan de overschrijding bijgedragen; de kosten van deze trajecten zijn hoger dan die van reguliere trajecten.

Daarnaast hebben we € 105 miljoen aan voorzieningen uitgegeven (2006: € 109 miljoen, budget 2007: € 70 miljoen). De overschrijding doet zich met name voor bij de werkvoorzieningen aan werknemers. De overschrijding van het budget is de afgelopen jaren duidelijk afgenomen; in 2004 was deze € 65 miljoen (budget ook € 70 miljoen), in 2007 € 35 miljoen.

Naast de hiervoor genoemde uitgaven hebben we nog € 124 miljoen uitgegeven aan diverse andere re-integratie-instrumenten, zoals de Ziektewet no-riskpolis voor herintredende arbeidsongeschikten.

#### **Kosten Werk: re-integratie**

De uitvoeringskosten verbonden aan re-integratie waren in 2007 iets lager dan begroot (ruim € 175 miljoen tegenover € 180 miljoen).

## **Preventie**

#### **Resultaten Werk: preventie**

##### *Prestatie-indicatoren preventie*

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over preventie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

<b>Prestatie-indicatoren Preventie</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2007</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
% herstelde vangnetgevallen voor 13 weken	kengetal	82%	83%
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	75%	77%	76%
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	88%	-

- *Re-integratie vangnetgevallen*

Ons beleid is erop gericht om ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere groepen die een Ziektewetuitkering ontvangen (de zogenoemde vangnetgevallen) door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór en na dertien weken.

In de eerste dertien weken herstelt 82% van deze vangnetgevallen. Van degenen die daarna nog ziek zijn, herstelt 77% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Hiermee voldoen we aan de doelstelling voor deze prestatie-indicator (75%).

In het derde kwartaal van 2007 hebben we een nieuwe werkwijze geïmplementeerd, waarin we ons meer dan voorheen richten op herstel en uitstroom naar arbeid. Hiertoe geven we intensieve begeleiding aan vangnetgevallen die reeds langdurig ziek zijn of waarvan we verwachten dat deze langdurig ziek zullen zijn. Onze verzuimteams kunnen snel en effectief handelen door hun inzet af te stemmen op actuele informatie over het verloop van verzuimgevallen.

- *Beoordeling re-integratieverslag*

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. In deze periode moet de werkgever samen met de werknemer zich inspannen om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk kan.

Wij beoordelen deze re-integratie-inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat de werkgever samen met zijn werknemer bij het indienen van de WIA-aanvraag opstelt. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. In 2007 hebben we in 9% van de getoetste re-integratieverslagen een sanctie opgelegd.

Vanaf 2007 meten we maandelijks of we de toetsingen van de re-integratieverslagen juist hebben uitgevoerd. Op dit moment zijn de uitkomsten bekend van de metingen t/m oktober 2007. 88% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 70%.

#### *Preventie Vroegmelders*

Vroegmelders zijn klanten die dreigen werkloos te worden. In 2007 signaleerde de Inspectie Werk en Inkomen onduidelijkheid bij CWI en UWV over de inzet van preventieve re-integratie-instrumenten (met name van het zogenoemde opstapje) aan deze vroegmelders.

Het gaat bij opstapjes om trainingen en cursussen van maximaal twee maanden van ten hoogste € 2.000 die ertoe moeten leiden dat de klanten voldoen aan de behoeften van de markt, waardoor ze naar werk kunnen worden doorgeleid. CWI signaleert deze behoeften en bekijkt wat er specifiek bij de klant ontbreekt om aan deze behoeften te voldoen. UWV financiert het opstapje.

De opstapjes worden niet alleen toegekend aan de vroegmelders maar ook aan klanten die al werkloos zijn. Het beleid van UWV en CWI is dat in principe geen opstapjes ter beschikking worden gesteld aan direct bemiddelbare vroegmelders. Bovendien is het primair een taak van de werkgever en de werknemer om in een periode vóór de ontslagdatum alles te doen om werkloosheid te voorkomen. In individuele specifieke klantsituaties kan maatwerk verlangen – bijvoorbeeld in geval van collectief ontslag of faillissement – dat de inzet van een opstapje het meest aangewezen instrument is. De inzet van een opstapje is dan in dit individuele geval een noodzakelijke voorwaarde om aan de slag te blijven.

Door dit beleid blijft het aantal toegekende opstapjes relatief beperkt. In 2007 zijn voor zowel vroegmelders als werklozen in totaal 7.440 opstapjes ingezet. 81% van de klanten die een opstapje heeft beëindigd, heeft het werk hervat. Wij zullen in de loop van 2008 het onderscheid tussen vroegmelders en werklozen in onze administratie zichtbaar gaan maken.

#### **Kosten werk: preventie**

De kosten verbonden aan preventie in 2007 van bijna € 8 miljoen waren iets lager dan begroot (€ 9 miljoen).

## **Ketensamenwerking**

### ***Doel***

Samen met onze ketenpartners streven we naar verbetering van onze dienstverlening. CWI en UWV zullen per 1 januari 2009 fuseren en de activiteiten rondom werk bundelen in het gezamenlijke WERKbedrijf. De focus blijft daarbij gericht op invoering van geïntegreerde en ontschotte dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van toonkamerprincipes; dat wil onder meer zeggen één geïntegreerd ketenproces samen met CWI en gemeenten in de bedrijfsverzamelgebouwen op basis van gezamenlijke dienstverleningsconcepten met één aanspreekpunt voor werkgevers en werkzoekenden.

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

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

#### *Integrale dienstverlening*

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. Dit is een middel om de dienstverlening naar de klanten van de keten te verbeteren. Om deze invoering te ondersteunen heeft het Algemeen Keten Overleg een kernteam ingesteld. Het kernteam stelt vast op welke locaties de ontwikkelingen het voorspoedigst verlopen (zogenoemde Schatkamers). Door die locaties te ondersteunen en te leren van de ervaringen in deze Schatkamers moet eind 2008 op alle locaties van de bedrijfsverzamelgebouwen de integrale dienstverlening grotendeels werkend zijn.

#### *Werkzoekenden*

De ambitie van de ketenpartners is ultimo 2008 op alle locaties van de bedrijfsverzamelgebouwen tripartiet de invoering van de geïntegreerde en ontschotte dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers - conform de Toonkamerprincipes - grotendeels werkend te hebben.

De samenwerking met gemeenten over de ontschotting van de dienstverlening en het gebruik van elkaars instrumenten vindt op steeds meer plekken plaats. Ook de samenwerking met randgemeenten, de gemeenten waar geen bedrijfsverzamelgebouw is, krijgt meer vorm: de ketenpartners stemmen met elkaar af om vast te stellen welke dienstverlening voor de werkzoekende ingezet kan worden.

Op circa de helft van de locaties is sprake van integrale dienstverlening aan werkzoekenden. In circa 60% van de gevallen is sprake van één aanspreekpunt en in 44% van de gevallen worden (re-integratie)middelen ketenbreed ingezet. In 84% van de locaties is sprake van samenwerking met gemeenten (minimaal met een centrumgemeente) en als wij kijken naar de situatie bij de 91 grootste gemeenten is in 88% van de locaties sprake van samenwerking met de gemeente (minimaal met een centrumgemeente).

#### *Werkgeversbenadering*

De werkgeversbenadering, dat wil zeggen de invoering van klantgerichte en resultaatgerichte dienstverlening van de ketenpartners aan werkgevers, wordt steeds verder uitgewerkt. Het aantal werkgelegenheidsprojecten neemt toe. Ook ontwikkelen we werkgeversservicepunten en -loketten in diverse regio's: hier krijgen werkgevers één aanspreekpunt namens de ketenpartners. De ketenindicatoren voor werkgevers zijn in ontwikkeling. Deze concentreren zich in eerste instantie op vacaturevervulling.

Op circa de helft van de locaties is sprake van integrale dienstverlening aan werkgevers. In 43% van de locaties is sprake van een werkgeversservicepunt. Het uitvoeren van een regionale arbeidsmarktanalyse heeft in 53 % plaatsgevonden. Samenwerking met gemeenten (minimaal kerngemeente) vindt op 71% van de locaties plaats. Als we kijken naar de situatie bij de 91 grootste gemeenten is het percentage 79%

#### *Handhaving*

In drie pilot s '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 speciale inspecties uitgevoerd bij klanten met een verhoogde indicatie op een onterechte uitkeringsaanvraag. Het blijkt dat van deze inspecties een

preventieve werking uitgaat, onder meer omdat klanten hun onterechte aanvraag intrekken. De landelijke implementatie van deze werkwijze ronden we in 2008 af.

#### *Digitaal klantdossier*

DKD is het Digitale Klantdossier waarmee UWV, CWI en gemeenten een (beperkt) aantal klantgegevens aan de klant beschikbaar stellen. Voor de klant betekent dit dat hij/zij een deel van zijn gegevens zoals die beschikbaar zijn bij CWI, UWV, de gemeente, 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 2007 is een aantal succesvolle pilots rond het Digitale Klantdossier uitgevoerd. Op basis van deze pilots is gestart met de daadwerkelijke uitrol. Inmiddels is het Digitale Klantdossier ook binnen gemeentes beschikbaar. De verdere uitrol zal in 2008 plaatsvinden.

#### *Professionalisering*

Er zijn voor frontofficefuncties generieke ketencompetenties ontwikkeld. In drie pilots zijn profielen voor deze competenties ontwikkeld. Ook is er een ketenleergang ontwikkeld gebaseerd op ons klantgerichtheidprogramma "De Buitenwereld". Deze leergang wordt sinds begin 2007 aangeboden aan de uitvoerders van de ketenpartners. Zowel door het regionale management als in ketenverband wordt actief deelgenomen aan dit traject. Het traject is bedoeld om te komen tot een gemeenschappelijke klantbenadering en het geven van uitvoering aan de door het Algemeen Ketenoverleg geformuleerde ketencompetenties. Daarnaast werken de ketenpartners intensief samen op het punt van het opleidingsaanbod door de Academies.

#### *Ketenprestatie-indicatoren*

<b>Ketenprestatie-indicatoren</b>		
	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Preventiequote WW CWI	24%	20%
Preventiequote WW UWV	18%	16%
<b>Keten Preventiequote WW</b>	<b>37%</b>	<b>32%</b>
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	60%	57%
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	47%	46%
<b>Keten Uitstroomquote WW (1 jr)</b>	<b>78%</b>	<b>77%</b>

De preventiequote laat 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. 60% van de klanten verlaat de WW binnen zes maanden door werkhervatting of vanwege een andere reden. Van de klanten met een uitkeringduur tussen 6 en 12 maanden stroomt 47% uit. Binnen een jaar verlaat 78% van de klanten de WW.

#### **Overige resultaten**

Het systeem SONAR van CWI bevat de gegevens van klanten die worden begeleid naar werk. Dit systeem is in 2007 geschikt gemaakt voor gebruik door onze re-integratiecoaches. Hierdoor maken CWI en UWV gebruik van elkaars klantgegevens en kennis. Het gezamenlijk gebruiken van dit 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.

Het project Multichanneling is begin 2007 opgestart. Op 3 locaties (Eindhoven, Oss en Apeldoorn) zijn zogenoemde proeftuinen begonnen. Hierin wordt zichtbaar gemaakt wat de impact is van het implementeren van klantprocessen/klantsituaties op onder meer de dienstverlening. De proeftuinen worden in het eerste kwartaal van 2008 voortgezet.

Samen met onze ketenpartners hebben we het Ketenprogramma 2008 op hoofdlijnen "Doorpakken en verankeren" opgesteld en aangeboden aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het ketenprogramma staat in het teken van doorgaan op de ingeslagen tripartiete koers van het vormgeven van de geïntegreerde en ontschotte maatwerkdienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van de toonkamerprincipes.

## 3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken

Op het gebied van de sociaal medische claimbeoordeling zijn de voortgang van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten op grond van het aangepaste Schattingsbesluit en de vaststelling van de arbeidsongeschiktheid voor de WIA belangrijke activiteiten.

### Herbeoordelingen

#### Doel

Onze doelstelling voor 2007 was om 94.000 herbeoordelingen af te handelen.

#### Activiteiten

In het voorjaar van 2007 is het coalitieakkoord tot stand gekomen, waarin is bepaald dat de groep arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder moest worden beoordeeld op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit. Dit betekende dat een belangrijk deel van deze klanten in aanmerking kwam voor een nieuwe beoordeling.

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 moest worden.

#### Resultaten

Herbeoordelingen						
	Totaal 2007	WAO	WAZ	Wajong	2006	Totaal t/m 2005 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	67,9%	62,6%	57,9%	91,0%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	11,1%	13,4%	14,4%	1,5%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	14,4%	16,3%	17,5%	6,3%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	6,6%	7,7%	10,2%	1,3%	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	61.755	47.999	1.942	11.814	108.543	117.557

We hebben in 2007 62.000 herbeoordelingen uitgevoerd. Dit is minder dan we hadden voorzien. Dit hangt samen met het feit dat partijen besloten om aan het voornemen uit het coalitieakkoord om de arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder te beoordelen op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit, onmiddellijk uitvoering te geven. Daarom hebben we na overleg met de minister de herbeoordelingen op basis van het aangepaste Schattingsbesluit opgeschort. Daarnaast hebben we de al uitgevoerde herbeoordelingen voor klanten die ouder zijn dan 45 jaar, niet geëffectueerd. Ook hebben we uitvoering gegeven aan de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep.

In totaal hebben we naast de herbeoordelingen op grond van het aangepaste Schattingsbesluit ruim 3.000 klanten hernieuwd beoordeeld en bijna 37.000 uitkeringen ambtshalve herzien. De uitkomsten hiervan worden hierna toegelicht.

#### Herziening herbeoordelingen 45-50 jarigen

We hebben in juni de betrokken klanten geïnformeerd dat zij in aanmerking kwamen voor de hernieuwde herbeoordeling. Het ging hierbij om circa 24.700 klanten. Hiervan hebben ruim 2.600 klanten aangegeven geen herziening te wensen en 2.100 klanten wel een hernieuwde medische beoordeling te willen. Van de circa 20.000 klanten van wie we geen reactie hebben ontvangen, herzien we de uitkering ambtshalve op basis van de in het klantdossier aanwezige informatie. Eind 2007 hadden we voor 19.100 klanten de uitkering ambtshalve herzien, waarvan ruim 7.900 met een gewijzigde, verhoogde arbeidsongeschiktheidsklasse en ruim 11.150 met een ongewijzigde arbeidsongeschiktheidsklasse.

Begin 2008 ronden we de herziening af van de overige 700 klanten.



Hernieuwde beoordelingen 45-50 jarigen	
Status	Aantal
Totaal	24.722
Geen herziening gewenst	2.620
Medische beoordeling gewenst	2.100
Afhandelingen	
Waarvan AO gewijzigd (verhoogde ao-klasse)	7.939
waarvan AO ongewijzigd (gelijke ao-klasse)	11.152
bevestiging geen herziening	2.620
uitval/ten onrechte in selectie	2.297
Totaal afgehandeld	24.008

Een eerste analyse toont voor de klanten met een WAO-uitkering de volgende uitkomsten van de herzieningen.

Herziening van herbeoordelingen 45-50 jarigen		
	(januari 2008)	
	verhoogd	niet verhoogd
verlaagd of beëindigd bij herbo	44%	56%
gelijk of verhoogd bij herbo	26%	74%
<b>totaal</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>

We publiceren in april 2008 de resultaten van verder onderzoek en analyses.

#### *Herziening maximering maatmanuren*

Ook hierover hebben we betrokkenen in juni geïnformeerd. Hierbij ging het om 21.200 klanten, waarvan circa 2.650 al eerder bezwaar of beroep hadden aangetekend tegen de beslissing van UWV.

Bijna 1.300 klanten hebben aangegeven geen herziening te wensen en circa 1.100 wilden wel een hernieuwde medische beoordeling. Van de 18.800 klanten van wie we geen reactie hebben ontvangen, herzien we de uitkering ambtshalve. Eind 2007 hebben we voor bijna 15.000 klanten de uitkering ambtshalve herzien, waarvan bijna 2.500 met een gewijzigde, verhoogde arbeidsongeschiktheidsklasse en bijna 12.500 met een ongewijzigde arbeidsongeschiktheidsklasse. Begin 2008 ronden we de herziening af voor de overige 3.000 klanten.

Hernieuwde beoordelingen maatman	
Status	Aantal
Totaal	21.208
Geen herziening gewenst	1.293
Medische beoordeling gewenst	1.113
Afhandelingen	
Waarvan AO gewijzigd	2.471
waarvan AO ongewijzigd	12.495
bevestiging geen herziening	1.193
uitval/ten onrechte geselecteerd	1.395
Medische beoordeling	610
Totaal afgehandeld	18.164

Een eerste analyse toont voor de klanten met een WAO-uitkering de volgende uitkomsten van de herzieningen.

Herberekening van herbeoordelingen maatman		
		(januari 2008)
	verhoogd	niet verhoogd
verlaagd of beëindigd bij herbo	26%	74%
gelijk of verhoogd bij herbo	18%	82%
<b>totaal</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>

We publiceren in april 2008 de resultaten van verder onderzoek en analyses.

### Kosten

De kosten van uitvoering van de herbeoordelingen ingevolge het aangepaste Schattingsbesluit over het jaar 2007 bedragen bij benadering € 81 miljoen. Dit is onder het begrote niveau. De oorzaak hiervoor ligt met name in het verlengde van de geringere activiteiten als gevolg van de uitvoering van het coalitieakkoord.

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

Na verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering ná een herbeoordeling op basis van het aangepaste Schattingsbesluit - 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.

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

Toekenningen WW en TRI na ASB herbeoordeling		
	Tijdigheid betaling 2007	Tijdigheid betaling 2006
<b>WW</b>	< 4 weken <b>81%</b>	< 4 weken <b>65%</b>
<b>TRI</b>	< 5 weken <b>92%</b>	< 5 weken <b>88%</b>

opm: - Tijdigheid definitieve betaling na effectuering verlaging of beëindiging uitkering

Sinds eind maart kunnen klanten die na een herbeoordeling op grond van het aangepaste Schattingsbesluit 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. We hebben in 2007 2.460 aanvragen voor verlenging van de TRI-uitkering ontvangen en circa 270 nieuwe aanvragen voor een TRI-uitkering.

### WIA

#### Doel

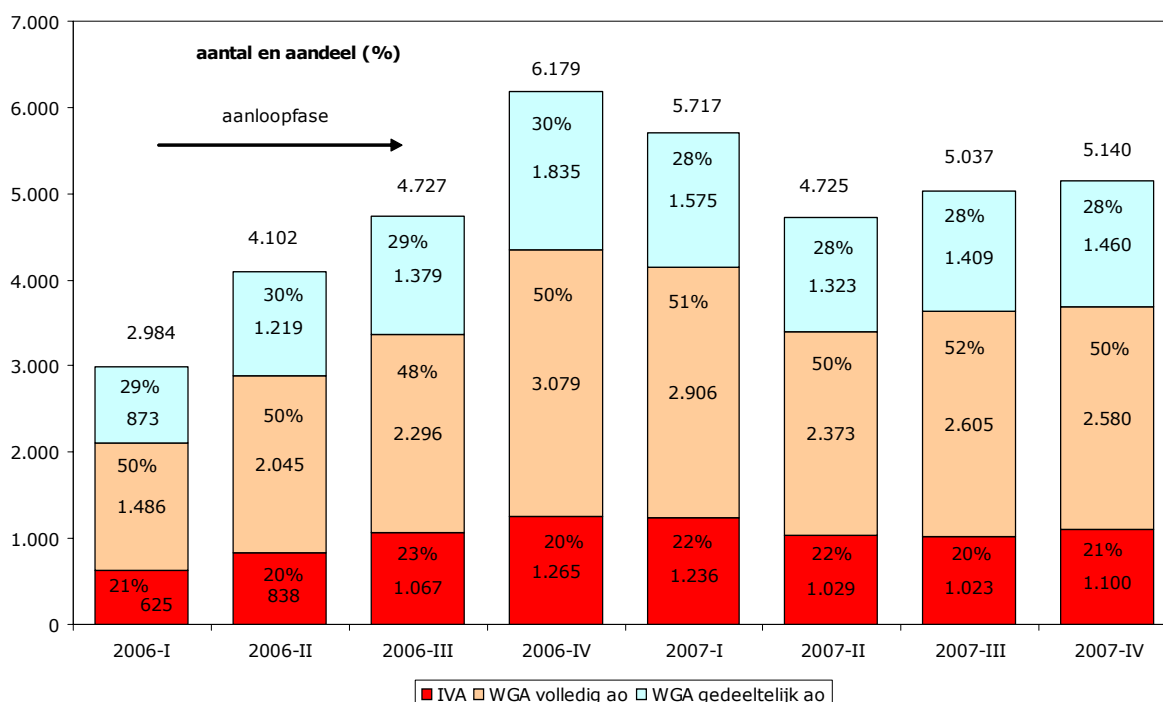
De Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) wil de gerichtheid op werk, zodra dat mogelijk is, versterken. Onze doelstelling is de uitvoering zo in te richten, dat dit overheidsbeleid optimaal wordt ondersteund.

#### Activiteiten

In 2007 hebben we ruim 20.500 WIA-uitkeringen toegekend<sup>1</sup> en ruim 16.500 aanvragen voor een WIA-uitkering afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is.

Bij de toekenningen blijft sprake van een vrij constante verhouding tussen de categorieën WGA-gedeeltelijk arbeidsongeschikt, WGA volledig arbeidsongeschikt en IVA (zie onderstaande grafiek over de instroom in de WIA).

<sup>1</sup> Dit is exclusief voorschotten. Deze worden wel meegenomen in het aantal nieuwe uitkeringen (bijna 22.300)



In het hoofdstuk bedrijfsvoering gaan we in op onze activiteiten om een nieuw uitkeringsstelsel WIA in te voeren.

### Resultaten

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in 2007 met bijna 19.500 tot bijna 38.500 eind 2007, terwijl het aantal WAO-uitkeringen met 43.000 daalde tot 596.000 eind 2007. Het aantal WGA-uitkeringen steeg met ruim 14.500 en het aantal IVA-uitkeringen met ruim 4.500. In totaal 1.100 WGA-uitkeringen werden in 2007 omgezet in een IVA-uitkering.

Ontwikkeling WIA instroom, uitstroom, lopend bestand			
(x 1.000)			
Gerealiseerd	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
2006	21,0	2,0	19,1
2007	22,3	3,0	38,4

De daling van het aantal WAO-uitkeringen is in de loop van 2007 tijdelijk geremd. Door de hernieuwde herbeoordeling van reeds eerder herbeoordeelde 45-plussers kwam een deel van hen opnieuw in aanmerking voor een WAO-uitkering. Dit zorgde voor een toename van de WAO-instroom in het vierde kwartaal 2007. Dit effect zal zich ook nog begin 2008 beperkt voordoen. Daarnaast stroomden er minder mensen uit de WAO, doordat herbeoordelingen later plaatsvonden.

Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand			
(x 1.000)			
Gerealiseerd	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
2003	66,3	83,2	785,6
2004	59,2	78,9	765,8
2005	19,9	82,3	703,1
2006	11,0	75,0	639,0
2007	11,7	54,7	596,0

## Kosten

De reguliere uitvoeringskosten van de WIA over 2007 bedragen circa € 165 miljoen. Dit is onder het begrote niveau (€ 200 miljoen). De oorzaak hiervoor ligt met name in de lager dan verwachte aantallen aanvragen en instroom.

## Overige activiteiten

### *Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde*

Het ontwikkelen en onderhouden van kennis op het gebied van verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde is voor UWV van groot belang. Het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde, opgericht in 2005, is een samenwerkingsverband tussen UWV en de twee academische ziekenhuizen in Amsterdam. Verzekeringsartsen kunnen hier in deeltijd promotieonderzoek doen. In 2007 heeft de eerste promotie plaatsgevonden en zijn de eerste artikelen van promovendi geaccepteerd door internationale tijdschriften. Ook zijn in 2007 twee symposia georganiseerd over lopende onderzoeken en de academisering van de verzekeringsgeneeskunde. De resultaten uit wetenschappelijk onderzoek worden toegepast in de verzekeringsgeneeskundige praktijk. Ook met de verdere professionalisering van arbeidsdeskundigen is een start gemaakt. Er zijn voorbereidingen getroffen voor een vergelijkbaar kenniscentrum voor arbeidskunde. Er wordt een inventarisatie gemaakt van beschikbare kennis, methoden en instrumenten voor arbeidsdeskundigen. Naar verwachting zal het kenniscentrum voor arbeidskunde in het voorjaar van 2008 van start gaan.

### *Samenwerking voor klanten met gezondheidsklachten*

Wij werken samen met CWI, Centrum Indicatiestelling Zorg en gemeenten om de dienstverlening aan klanten met gezondheidsklachten te verbeteren. Deze samenwerking – in de vorm van pilots – maakt deel uit van het programma 'Harmonisering indicatiestellingen' van de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het programma loopt tot medio juli 2009.

In 2007 is het webloket Regelhulp ([www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl)) voor alle gebruikers in Nederland toegankelijk geworden. Met deze nieuwe webvoorziening krijgen gehandicapten, chronisch zieken en ouderen online hulp bij het aanvragen van de voorzieningen op het gebied van zorg (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), sociale zekerheid en de Wet maatschappelijke ondersteuning).

## 3.3 Kernfunctie Uitkeren

Binnen de kernfunctie Uitkeren hadden we voor 2007 de volgende speerpunten 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.

Daarnaast hebben we in 2007 ter uitvoering van het coalitieakkoord het uitkeringspercentage van volledig arbeidsongeschikten voor de WAO, WAZ en Wajong van 70% naar 75% verhoogd.

## Tijdigheid

Doelstelling is een snelle eerste betaling.

Prestatie-indicatoren: Tijdigheid			
Prestatie	Norm 2007	2007	2006
Tijdigheid beslissen ZW < 4 weken beslissen	85%	88%	-
Tijdigheid beslissen WIA < 10 weken beslissen	70%	76%	50%
Tijdigheid WW 1e betaling < 4 weken	70%	82%	n.v.t.

In 2007 kreeg meer dan 80% van onze WW-klanten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Hiermee voldoen we aan de doelstelling van 70%. Uitgangspunt bij de uitvoering WW is dat de klant die tijdig een uitkeringsaanvraag 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.

Voor de Ziektewet hebben we in 2007 88% van onze beslissingen binnen vier weken genomen. Hiermee voldoen we aan de norm. De tijdigheid Ziektewet vertoont een stijgende ontwikkeling. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met 76% aanzienlijk hoger dan in 2006 (50%) en ook hoger dan de doelstelling voor 2007.

Voor beide wetten willen we in 2008 75% van de uitkeringen binnen vier weken na de ingangsdatum van de uitkering betalen.

## Handhaving

### 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 moest in 2007 75% van de klanten bekend zijn met zijn plichten. Daarnaast wilden we ten minste 95% van de geconstateerde fraudezaken bestuurs- of strafrechtelijk afdoen.

### Activiteiten en resultaten

Bij fraude gaat het om een overtreding van de inlichtingenverplichting. In 2007 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 86% van de regelovertradingen hebben we een maatregel opgelegd (doelstelling 85%).

De bekendheid onder onze klanten met verplichtingen is vrijwel gelijk als in 2006: gemiddeld is ruim 85% van onze klanten bekend met de relevante regels (2006: 84%). Dit is ruim boven de afgesproken norm van 75%.

Dit jaar hebben voor het eerst ook klanten met een Wajong- en Ziektewetuitkering aan het onderzoek meegedaan. Onder Wajong-gerechtigden blijkt de bekendheid met verplichtingen relatief het laagst.

Prestatie-indicatoren: Handhaving			
Prestatie	Norm 2007	2007	2006
Bekendheid met verplichtingen	75%	> 85%	> 84%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	96%

Om de controlebeleving van onze klanten te verhogen voeren we vanaf 1 juli 2007 telefonische controles uit. Tijdens deze controles attenderen we uitkeringsgerechtigden op het naleven van hun verplichtingen. In 2007 hebben we conform planning 40.000 telefonische controles verricht.

Een tweede instrument om de controlebeleving onder onze klanten te verhogen is het brengen van huisbezoeken aan onze klanten. 86% van de bezochte klanten reageerde positief op de huisbezoeken. We hebben in 2007 21.870 huisbezoeken uitgevoerd. Dit is minder dan onze doelstelling van 25.000. Dit hangt samen met het onverwacht grote aanbod aan reguliere fraudeonderzoeken waarvoor inspectie- en/of opsporingscapaciteit nodig is (3.600 onderzoeken meer dan begroot). Deze fraudeonderzoeken krijgen op grond van hun hogere trefkans, de kans dat er een overtreding wordt geconstateerd, voorrang.

Klanten schatten de controlekans iets hoger in dan in 2006: 89% (2006: 87%) denkt neutraal tot positief over de kans dat ze gecontroleerd worden.

Om de regelkennis van onze klanten te verhogen hebben we vanaf 1 juli 2007 experimenten uitgevoerd met voorlichtende huisbezoeken aan klanten die volgens speciaal ontwikkelde risicoprofielen een relatief geringe regelkennis hebben. We verwachten de preventieve werking van deze experimenten in het eerste kwartaal 2008 te evalueren.

### **Overige resultaten**

- Ons Interventieteam Buitenland heeft bij controles op misbruik van WAO-uitkeringen in het buitenland een benadeling van € 1 miljoen vastgesteld.
- Het Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft voor gemeenten € 16 miljoen aan buitenlands vermogen getraceerd.
- We hebben 743 reguliere processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie ingediend, 109 processen-verbaal uit een themagericht onderzoek en 38 op grond van overtreding van de Wet op de identificatieplicht. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de afspraken uit het Handhavingarrangement om 525 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie in te dienen.
- We hebben 23.500 uur besteed aan de diverse Interventieteams. Dit is iets lager dan de doelstelling van 25.000 uur. Het voor UWV vastgestelde benadelingsbedrag gemoeid met uitkeringsfraude bedraagt € 0,6 miljoen.
- Het aantal uitgevoerde administratieve controles is 128.000. Dat is minder dan de geplande 150.000, doordat we als gevolg van de problemen met de Polisadministratie minder onderzoekswaardige signalen over samenloop van uitkering en dienstverband ontvingen.

### **Kosten**

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 64 miljoen) vallen binnen het begrote bedrag (€ 66 miljoen).

## **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. Daarvoor is een betrouwbare en toegankelijke vastlegging, beheer en levering van gegevens noodzakelijk.

#### **Activiteiten**

Door vertragingen in de doorlevering van werknemergegevens en problemen met de verwerking van die gegevens liep in 2007 de terugkoppeling van fouten in de loonaangifte verdere vertraging op met negatieve gevolgen voor de kwaliteit van de gegevens. Ook konden de afnemers van de polisadministratie niet worden bediend. In april 2007 werd geconcludeerd dat de loonaangifteketen nog niet stabiel was en dat de sturing van de keten niet toereikend was om de problemen snel en adequaat te kunnen oplossen. In reactie hierop hebben de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Financiën een gemeenschappelijk beheerteam ingesteld van UWV en Belastingdienst dat de samenwerking binnen de keten moet intensiveren en knelpunten moet oplossen. In september 2007 hebben de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Financiën een door het beheerteam opgestelde integrale probleemanalyse van de loonaangifteketen aan de Tweede Kamer aangeboden. In deze probleemanalyse zijn diverse maatregelen opgenomen die ervoor moeten zorgen dat in 2008 een werkende keten<sup>2</sup> wordt gerealiseerd. Eind 2008 kan worden vastgesteld of hiervan sprake is. Naast een werkende keten onderscheidt de analyse een stabiele en robuuste keten. Hiervoor zullen aanvullende maatregelen worden getroffen.

Na de probleemanalyse hebben we samen met de Belastingdienst een onafhankelijke ketenmanager benoemd die leiding geeft aan het beheerteam en verantwoordelijk is voor de sturing op de samenwerking tussen UWV en de Belastingdienst en het oplossen van problemen voor de korte en langere termijn. Ook hebben we de uitwerking en implementatie van de in de probleemanalyse genoemde maatregelen ter hand genomen.

Om de complexiteit van de polisadministratie te beperken zijn we in de zomer van 2007 gestart met de vermindering van het aantal systemen van de polisadministratie. Dit moet leiden tot bij

---

<sup>2</sup> "van een werkende keten is sprake als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken, kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken, inclusief handhaving; voor inhoudingsplichtigen is er sprake van een verlichting van de administratieve lasten" (definitie uit probleemanalyse)

voorkeur één beheeromgeving in plaats van de huidige drie. Deze systeemvermindering vindt zo verantwoord en beheersbaar mogelijk plaats.

### **Resultaten**

We hebben de eerste maatregelen uit de probleemanalyse geïmplementeerd. Per 1 januari 2008 is een strikte controle op de loonaangifte ingevoerd. Deze controle ziet op aangiften over tijdvakken in 2008 en heeft betrekking op technische onvolkomenheden. Ook worden alle geconstateerde verschillen structureel en aansluitend op het betreffende aangiftetijdvak teruggekoppeld aan de inhoudingsplichtigen. De terugkoppeling van fouten wordt vanaf het aangiftetijdvak oktober 2007 met een zo volledig mogelijke controleset uitgevoerd.

De beschikkingen voor de zogenoemde gedifferentieerde premie WGA zijn tijdig afgegeven, waarbij het aantal voorlopige beschikkingen ten opzichte van 2007 significant is verminderd. Door de controlemaatregelen bij de ontvangst van de loonaangiften van inhoudingsplichtigen verbetert de kwaliteit van de gegevens die UWV beheert en levert. De implementatie van de andere maatregelen verloopt grotendeels conform planning.

Met behulp van tijdelijke oplossingen hebben we in 2007 gegevens geleverd aan onze afnemers. We hebben intensief overleg gevoerd of zij hiermee uit te voeren kunnen. Voor de leveringen in 2008 zijn aanvullende afspraken gemaakt.

De activiteiten om de complexiteit te beperken verlopen grotendeels conform plan. De nieuwe beheeromgeving is ontwikkeld en gebouwd en wordt gevuld met de loonaangiften. Deze vulling zal eind januari 2008 zijn afgerond. Daarna vinden de gegevensleveringen aan onze afnemers plaats via deze beheeromgeving. Vervolgens zullen de tot nu toe gebruikte beheeromgevingen worden uitgefaseerd.

### **Kosten**

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in 2007 € 29,2 miljoen (incl. Sociaal Plankosten). Dit is binnen het begrote budget.





## 4. BEDRIJFSVOERING

### 4.1 Vernieuwing

Uitgangspunt van het programma De Vernieuwing is het centraal stellen van de klant. Daartoe zullen we de organisatie inrichten volgens de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten en de daarbij behorende Klantmanagement Organisatie als vijfde kernfunctie. De integrale procesvisie die we eind 2006 hebben vastgesteld, hebben we in 2007 in de zogenoemde Vernieuwingsagenda vertaald in globale procesontwerpen per kernfunctie en de daarbij behorende transitiestrategie. Deze strategie beschrijft wanneer we de verschillende klantprocessen en bijbehorende systemen omzetten naar het vernieuwde UWV. In de Vernieuwingsagenda hebben we de stand van zaken eind 2007, de concrete plannen voor 2008 en de horizon voor de jaren daarna beschreven. In ons programmaplan 2008 hebben we voor 2008 concreet de resultaten uitgezet in de tijd waarbij de budgetten zoals afgesproken met het ministerie verdeeld zijn over de plannen. Op basis van dit programmaplan hebben we een investeringsprogramma voor het programma De Vernieuwing opgesteld. Een aantal concrete resultaten van De Vernieuwing in 2007 is opgenomen in paragraaf 2.1.

#### **Realisatie ontwerpen en planvorming 2007**

##### *Klantprocesontwerpen*

In 2007 hebben we de klantprocessen vanuit onze vernieuwde visie beschreven. In de toekomst moet de dienstverlening van UWV en van de keten van werk en inkomen door de klant als één logisch geheel worden ervaren. Klanten moeten zelf kunnen kiezen waar, hoe en wanneer zij contact willen maken: elektronisch waar dat kan en persoonlijk waar nodig. Om dat te realiseren is de Klant Management Organisatie in het leven geroepen. De Klant Management Organisatie is ingericht om de klantcommunicatie vorm te geven en de regie over de klantprocessen te voeren en zo de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. We zullen de herinrichting van het vernieuwde UWV de komende tijd langs de lijn van deze nieuw ontworpen klantprocessen realiseren.

##### *Businessontwerpen*

We hebben vanuit de nieuwe klantprocessen per kernfunctie een businessontwerp ontwikkeld. Terwijl de klantprocessen de processen met onze klant beschrijven, beschrijven de businessontwerpen alle interne processen op alle bedrijfskundige aspecten. Ook hebben we een procesvisie voor de ondersteunende processen voor de bedrijfssonderdelen Fraude Preventie en Opsporing en Bezwaar en Beroep ontwikkeld. De contouren van de informatievoorzieningsfunctie met een daarbij behorend inrichtingsplan zijn in 2007 gereed gekomen.

##### *Besturingsmodel*

Ook hebben we het model van de besturing van het vernieuwde UWV op hoofdlijnen vastgesteld. Dit model is gebaseerd op de klant- en businessontwerpen. Op basis hiervan kunnen we de organisatie-inrichting in samenhang met de andere ontwerpen verder invullen. Deze detaillering zullen we begin 2008 afronden.

##### *WERKbedrijf UWV/CWI*

We hebben in 2007 een plan van aanpak opgesteld voor het nieuwe WERKbedrijf. Hierin worden alle onderdelen van CWI en UWV die met werk, re-integratie en bemiddeling te maken hebben, samengevoegd. Daarmee worden we slagvaardiger en kunnen onze klanten beter geholpen worden. Het WERKbedrijf wordt een belangrijke ondersteuning voor de realisatie van de ketenbrede dienstverlening volgens de toonkamerprincipes.

##### *WIA-implementatie*

Het doel was om het WIA-werkproces per 1 juli 2008 operationeel te hebben binnen de vernieuwde UWV-organisatie. We hebben evenwel mede gelet op de complexiteit van het nieuw te bouwen systeem moeten vaststellen dat er vertraging is opgetreden. Geborgd is dat onze klanten (uitkeringsgerechtigden en werkgevers) noch van de vertraging noch van de overgang hinder ondervinden. Hiervoor hebben we terugvaloplossingen getroffen en toegepast.

Ook de Inspectie Werk en Inkomen signaleert een afbreukrisico met betrekking tot de structurele voorziening voor de WIA. Daarnaast is de inspectie evenwel van oordeel dat het proces ten aanzien van de claimbeoordeling en het uitkeringsproces door UWV in voldoende mate wordt beheerst en geborgd.

### *Buitenwereld*

Binnen het Programma Vernieuwing besteden we ook aandacht aan de verandering van houding en gedrag van ons management en onze medewerkers. Hiertoe hebben in 2007 bijna 5.000 van onze medewerkers het daarvoor ontwikkelde programma De Buitenwereld gevolgd. Ook bijna 2.400 medewerkers van onze ketenpartners CWI en gemeenten hebben dit programma gevolgd, maar dan toegespitst op de toonkamers. In vervolg op De Buitenwereld hebben we diverse maatwerkactiviteiten in de regio's ontwikkeld, zoals workshops en conferenties klantgericht werken. We nemen de ervaringen die zijn opgedaan in ons Programma De Buitenwereld hierin mee.

We maken de uitkomsten van de klantgerichtheidmonitor, waarmee we de klanttevredenheid onderzoeken, leidend in onze managementcontracten en jaarplannen. In 2007 hebben we een managementleergang ontwikkeld. Deze geeft leidinggevend inzicht in de consequenties van de Vernieuwing voor hun rol en stelt hen in de gelegenheid om zich verder te ontwikkelen.

### *ICT-aspecten*

We hebben de toekomstige behoefte voor de ICT-infrastructuur geïnventariseerd. Dit project is randvoorwaardelijk voor de bouw van nieuwe systemen. Ook hebben we het SONAR-systeem in gebruik genomen voor de ondersteuning van onze re-integratiecoaches en administratieve ondersteuners. Door het toepassen van SONAR bij zowel CWI als UWV ervaart de klant steeds meer één loket en werkproces. Ook hebben we het USMF-systeem in gebruik genomen ter ondersteuning van de Sociaal Medische Functie. Dit systeem is primair gericht op een uniforme procesgang, output en registratie van de frontoffice.

## **4.2 Rechtmatigheid**

De verantwoording over het verslagjaar 2007 is, evenals die over 2006, conform de begin maart 2007 gewijzigde Regeling SUWI ingericht. De belangrijkste aanpassing is dat interne beleidsregels uitsluitend, voor zover deze in de Staatscourant zijn gepubliceerd, tot het begrip financiële (on)rechtmatigheid worden gerekend. Wij hebben geen onrechtmatigheid gevonden die uitsluitend het gevolg was van handelen dat niet in overeenstemming was met interne voorschriften. De nieuwe definitie heeft derhalve niet geleid tot wijzigingen in de onderstaande financiële rechtmatigheidsscores over 2007.

### *Resultaten rechtmatigheidscontroles per wet en UWV -breed*

De hierna volgende tabel geeft gescheiden 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.

In vergelijking tot 2006 is het percentage financiële fouten in 2007 in de uitkeringslasten afgenomen van 1,6% naar 1,5%; de onzekerheden zijn afgenomen van 1,0% naar 0,5%. Op wetsniveau is het beeld als volgt:

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

Toelichting op tabel:

- Het UWV-percentage is exclusief wetoverstijgende fondsbelastingfouten.
- Op UWV-niveau zijn zowel de financiële fouten als de onzekerheden relatief verbeterd ten opzichte van 2006;
- De daling van onzekerheden bij de ZW heeft mede gezien de financiële omvang van de ZW een relatief groot positief effect op de hoogte van het UWV -percentage onzekerheden;
- De omvang van de financiële fouten bij de WAO is in vergelijking tot 2006 fors gedaald. Dit heeft, gelet op de massa van de WAO een relatief grote positieve invloed op de hoogte van het UWV -percentage financiële fouten;
- Bij de TRI is er sprake van een stijging van het aantal financiële fouten. Het uitvoeringsproces TRI zal nader worden geanalyseerd. In 2008 zal hierover gerapporteerd worden.

Gelet op het relatieve belang van de scores bij de ZW en de ontwikkelingen daarin, gaan we hierna expliciet in op de status en uitwerking van de verbetermaatregelen ZW.

In de financiële fouten 2007 (9,9%) is sprake van onjuiste fondsbelasting van 2,3%. Omdat in 2006 binnen de financiële fouten van 9,0% géén sprake was van een onjuiste fondsbelasting, heeft binnen de financiële fouten in 2007 een relatieve verbetering plaatsgevonden. De in het jaarverslag 2006 opgenomen verbetermaatregelen, die eind 2006 en in de eerste helft van 2007 zijn ingezet, hebben dus zowel geleid tot verbetering van de financiële fouten 2007 ten opzichte van 2006, als tot een daling van de onzekerheden.

Deze positieve ontwikkeling geldt nog niet voor de foutsoort 'dagloonvaststelling', ondanks dat ook daarop de nodige verbetermaatregelen zijn ingezet. Gezien het dominante rechtmatigheidsrisico van de dagloonvaststelling richten de verbetermaatregelen, die binnen het kader van rechtmatigheid 2007 worden ingezet, zich hoofdzakelijk op de aanpak van vorengenoemd risico.

We rapporteren in de loop van 2008 over de herstelplannen 2007.

In het jaarverslag 2006 hebben wij vermeld dat wij een deel van onze externe diensten hadden ingekocht zonder dat daaraan een op Europese aanbestedingsregels geënt contract ten grondslag lag. Een groot deel van deze inkoop had betrekking op de inhuur van tijdelijk personeel dat ingeleend was voor (doorlopende) programma's en projecten. Deze inhuur is, uit overwegingen van continuïteit, voortgezet gedurende (de voorbereiding van) het traject van Europese aanbesteding. Daarnaast blijken in 2007 enkele andere contracten te laat aanbesteed.

Voor strategische adviesdiensten en verandermanagement zijn wij een Europese aanbesteding gestart. Voor alle overige kavels binnen 'inhuur externen' zijn wij op 1 november 2007 gestart met de UWV-marktplaats voor de inleen van personeel dan wel hebben wij in 2007 na Europese aanbestedingen mantelovereenkomsten afgesloten ingaande 1 januari 2008. Onze acties om te verrichten inkoop in principe altijd conform Europese aanbestedingsregels te doen plaatsvinden zullen derhalve eerst over het jaar 2008 tot effecten leiden.

Ongewenst maar ook onvermijdelijk gevolg van een en ander is dat wij over het jaar 2007 nog voor een bedrag van € 135,8 miljoen diensten hebben ingekocht zonder dat daaraan een op Europese aanbestedingsregels geënt contract ten grondslag lag. Het factuurcontroleproces staat garant dat voor dit bedrag de gevraagde diensten zijn geleverd.

Op totaalniveau is de financiële fout 2,1%.

Voor de uitvoering van het beleid inzake misbruik en oneigenlijk gebruik verwijzen we naar paragraaf 3.3, onder Handhaving.

## 4.3 Risicomanagement

### *Inleiding*

Risicomanagement is een belangrijk onderdeel van de corporate governance van UWV en is bij UWV integraal onderdeel van de managementcyclus. Hierbij voeren wij jaarlijks een UWV-brede risicoanalyse uit. In de jaarplannen van de bedrijfsonderdelen en in het jaarplan UWV worden de risico's en beheersmaatregelen benoemd. In de maandelijksse managementrapportages rapporteren de organisatieonderdelen over de risicobeheersing.

In 2007 hebben wij de kwaliteit van de risicorapportages verder verbeterd. Periodiek maken wij een samenvatting van de UWV-brede risico's die op directieniveau en in het Audit Comité wordt besproken.

### *Belangrijkste risicofactoren*

Onder uitdrukkelijke vermelding dat dit geen uitputtende opsomming is, geven wij hieronder een overzicht van de belangrijkste bedrijfsbrede risico's:

#### Combinatie van de Vernieuwing met andere ontwikkelingen

- Het lopende vernieuwingstraject kent een hoog ambitieniveau. De Vernieuwing is er op gericht om in de toekomst klantgerichter, slagvaardiger en efficiënter te kunnen werken. Tijdens de Vernieuwing moet de reguliere dienstverlening op niveau blijven. Dit vraagt de komende jaren om veel afstemming en een goede regie. De Vernieuwing werkt met plateauplanningen om haalbare stappen te definiëren.  
De combinatie van Vernieuwing, de fusie met CWI, volumedalingen, taakstellingen en nieuw beleid zal de komende jaren het uiterste vergen van onze organisatie. Daarbij is het onvermijdelijk dat de opeenstapeling van dergelijke majeure operaties in termen van tijdspaden en financiële risico's en onzekerheden met zich meebrengt.  
Vertragingen kunnen voorts optreden door de problemen bij de ontwikkeling van het nieuwe WIA-systeem en de problemen in de loonaangifteketen. Daarnaast is ook de voortgang van deregulering van wet- en regelgeving randvoorwaardelijk voor de Vernieuwing.

#### Interne oriëntatie

- Er worden steeds hogere eisen gesteld aan de kwaliteit, snelheid en kosten van onze dienstverlening. Wij zullen, om onze taak goed uit te blijven voeren, in moeten kunnen blijven spelen op deze ontwikkelingen. De interne oriëntatie en de gelaagdheid en verkokering van de organisatie vormt een belemmering voor de slagkracht van onze organisatie. Om de slagkracht te verbeteren wordt de organisatie van UWV in het kader van de Vernieuwing gekanteld naar een organisatieopbouw met vier kernfuncties met ieder een eigen kerntaak en een klantmanagementorganisatie. De stafondersteuning zal hierop worden aangepast.

#### Gedragsverandering

- In ons programma De Vernieuwing werken we aan verandering naar meer klantgerichte processen, systemen en houding. Een risico is of medewerkers tijdig de benodigde gedragsverandering kunnen realiseren. Om de noodzakelijke gedragsverandering te bereiken besteedt De Vernieuwing op diverse manieren specifieke aandacht aan klantgerichtheid. Ook in de HRM-cyclus van aannemen, beoordelen en opleiden wordt aandacht besteed aan het vergroten van de competenties voor de klantgerichtheid.

#### Nieuw WIA-systeem

- De ontwikkeling en implementatie van ons nieuwe WIA-systeem is tijdskritisch en van groot belang voor onze dienstverlening en de Vernieuwing. Als gevolg van de onderschatte complexiteit wordt het WIA-systeem als multi-wetsysteem niet volgens plan opgeleverd. Mede naar aanleiding van de ondervonden problemen met gegevensuitwisseling binnen de loonaangifteketen hebben wij op de kritische klantonderdelen terugvaloplossingen gezet. Hierdoor zullen onze klanten niets merken van de vertraging.

#### ICT-systemen

- De kwaliteit en beschikbaarheid van ICT-systemen zijn kritische succesfactoren voor onze dienstverlening. Onze ICT is, als gevolg van de fusie in 2002, omvangrijk, complex en kwetsbaar. Incidenten op het ICT-vlak kunnen grote consequenties hebben voor onze dienstverlening. Ons betaalsysteem en de verbetering van de kwaliteit van de informatievoorziening vragen onverminderd onze aandacht. Onze speerpunten ten aanzien van complexiteitsreductie zijn het killen en migreren van applicaties en het hanteren van een dienstengerichte architectuur. De herinrichting van de informatievoorzieningsfunctie zorgt voor een verbetering in de sturing op ICT-processen en transparantie van de ICT-organisatie.

#### *In-control verklaring*

De Raad van Bestuur is van mening dat UWV een voldoende adequaat besturings- en beheerssysteem heeft ingesteld en dat maatregelen zijn getroffen om dit systeem waar nodig te verbeteren. Hoewel wij al het mogelijke doen om onze risico's te beheersen, kunnen wij geen absolute zekerheid bieden dat deze risico's de realisering van onze doelstellingen niet beïnvloeden.

## **4.4 Doelmatigheid**

In februari 2007 heeft de minister doelmatigheid als volgt gedefinieerd: er is sprake van doelmatigheid wanneer er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (primair in kwantiteit en secundair in kwaliteit) en de ingezette middelen. In aansluiting op deze definitie hebben we ons eigen toetsingskader doelmatigheid opgesteld. Dit toetsingskader voldoet aan de minimumeisen die daaraan door de minister zijn gesteld.

De omvang van het productieapparaat wordt éénmaal per jaar vooraf bepaald en in het jaarplan vastgelegd. De in ons jaarplan 2007 opgenomen begroting is opgebouwd conform het 'cost accounting model'. Hiermee hebben wij de relatie tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen inzichtelijk gemaakt. In de begroting 2007 is een efficiencykorting van € 100 miljoen verwerkt ten opzichte van de begroting 2006.

In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag – Uitvoering jaarplan UWV 2007 – leggen wij verantwoording af over de mate waarin de met de minister afgesproken doelstellingen zijn gerealiseerd. Hieruit blijkt dat de kwaliteit van onze dienstverlening, zoals tot uitdrukking gebracht in de prestatie-indicatoren, over de gehele linie is toegenomen. Deze kwaliteitsverbetering is gerealiseerd samen met het realiseren van de efficiencykorting van € 100 miljoen.

In paragraaf 4.14 'Kosten van de uitvoering' geven wij op basis van de cost accounting systematiek op het niveau van de strategische producten aan in hoeverre de ingezette middelen vallen binnen de begroting. Daarbij wordt op hoofdlijnen een relatie gelegd tussen de bestede middelen en het productieniveau. Hieruit blijkt dat de reguliere uitvoeringskosten lager zijn dan voor 2007 begroot als gevolg van het lagere productieniveau dan begroot. In 2007 hebben we de eerste stappen gezet om te komen tot een nacalculatie waaruit blijkt welke middelen nodig zijn geweest voor de gerealiseerde productie. Eind 2007 zijn wij gestart met de implementatie van een professionele cost accounting tool, waarmee op de langere termijn de analysemogelijkheden worden vergroot.

## **4.5 Financieel beheer: uitkeringsdebiteuren**

De administratieve organisatie en interne controle rondom de openstaande posten is in vergelijking tot 2006 sterk verbeterd, alhoewel nog niet de gehele problematiek is opgelost. Een aantal problemen in het proces is in 2007 door corrigerende maatregelen projectmatig gerepareerd. Wij hebben voor 2008 toereikende maatregelen genomen om de beheersing van de openstaande posten verder te verbeteren. Onze Accountantsdienst heeft vastgesteld dat het invorderproces in het kader van het financieel beheer van de uitkeringsdebiteuren in belangrijke mate voldoet aan wet- en regelgeving.

## **4.6 Collecterende functie**

Na de overgang per 1 januari 2006 van de collecterende functie van het UWV naar de Belastingdienst resteren bij UWV als collecterende taken: de afwikkeling van de premiejaren 2005 en ouder, de premie-inning Vrijwillige verzekering en de vaststelling van de gedifferentieerde premiepercentages arbeidsongeschiktheidswetgeving.

Wij hebben in overleg met het ministerie en de Belastingdienst besloten tot een versnelde afbouw van de afwikkeling van de premiejaren 2005 en ouder.

De differentiatie van de premiepercentages WGA heeft een relatie met de Loonaangifteketen (zie paragraaf 3.4). Met ingang van premiejaar 2008 is de gedifferentieerde premie WAO afgeschaft. Bij de berekening van de gedifferentieerde premiepercentages WAO 2007 kleine werkgevers zijn de juiste premiepercentages per sector gehanteerd. Ook is de berekening voor de grote werkgevers uitgevoerd met de juiste parameters.

De premieberekening en premieheffing vrijwillige verzekeringen over het premiejaar 2007, inclusief de verantwoording hiervan in de financiële administratie, is overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving.

## **4.7 Kwaliteit bedrijfsvoering**

We zijn een gecertificeerde organisatie. In 2007 is een aantal externe ISO-audits gehouden. Hieruit blijkt dat we blijven voldoen aan de eisen op het gebied van klantgerichtheid en continu verbeteren, die aan ons kwaliteitsmanagementsysteem worden gesteld. Deze aspecten zijn ook

een wezenlijk onderdeel van het Vernieuwingsprogramma. Het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt deze ontwikkeling.

Conform de kaderstelling MCP uit 2003 functioneert het Minimum Controle Programma (MCP) als een constante en uniforme meting van de kwaliteit van het uitkeringsproces, voorgeschreven voor alle kantoren en gericht op onderlinge vergelijkbaarheid. Wij zien deze kaderstelling als het fundament van de integrale uitvoering van MCP en Dynamisch Kwaliteitsverbeterprogramma (DKP). Over de resultaten van het MCP dient periodiek te worden gerapporteerd aan het naast gelegen hoger management uit het oogpunt van de managementverantwoordelijkheid tot sturen op kwaliteitsverbetering. De uitkomst van de MCP is als prestatie-indicator tussen de divisiedirecteur en de regiodirecteur gecontracteerd. Voor de verbeteronderwerpen ter zake van de uitkeringsprocessen verwijzen wij naar paragraaf 4.2 (rechtmatigheid).

Begin 2007 onderzocht de Accountantsdienst het proces van re-integratiecoaching WW. Onderdeel van dit proces was het MCP/DKP. Het management heeft de adviezen ter verbetering overgenomen.

Het onderzoek naar het systeem MCP/DKP voor de uitkeringsprocessen zal begin 2008 met een rapport worden afgesloten. Eventuele conclusies zullen input zijn voor een mogelijke aanpassing/herinrichting van het MCP/DKP. Dit geldt ook voor de werking van het MCP voor re-integratie.

Naar aanleiding van het onderzoek naar de opzet en werking van het MCP-SMH is besloten in 2008 een andere – meer op coaching gerichte – aanpak van het MCP te implementeren.

## **4.8 Beveiliging en privacy**

De Raad van Bestuur heeft in 2006 bepaald dat UWV het eindniveau, als vastgelegd in het intern vastgestelde ICT Governance-referentiekader (waaronder Beveiliging en privacy), gefaseerd en in haalbare stappen zal realiseren. Namens de Raad van Bestuur vindt hierop directe aansturing en bewaking plaats met als doel om in 2009 te voldoen aan het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking (artikel 5.22 Regeling SUWI).

### ***Beveiliging en privacy Organisatie (opzet, beheer en werking)***

UWV ontwikkelt zich tot een flexibele en steeds meer klantgerichte uitvoerder van de werknemersverzekeringen. Dit, maar ook de toenemende samenwerking binnen de keten, brengt veranderingen met zich mee. Dit heeft ook zijn weerslag op de aspecten van Beveiliging en privacy. We hebben daarom het Strategisch beleid voor Beveiliging en privacy UWV het afgelopen jaar herijkt en opnieuw vastgesteld. Daarnaast is er binnen de keten een aantal gemeenschappelijke initiatieven ondernomen. De ketenpublicatie 'Grens aan agressie' is hier een goed voorbeeld van. Wij hebben de interne agressierichtlijn UWV in lijn gebracht met de uitgangspunten van deze ketenpublicatie en via diverse communicatie-uitingen onder de aandacht van medewerkers gebracht.

In het derde kwartaal van 2007 zijn we gestart met de jaarlijkse actualisatie van het tactische beleid Beveiliging en privacy. We hebben de verbetervoorstellen geïnventariseerd en uitgewerkt. Hierbij houden we zoveel mogelijk rekening met de ketenontwikkelingen. De afronding van de besluitvorming van dit beleidsstuk is thans gepland voor het eerste kwartaal van 2008.

Verder hebben vrijwel alle bedrijfsonderdelen hun jaarplannen voor 2008 ingediend. We hebben deze plannen op diverse aspecten, waaronder de aanwezigheid van Beveiliging- & Privacyaspecten, getoetst. We monitoren de voortgang van de realisatie van de daarin opgenomen Beveiliging- & Privacydoelen in 2008 maandelijks via een monitor.

In 2008 zullen we een tussentijdse inventarisatie uitvoeren aan de hand van de criteria opzet, bestaan en werking van het stelsel van maatregelen. Omissies daarin zullen worden vertaald naar aanvullende doelstellingen. Deze set van maatregelen zal naar verwachting het niveau van Beveiliging & Privacy voor going concern in overeenstemming brengen met de bepalingen van artikel 5.22 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en artikel 6.4 van Regeling SUWI. In het verlengde hiervan zullen we in 2008 onderzoeken of ook binnen de nieuwe ontwikkelingen, zoals de Vernieuwing en de fusie met het CWI, voldoende oog is voor het op

niveau brengen of houden van de aspecten van Beveiliging & Privacy zoals die wettelijk zijn vastgelegd.

### **Autorisatiebeheer**

Het project Loket Autorisatiebeheer richt zich op de implementatie van een autorisatiebeheertool en heeft tot taak de bedrijfsonderdelen te ondersteunen bij het uitvoeren van de controle en schoning van de autorisatiegegevens per applicatie. We implementeren het loket stapsgewijs per bedrijfsonderdeel. We hebben het projectdoel om alle bedrijfsonderdelen vóór 1 oktober 2007 aan te sluiten, niet gehaald. De laatste aansluiting zal plaatsvinden in het eerste kwartaal van 2008.

De aan dit traject gekoppelde controle en schoning van autorisatiegegevens per applicatie is een omvangrijk proces dat traag verloopt. De interne planning om controle en schoning voor 2008 af te ronden is daarom ook niet gehaald. Zodra alle onderdelen op het loket zijn aangesloten, kunnen we het controleaspect versneld uitvoeren en kunnen de schoningslijsten aan de applicatiebeheerders worden aangeboden.

### **Crisismanagement & Bedrijfscontinuïteit**

We hebben het kaderstellende beleidsdocument dat de crisisorganisatie en bedrijfscontinuïteit UWV beschrijft en regelt, in het vierde kwartaal goedgekeurd. Gedurende 2007 hebben we in diverse regio's crisistrainingen georganiseerd. Ook de centrale crisisorganisatie heeft inmiddels de training doorlopen. Op basis van de evaluatierapporten die na de trainingen zijn opgesteld, stellen we de calamiteitenplannen van de getrainde locaties bij. UWV voldoet sinds december voor de opzet en het bestaan van de Crisismanagement Organisatie aan de eisen volgens de BS25999-2006<sup>3</sup>. Een incident, begin 2008, bij één van onze vestigingen toonde aan dat de inrichting van de crisismanagement organisatie goed werkt. De evaluatie van dit incident moet nog plaatsvinden. Eventuele verbeterpunten nemen we mee bij de periodieke herijking van het beleid.

Verder hebben we eind 2007 aan een leverancier verzocht om onderzoek te doen naar het dubbel uitvoeren van de door hen beheerde UWV-systemen. Bij een dergelijke inrichting is de bedrijfscontinuïteit van applicaties beter geborgd. De brand in het hoofdrekencentrum bij IBM in 2007 heeft aangetoond dat dit een probleem kan zijn.

Parallel aan dit traject maakt een projectgroep de onderlinge verbanden en afhankelijkheden tussen processen en systemen beter inzichtelijk. Als het haalbaarheidsonderzoek bij de leverancier negatief uitvalt, kunnen we op basis van het resultaat van deze projectgroep toch controleren of de contracten met ICT-leveranciers de bedrijfscontinuïteit in voldoende mate borgen.

### **Bewustwording**

In 2007 hebben we een communicatieplan en een toolbox ontwikkeld, zodat de ontwikkelde DVD op het gebied van bewustwording effectief binnen de organisatie uitgerold kan worden. De DVD stelt aan de hand van een interactieve verhaallijn de thema's -clean desk-, -omgang met informatie- en -het naleven van de bezoekersregeling- aan de orde. We hebben de daadwerkelijke uitrol in oktober 2007 gestart; deze loopt door in 2008. Voorts hebben we een pilot over bewustwording onder de naam 'Informatie In Goede Handen' uitgerold. We inventariseren de resultaten van deze pilot begin 2008 en vertalen deze naar een definitief concept dat we vervolgens uitrollen.

### **Audits**

De audits op het gebied van Beveiliging & Privacy zijn uitgevoerd. De aggregatie op landelijk niveau wordt in het eerste kwartaal van 2008 gerealiseerd. In het Auditplan 2007 is vastgelegd dat de kwaliteitseisen van de Accountantsdienst worden gehanteerd, zodat de Accountantsdienst desgewenst kan steunen op de auditresultaten van deze Kwaliteitsmedewerkers. Deze lijn wordt ook doorgetrokken in 2008. Zowel het monitorjaarplan als het auditplan 2008 zijn gereed voor formele goedkeuring.

### **SUWInet beveiliging**

Na het positieve oordeel van de IT-auditor over het verantwoordingsjaar 2006 hebben we het afgelopen jaar, door het aanpassen van procedures en het schonen van accounts, gewerkt aan verdere verbetering van de SUWInet beveiliging. De laatste schoningsactie heeft eind 2007 plaatsgevonden. De vervolgactie, het daadwerkelijk schonen van de accounts, was eind 2007 nagenoeg voltooid. We hebben de afgesproken realisatie van de Secure Sockets Layer (SSL) -

---

<sup>3</sup> Onderdeel van de international Business Continuity Planning Management standard

koppeling met het Bureau Keten Werk en Inkomen (BKWI) niet voor eind 2007 gehaald. BKWI is nog bezig met het aansluiten van een andere ketenpartner. UWV volgt in het eerste kwartaal 2008.

We hebben aan het project 'Beveiliging en Privacy Digitaal Klant Dossier' in december 2007 decharge verleend. De ketenpartijen zorgen er elk voor zich voor dat ze de aanbevelingen uit het dechargerapport in de eigen organisatie en processen incorporeren. De wijze waarop dit ingevuld wordt, wordt in 2008 nader vormgegeven.

#### **4.9 Totstandkoming niet-financiële informatie**

In 2006 is het SUWI-normenkader voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening van kracht geworden. Dit normenkader heeft als doel vast te stellen of de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand is gekomen. We hebben in 2006 invulling gegeven aan het SUWI-normenkader door, een op de UWV-situatie toegesneden, UWV-normenkader betrouwbaarheid niet-financiële informatie te ontwikkelen. We hebben dit UWV-normenkader in 2007 geëvalueerd en nader uitgewerkt. Daarnaast hebben we een handleiding geschreven voor het onderzoek naar en de beoordeling van de totstandkoming van informatie-items.

In 2006 was het SUWI-normenkader uitsluitend van toepassing op de prestatie-indicatoren. Met ingang van 2007 strekt het SUWI-normenkader zich ook uit tot de zogenoemde VBTB-informatie. De VBTB-informatie omvat een 50-tal kengetallen die we aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid leveren voor zijn verantwoording in zijn jaarverslag 2007. Vanwege de problemen met de polisadministratie is, in overleg met het ministerie, de VBTB-informatie waarbij gebruik wordt gemaakt van dienstverbandgegevens in 2007 nog niet onder de werking van het SUWI-normenkader gebracht.

Naar aanleiding van de in 2006 uitgevoerde audits hebben we in het jaarverslag 2006 een aantal verbetermaatregelen benoemd om de betrouwbaarheid van de prestatie-indicatoren verder te verhogen. We hebben deze verbetermaatregelen in 2007 opgepakt en grotendeels gerealiseerd. We hebben daarmee belangrijke verbeteringen ingevoerd, zoals meer controle op de kwaliteit van de invoer in de bronsystemen, meer afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en inbedding van het SUWI-normenkader in de planning en controlcyclus. Een beperkt aantal verbetermaatregelen is nog niet afgerond of is om praktische redenen (nog) niet ter hand genomen.

We hebben op basis van risicoanalyse het onderzoeksprogramma voor 2007 samengesteld en in 2007 (deels opnieuw) audits uitgevoerd op de prestatie-indicatoren. Daarnaast hebben we voor het eerst dit jaar ook de betrouwbaarheid van het totstandkomingproces van de VBTB-informatie onderzocht en beoordeeld. Uit deze onderzoeken concluderen wij dat de totstandkoming van alle prestatie-indicatoren en VBTB-informatie voor 2007 in belangrijke mate voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader daaraan stelt in termen van ordeijkheid, deugdelijkheid en controlebaarheid.

Het onderzoek naar het totstandkomingproces van de prestatie-indicatoren en VBTB-informatie heeft ook geleid tot een aantal verbetermaatregelen voor 2008. De belangrijkste zijn:

- We zullen de afspraken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de VBTB-informatie uitwerken in de vorm van gegevensstandaarden.
- We zullen de audit van de VBTB-informatie structureel beleggen in de planning- en controlcyclus.
- We zullen de beschrijving van de in het totstandkomingproces plaatsvindende controles en vastlegging van de uitvoering daarvan waar nodig verbeteren.

#### **4.10 Integriteit**

In 2007 hebben wij 107 signalen onderzocht. In 100 zaken werd aan het verantwoordelijke management gerapporteerd over afsluiting van het onderzoek en geadviseerd over eventueel te treffen maatregelen. Er is in 15 gevallen aangifte gedaan bij de politie. In 7 gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen en in 23 gevallen werd een officiële waarschuwing gegeven.



We hebben deelgenomen aan een pilot voor een onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontwikkeld landelijk registratiesysteem van de overheid voor integriteitschendingen. Het doel van de pilot was om de technische en functionele werking van het systeem te testen met een aantal potentiële gebruikers van het systeem. Begin 2008 wordt besloten welke organisaties gebruik gaan maken van het systeem. Verder hebben we aansluiting gezocht bij het Agressie Registratiesysteem Overheid dat onder verantwoordelijkheid van de Vereniging Nederlandse Gemeenten is ontwikkeld. Dit systeem moet inzicht geven in de te beheersen risico's op agressie tegen werknemers met een publieke taak. Het systeem wordt gefaseerd ingevoerd.

Met behulp van een door het Bureau Integriteit Openbare Sector van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontwikkeld instrument hebben we een risicoanalyse voorbereid op de ondersteunende processen binnen het domein WW. Hieruit bleek dat bekendheid met de bestaande integriteitbevorderende maatregelen voor verbetering vatbaar is. In acht organisatieonderdelen hebben we een tussenmeting op de integriteitbeleving laten uitvoeren. De acties die sinds de nulmeting in 2005 zijn uitgevoerd, blijken in het algemeen tot een verbetering van de integriteitbeleving te hebben geleid.

#### **4.11 Personele ontwikkeling**

Wij hadden op 31 december 2007 16.842 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 7.008 medewerkers. Het aantal van 16.842 medewerkers bestaat uit 15.891 vaste medewerkers, 880 tijdelijke medewerkers en 71 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld. Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 5.964 tot 14.181 fte's. De afname sinds eind 2006 bedroeg 1.354 medewerkers (1.253 fte's).

Deze afname hebben we grotendeels kunnen bereiken door onze inzet om medewerkers van werk naar werk te begeleiden. Dit is gebeurd door medewerkers te begeleiden naar werk bij een andere werkgever en door medewerkers intern te plaatsen op in de organisatie ontstane vacatures.

Indien er toch medewerkers boventallig worden, krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Ook daarbij kunnen ze rekenen op onze actieve ondersteuning.

Tot en met december 2007 is er aan 2.385 medewerkers boventalligheid aangezegd (1.437 in 2005, 561 in 2006 en 387 in 2007). Hiervan zijn 557 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo december 2007 zijn nog 441 medewerkers feitelijk boventallig. Voor 1.834 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (1.011 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 106 medewerkers hebben ontslag via de kantonrechter of CWI gekregen, 186 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 72 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 123 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. Tot en met het vierde kwartaal 2007 zijn 2.896 (incl. 286 van eind 2006) employabilityscans gestart. Inmiddels zijn 1.724 employabilitytrajecten afgerond.

<b>Tabel Personeelsverloop</b>						
	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 31-12-2007 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers*</b>						
Stand 1 januari	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	<b>7.008-</b>
Stand 31 december	16.842	18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	17.292	18.439	20.928	22.856	23.770	
<b>Vast*</b>						
Stand 1 januari	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	<b>5.251-</b>
Stand 31 december	15.891	17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	16.374	17.536	19.492	20.414	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>						
Stand 1 januari	872	674	1.704	2.286	2.361	<b>1.481-</b>
Stand 31 december	880	1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	876	839	1.267	2.128	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>						
Stand 1 januari	12	102	223	360	347	<b>276-</b>
Stand 31 december	71	28	115	269	361	
gemiddeld	42	65	169	315	354	
<b>Fte's</b>						
Stand 1 januari	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	<b>5.964-</b>
Stand 31 december	14.181	15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	14.563	15.603	17.763	19.302	20.141	
<b>* Aantal arbeidverhoudingen</b>						

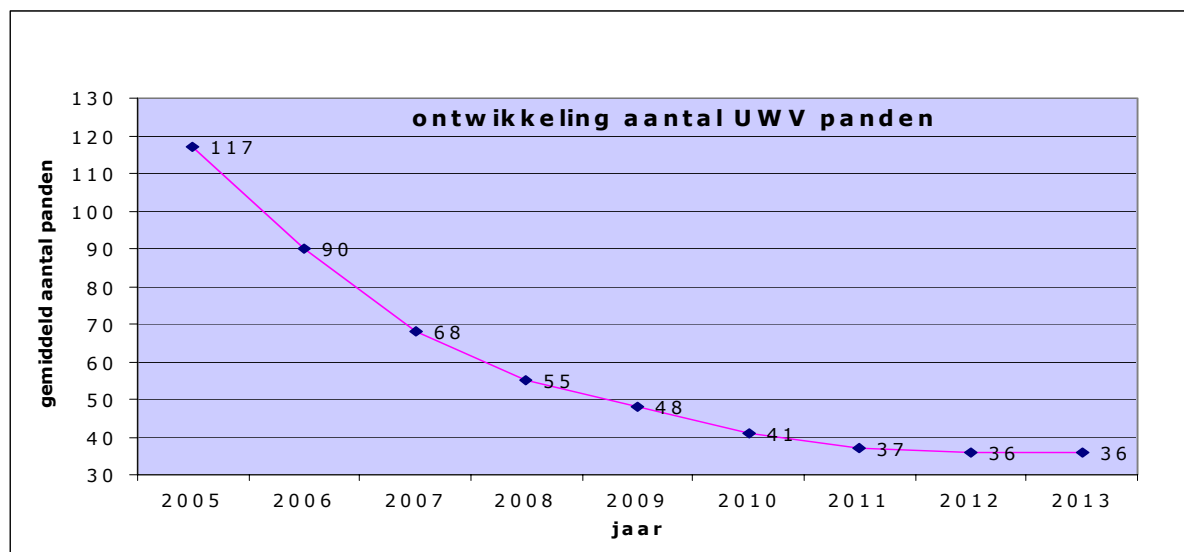
## 4.12 Huisvesting

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

In 2007 zijn 19 panden geheel afgestoten. Ook hebben we in vier panden het aantal gehuurde m<sup>2</sup> verminderd. In totaal is circa 46.000 m<sup>2</sup> afgestoten. Voorts is er één nieuw pand aangehuurd en extra ruimte binnen twee bestaande panden aangehuurd (totaal circa 8.200 m<sup>2</sup>). Ook is de onderhuur bij CWI toegenomen omdat steeds meer medewerkers van UWV op CWI locaties worden gehuisvest: eind 2007 is in totaal bijna 17.800 m<sup>2</sup> bij CWI aangehuurd.

Per saldo is de totale gehuurde oppervlakte met 30.495 m<sup>2</sup> afgenomen tot 398.926 m<sup>2</sup> per eind december 2007. Het aantal beschikbare m<sup>2</sup> daalt daarmee iets sneller dan op grond van de daling in fte mocht worden verwacht.

Wanneer we kijken naar het gemiddelde aantal panden, zien we de volgende ontwikkeling.



De Rijksgebouwendienst heeft een 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 van UWV en het afstoten van één pand.

Gesprekken met Rijksgebouwendienst en zelfstandige bestuursorganen SUWI hebben ertoe geleid dat voor de definitie van leegstand vanaf het derde kwartaal 2007 wordt aangesloten bij de definitie die de Rijksgebouwendienst hanteert: van leegstand is sprake bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft eind 2007 2 panden leegstaan (3.350 m<sup>2</sup>). De huurcontracten hiervan eindigen in het eerste halfjaar 2008.

## 4.13 ICT

### Organisatie Informatie Voorziening

In 2007 hebben we besloten tot een herinrichting van de Informatie Voorzieningsfunctie (herinrichting IV-functie). Hiermee beogen we zowel beter voorbereid te zijn op ondersteuning van de Vernieuwing met ICT-middelen als een aantal knelpunten op te lossen in de beheersing. In de nieuwe structuur ondersteunt de CIO-Office de strategische besturing, bedient ICT-Services het going concern en regelt het leveranciersmanagement, en ondersteunt Business Services de business bij het formuleren van de ICT behoefte.

### Regievoering

#### *Informatieplanning*

In het informatieplan 2007 is een zeer duidelijke keuze gemaakt voor De Vernieuwing. De consistentie tussen geplande en uitgevoerde activiteiten kende nog tekortkomingen. Voor 2008 geldt dat de planning tussentijds in een beheerst proces zal worden bijgesteld als de praktijk daartoe aanleiding geeft. Daardoor ontstaat een betere basis voor de ICT Assurance functie die nu binnen de CIO-Office wordt ingericht.

#### *Regie op projecten*

In 2007 hebben we de regie in belangrijke mate invulling gegeven door beleidstoetsen uit te voeren op individuele uitgewerkte voorstellen, Project Initiatie Documenten. Op dat moment kan de ICT-functie hoofdzakelijk reageren op de klantvraag. Proactief meedenken met de business om binnen de gestelde randvoorwaarden tot een oplossing te komen is dan niet altijd mogelijk. De inrichting van Business Services moet hier verbetering in brengen. Om de sturende werking van de referentiearchitectuur te vergroten is een begin gemaakt met een vernieuwde versie.

#### *Leveranciers*

In 2007 hebben zich geen grote wijzigingen voorgedaan in de uitbesteding. De samenwerking met de nieuwe leverancier voor Applicatienieuwbouw en Onderhoud heeft aanmerkelijke aanloopproblemen gekend. De opbouw van Business Services moet er toe bijdragen dat UWV tot betere ontwerpen komt. De leverancier moest de nodige maatregelen treffen om beter in te spelen op de situatie bij UWV.

#### *Leveranciersmanagement*

UWV kent een complexe beheerorganisatie, mede omdat producten die gemaakt worden door de ene leverancier, geëxploiteerd moeten worden door een andere leverancier. Dit vereist veel afstemming tussen de diverse contractpartijen en betekent een zware coördinatielast voor UWV zelf.

We hebben de zogenoemde third party mededelingen over 2007 ontvangen en geëvalueerd. Op onderdelen bieden de third party mededelingen aanknopingspunten voor verbeterafspraken.

### Exploitatie

#### *Continue dienstverlening*

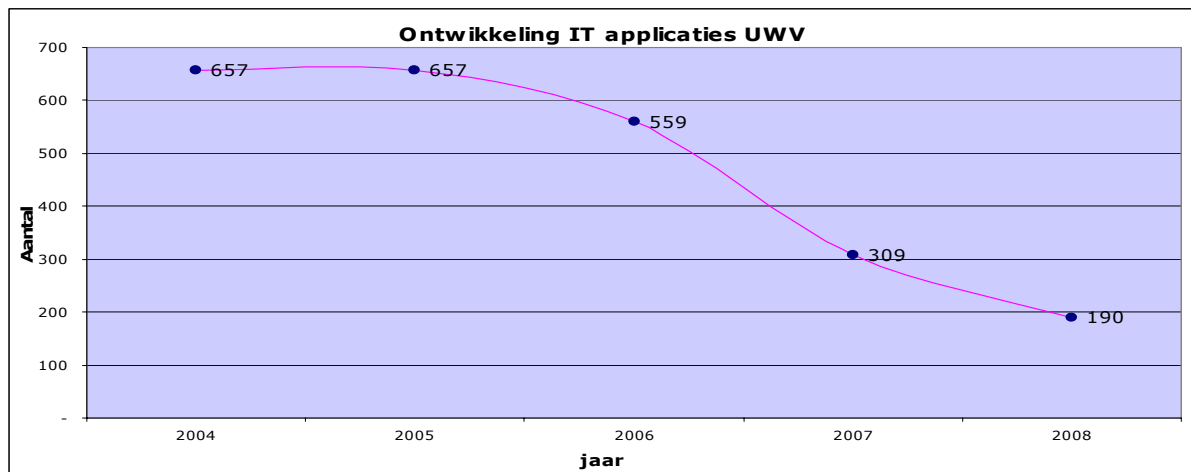
UWV heeft zich de afgelopen jaren vooral gericht op het beheersen van de kosten en in mindere mate op het niveau van de dienstverlening van de individuele leveranciers. De business bedrijfsonderdelen hebben echter behoefte aan kwaliteitsbewaking op het niveau van de applicatie en daarmee aan regie op de ketenintegratie. ICT in de oorspronkelijke vorm was hierop niet ingericht. Een continuïteitsplan waarin de onderlinge samenhang van de applicaties tot uitdrukking komt ontbreekt hierbij. Het business continuity management moet in 2008 worden ingericht.

### *Change- en release management*

Er is geen organisatiebreed ingericht wijzigingenbeheer. Over het algemeen wordt het change-management proces voldoende uitgevoerd. Echter de verschillende eenheden voor functioneel beheer organiseren dit op eigen wijze. De herinrichting van de IV-functie zal hierin meer eenheid brengen zodat de aansluiting op het leveranciersmanagement gestandaardiseerd kan verlopen.

### *Ontwikkeling applicatieportfolio*

Om de IT-kosten aanzienlijk te verlagen en te bouwen aan een Hoofdrekencentrum dat klaar is voor de toekomst, zetten we in totaal 467 applicaties uit en brengen we 190 over naar het Hoofdrekencentrum. In 2007 hebben we 250 applicaties uitgezet en 13 applicaties gemigreerd. Het totaal aantal uitgefaseerde applicaties is nu 348 en het totaal aantal gemigreerde applicaties 48.



## **4.14 Kosten van de uitvoering**

Over geheel 2007 liggen de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening € 12,3 miljoen onder het niveau van de begroting. De project- en frictiekosten zijn € 83,7 miljoen lager dan de begroting. Hiervan betreft € 60,3 miljoen Sociaal Plankosten. De resterende onderschrijding betreft de invoering van wet- en regelgeving.

De begroting 2007 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Dit maakt het mogelijk om, in lijn met de methodiek zoals die ten grondslag ligt aan het budget, de realisatie 2007 tegen het toegekende budget af te zetten door middel van de gehanteerde productcatalogus.

Begrotingsresultaat UWV		bedragen x € 1 miljoen		
	realisatie jaar 2007	begroting jaar 2007	verschil	%
<b>1. Informatievoorziening</b>				
1.1 Informatievoorziening	48,6	46,1	2,5	5,4%
	<b>48,6</b>	<b>46,1</b>	<b>2,5</b>	<b>5,4%</b>
<b>2. Preventie &amp; Reïntegratie</b>				
2.1 Preventie	7,8	9,1	-1,3	-14,3%
2.2 Reïntegratie	175,5	180,2	-4,7	-2,6%
	<b>183,3</b>	<b>189,3</b>	<b>-6,0</b>	<b>-3,2%</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	99,8	82,4	17,4	21,1%
	<b>99,8</b>	<b>82,4</b>	<b>17,4</b>	<b>21,1%</b>
<b>4. Claimbeoordeling</b>				
4.1 Toekennen-afwijzen claim	453,7	466,4	-12,7	-2,7%
4.2 Continuëren	495,4	511,6	-16,2	-3,2%
4.3 Handhaving	64,0	66,1	-2,1	-3,2%
	<b>1.013,1</b>	<b>1.044,1</b>	<b>-31,0</b>	<b>-3,0%</b>
<b>5. Inkomensverzorging</b>				
5.1 Betalingen	125,0	114,9	10,1	8,8%
	<b>125,0</b>	<b>114,9</b>	<b>10,1</b>	<b>8,8%</b>
<b>Subtotaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.469,8</b>	<b>1.476,8</b>	<b>-7,0</b>	<b>-0,5%</b>
Friciekosten huisvesting	18,7	24,0	-5,3	-22,0%
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.488,5</b>	<b>1.500,8</b>	<b>-12,3</b>	<b>-0,8%</b>
Bijzondere baten	0,0	-	-	-
Bijzondere lasten	0,0	-	-	-
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.488,5</b>	<b>1.500,8</b>	<b>-12,3</b>	<b>-0,8%</b>
Investeringsbudget	99,0	100,0	-1,0	-1,0%
Friciekosten Sociaal Plan	47,5	107,8	-60,3	-55,9%
Invoering Wet- en regelgeving	83,2	105,6	-22,4	-21,2%
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>229,7</b>	<b>313,4</b>	<b>-83,7</b>	<b>-26,7%</b>
<b>Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.718,2</b>	<b>1.814,2</b>	<b>-96,0</b>	<b>-5,3%</b>
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-49,0	-57,3	8,3	-14,5%
<b>Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.669,2</b>	<b>1.756,9</b>	<b>-87,7</b>	<b>-5,0%</b>

Onderstaand een nadere toelichting:

- Preventie & Re-integratie

De bestedingen ten behoeve van preventie en re-integratie liggen voor de meeste producten rond het begrote niveau. De onderschrijding op de begroting voor het jaar 2007 is vooral het gevolg van een lager aantal re-integratievisies dan begroot als effect van de prioriteit voor de uitvoering van het coalitieakkoord.

- Registratie arbeidsverhoudingen

De overschrijding van de begroting bij het gegevensverkeer arbeidsverhoudingen heeft te maken met de instabiele loonaangifteketen begin van het jaar waardoor de polisadministratie bij UWV vertraagd werd gevuld. Door gebruik te maken van tijdelijke oplossingen, wat heeft geleid tot extra uitvoeringskosten, werden de gegevens alsnog geleverd aan onze afnemers.

- Claimbeoordeling

De eerste claims en continueringen van de Ziektewet liggen boven het begrote niveau, voornamelijk als gevolg van een groter beroep op de Ziektewet door de groeiende populatie uitzendkrachten.

De eerste claims en continueringen voor de WW en AO zijn lager dan het begrote niveau 2007. Voor wat betreft de activiteiten voor WW is dit voornamelijk het gevolg van de huidige economische ontwikkelingen. Op het gebied van de activiteiten van AO is dit een combinatie van een lagere instroom dan verwacht betreffende de WIA en geringere activiteiten als gevolg van de uitwerking van het coalitieakkoord.

- Inkomensverzorging

Het bestandsbeheer WAO en Wajong liggen boven het begrote niveau, voornamelijk als gevolg van een groter lopend bestand WAO/Wajong dan verwacht voor het jaar 2007.

#### **Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening**

In de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening zijn de volgende incidenteel toegekende budgetten opgenomen.

- Re-integratiecoach € 7 miljoen
  - Verdiscontering van de kopjesregeling in de toeslagenwet € 2,25 miljoen
- De activiteiten die ten grondslag liggen aan het incidentele budget, beoordelen en afhandelen van de aanvraag Toeslagenwet en het stoppen van het Kopje hebben grotendeels in het vierde kwartaal 2007 plaatsgevonden, met een doorloop naar het eerste kwartaal 2008.
- Activering zieke vangnetters € 1,7 miljoen
- Voor de implementatie van de wet activering zieke vangnetters zijn systemen, werkprocessen, handboeken, instructies en brieven aangepast. Daarnaast zijn communicatiemiddelen aangepast (brochures, formulieren, internet, mailing) en is een voorlichtingscampagne voor werkgevers en werknemers ontwikkeld.
- Maatregelen- en Boetebesluit € 0,96 miljoen

### ***Friciekosten huisvesting***

De frictiekosten zijn berekend 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>. In 2007 is hiermee € 18,7 miljoen gemoeid, inclusief € 3,9 miljoen aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m<sup>2</sup> tarief.

Gemiddeld hadden deze frictiekosten in 2007 betrekking op circa 55.000 m<sup>2</sup>, waarvan:

- circa 4.000 m<sup>2</sup> betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van de af te stoten panden;
- circa 46.000 m<sup>2</sup> betrekking heeft op bezettingsverlies;
- circa 5.000 m<sup>2</sup> betrekking heeft op leeg opgeleverde panden.

Van het bezettingsverlies moet circa 18.200 m<sup>2</sup> als normatief bezettingsverlies worden beschouwd voor het kunnen realiseren van interne verhuisbewegingen. Het bovennorm bezettingsverlies bedraagt circa 27.800 m<sup>2</sup>. Dit betreft ruimtes/m<sup>2</sup> op de afdelingen, die ontstaan door het krimpen van de organisatie. Door concentratiebewegingen, waarbij ruimtes zo efficiënt mogelijk worden benut, wordt dit bezettingsverlies en de daaraan verbonden kosten zoveel mogelijk beperkt.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. We hebben eind 2007 twee panden die 100% leegstaan, te weten in Assen (1.407 m<sup>2</sup>) en Nieuwegein (1.948 m<sup>2</sup>). We zijn met de verhuurder van het pand in Hilversum overeengekomen om het contract per 31 december 2007 te ontbinden.

### ***Investeringsbudget***

Het Investeringsbudget is opgebouwd uit € 50 miljoen voor de Vernieuwing, € 46 miljoen voor Afronden van projecten 2004-2006 en € 4 miljoen voor Externe campagnes. Bij de Vernieuwing zijn de kosten € 2,3 miljoen (5%) boven budget uitgekomen. Bij Afronden projecten 2004-2006 en Externe campagnes zijn de kosten in totaal € 3,3 miljoen onder budget uitgekomen, waardoor per saldo een lichte onderschrijding (€ 1 miljoen) resteert.

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

De frictiekosten Sociaal plan bedragen € 47,5 miljoen. Daarvan heeft € 40,9 miljoen betrekking op 'overige oorzaken' en € 6,6 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.

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

De projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving onderschrijden de begroting met circa 21% als gevolg van vertraging bij een aantal projecten. De onderschrijding is opgetreden bij WIA, Walvis en Burgerservicenummer.

## 5. GOVERNANCE

### Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Gedurende 2007 was de Raad als volgt samengesteld:

- dr. J.M. Linthorst, voorzitter
- mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter
- drs. D.M.F. Jongen.

### **Nevenfuncties**

De leden van de Raad van Bestuur vervulden in 2007 de volgende nevenfuncties. Al deze functies zijn onbezoldigd.

Linthorst:

Voorzitter van het bestuur van de Stichting Zorgsaem te Rotterdam

Dümig:

Geen nevenfuncties

Jongen:

Lid van het curatorium van de controllersopleiding van de Vrije Universiteit te Amsterdam

Lid van de redactie van het tijdschrift Public Controlling

Lid van de raad van advies van Intercoach

Lid van de raad van advies van het samenwerkingsverband van de sociale diensten van de vier grootste gemeenten van het project "we go for it".

### **Activiteiten**

De Raad van Bestuur stelt de missie, ambities, waarden en normen en strategie van UWV vast, besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering en over alle andere onderwerpen die in het kader van een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sv-wetten noodzakelijk zijn.

In 2007 kregen onder andere de volgende onderwerpen bijzondere aandacht van de Raad van Bestuur:

- het oplossen van de problemen in de loonaangifteketen
- de intensivering en verdieping van de ketensamenwerking
- de implementatie van de maatregelen op grond van het coalitieakkoord
- het opstellen van de businesscase en de verdere uitrol van re-integratiecoaching en
- het interne verbeterprogramma De Vernieuwing.

Onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur werden in 2007 31 uitvoeringstoetsen op wetgevingsvoorstellen uitgebracht.

De Raad van Bestuur vergadert wekelijks. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur tweewekelijks overleg met de Veranderorganisatie waarin de voortgang van de Vernieuwing en de veranderprojecten wordt besproken. Verder zijn voor de besturing van de organisatie de tweewekelijkse vergaderingen van de Groepsraad en de zes thematische bijeenkomsten per jaar van de Top 40 van belang.

De (leden van de) Raad van Bestuur nemen deel aan vele overleggen met ketenpartners en andere stakeholders. Genoemd worden de overleggen met de collega's in de SUWI-keten in het Algemeen Keten Overleg, met De Belastingdienst over aangelegenheden in de loonaangifteketen, met de vertegenwoordiging van het personeel in de Ondernemingsraad en met vertegenwoordigers van de cliënten in de Centrale Cliëntenraad en de Landelijke Cliëntenraden.

### **Raad van Advies**

In de Wet suwi is bepaald dat de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een Raad van Advies benoemt die de Raad van Bestuur adviseert.

Aan de Raad van Advies wordt in ieder geval advies gevraagd over de volgende onderwerpen: het meerjarenbeleidplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting en de jaarrekening van UWV.

Ook over bepaalde ingrijpende beslissingen is advies van de Raad van Advies voorgeschreven.

De Raad bestaat uit:

- drs. H.J. Brouwer, voorzitter;
- drs. J. de Boer;
- H. Hofstede;
- P. Rosenmöller.

In 2007 kwam de Raad van Advies vijf maal bijeen. De Raad bracht formeel advies uit over het jaarverslag 2006, het meerjarenbeleidplan huisvesting 2008 - 2011 en over het jaarplan 2008. Daarnaast heeft de Raad in een brief de aandacht van de minister gevraagd voor de aanzienlijke stapeling van activiteiten – mede op grond van het coalitieakkoord – waarmee UWV wordt geconfronteerd en er bij de minister op aangedrongen dat hij er zorg voor draagt dat die stapeling van activiteiten beheersbaar blijft. Dit om de organisatie in de gelegenheid te stellen om het niveau van dienstverlening ten minste te kunnen handhaven en voldoende ruimte te behouden om de vernieuwing van de organisatie onverkort te kunnen doorzetten.

In die brief onderstreepte de Raad eveneens het belang van voldoende financiering van de re-integratiecoaches zodat deze maximaal kunnen worden ingezet om de participatie van de klanten van UWV zo veel mogelijk te bevorderen.

### **Controleorganen UWV, Audit Comité**

UWV beschikt over een interne accountantsdienst. Deze dienst beoordeelt onafhankelijk de interne beheersingsmaatregelen en bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De Accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en de Raad van Bestuur. Ieder kwartaal vervaardigt de Accountantsdienst een samenvattende rapportage ten behoeve van de Raad van Bestuur en het Audit Comité.

Specifieke taken van de Accountantsdienst zijn de controle van de jaarrekening van UWV ten behoeve van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op grond van artikel 49 van de Wet suwi en de controle van de verantwoording in het kader van de artikelen 5.22 en 6.4 van de Regeling SUWI.

Ernst & Young Accountants voorziet als externe accountant van UWV de in het publieksverslag opgenomen jaarrekening van een verklaring. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Bestuur.

In- en externe accountant nemen deel aan het Audit Comité, dat is ingesteld door de Raad van Bestuur. Het Audit Comité adviseert de Raad van Bestuur over de interne bedrijfsvoering met de resultaten van het risicomangement (monitoring) en de rapporten van in- en externe accountant als basismateriaal. Het Audit Comité staat onder voorzitterschap van een externe voorzitter, de heer drs. J.K.T. Postma.

Het Audit Comité is in 2007 vijf maal bijeen geweest. Onderwerp van gesprek waren onder meer het jaarverslag 2006, het Verslag van bevindingen 2006 van de Accountantsdienst, het auditplan 2008 van de Accountantsdienst, het risicomangement en de aangeleverde kwartaalrapportages. Het Audit Comité heeft zich in maart 2008 positief uitgesproken over het voorliggende jaarverslag en de daarin opgenomen jaarrekening 2007.

### **UWV en de omgeving**

Wij zijn ons bewust dat UWV een belangrijke maatschappelijke positie inneemt. Veel burgers en bedrijven hebben direct of indirect met UWV te maken. Ons werk raakt ook aan dat van belangenorganisaties en andere organisaties die werkzaam zijn in de sociale zekerheid, de zorg of het onderwijs.

Wij willen ons naar de Nederlandse samenleving zo transparant mogelijk presenteren. Dus publiceren wij onze jaarresultaten en laten zo zien welke goede en minder goede prestaties we leveren. We gaan voorts in gesprek met onder meer onze cliëntenraden over verdere verbetermogelijkheden.

Wij hebben het afgelopen jaar besloten ons aan te sluiten bij de Handvestgroep. Dat betekent onder meer dat we de code goed bestuur – die we al toepassen – ook formeel gaan invoeren. Een open houding naar de samenleving betekent ook dat we bewuste keuzes maken waar het gaat om verantwoord ondernemen. Zo loopt er een project waarbij Wajongers en vroegtijdige schoolverlaters werkervaring kunnen opdoen binnen UWV. Ook nemen we werklozen aan voor een functie als klantadviseur bij UWV Telefoon. Voorafgaand aan deze functie had bijna 50% van deze



klantadviseurs geen werk. Ons doel is deze mensen tijdens de werkzame periode bij UWV Telefoon van minimaal 3 jaren te laten doorstromen naar een baan elders.

## **Verantwoordingsvoorschriften**

Op grond van wet- en regelgeving gelden voor het jaarverslag de volgende verantwoordingsvoorschriften:

- Wet suwi: artikel 49: hierin is de verplichting opgenomen om vóór 15 maart via het jaarverslag en de jaarrekening verantwoording af te leggen aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De jaarrekening moet zoveel mogelijk worden ingericht conform titel 9 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.
- Bijlage VI bij de Regeling SUWI (artikel 5.10a): deze bevat de inrichtingsvoorwaarden voor het jaarverslag van UWV.
- Regeling SUWI: artikel 5.22: hierin is de verplichting opgenomen van een rapportage over de gegevensverwerking.
- Regeling SUWI: artikel 6.4: voor gebruik en inrichting van het SUWInet geldt een vergelijkbare rapportageverplichting.
- Brief van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 15 februari 2008, ook betrekking hebbend op de verantwoording uit hoofde van artikel 5.22 en dus ook 6.4 van de Regeling SUWI, vooruitlopend op een voor 2008 voorziene wijziging ervan. De wijziging houdt in dat de Raad van Bestuur zich in het jaarverslag (formeel met ingang van het jaarverslag 2008) verantwoordt over 6.4 en 5.22 en dat de IT-auditor een oordeel geeft over (de getrouwheid van) die verantwoording. De staatssecretaris geeft UWV de ruimte om de voorziene wijziging reeds over 2007 toe te passen.



## 6. KERNCIJFERS 2007

Kerncijfers UWV		aantallen x 1.000		
	2007	2006	verschil	%
<b>WW</b>				
Nieuwe uitkeringen	253,0	311,1	-58,1	-18,7
Beëindigde uitkeringen	311,2	369,8	-58,7	-15,9
Lopende uitkeringen	192,0	249,2	-57,2	-23,0
<b>IVA</b>				
Nieuwe uitkeringen	4,3	3,8	0,5	14,9
Beëindigde uitkeringen	0,7	0,3	0,4	
Lopende uitkeringen	8,4	3,7	4,7	
<b>WGA</b>				
Nieuwe uitkeringen	17,9	17,2	0,7	4,3
Beëindigde uitkeringen	2,3	1,7	0,6	37,7
Lopende uitkeringen	30,0	15,4	14,6	
<b>WAO</b>				
Nieuwe uitkeringen	11,7	11,0	0,7	6,1
Beëindigde uitkeringen	54,7	75,0	-20,3	-27,1
Lopende uitkeringen	596,0	639,0	-43,0	-6,7
<b>WAZ</b>				
Nieuwe uitkeringen	1,2	1,2	-0,0	-6,1
Beëindigde uitkeringen	5,5	7,3	-1,8	-24,5
Lopende uitkeringen	43,0	47,3	-4,3	-9,1
<b>Wajong</b>				
Nieuwe uitkeringen	15,3	13,6	1,7	12,9
Beëindigde uitkeringen	4,4	4,9	-0,5	-10,2
Lopende uitkeringen	166,8	155,9	10,9	7,0
<b>ZW</b>				
Toegekende uitkeringen <sup>1</sup>	357,1	390,3	-33,2	-8,5
Beëindigingen	404,8	389,4	15,4	4,0
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	96,2	90,5	5,7	6,3

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



# ***JAARREKENING 2007***

# BALANS

<b>Balans</b>		<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2006</b>	
<b>Activa</b>			
<b>Vaste activa</b>			
Materiële vaste activa	128		143
<i>Totaal vaste activa</i>		128	143
<b>Vlottende activa</b>			
Vorderingen	2.550		2.324
Liquide middelen	9.958		9.437
<i>Totaal vlottende activa</i>		12.508	11.761
<b>Totaal activa</b>		<b>12.636</b>	<b>11.904</b>
<b>Passiva</b>			
<b>Fondsen</b>			
Fondsvermogen	10.581		9.717
Bestemmingsfondsen	109		70
<i>Totaal fondsen</i>		10.690	9.787
<b>Voorzieningen</b>		71	63
<b>Kortlopende schulden</b>		1.875	2.054
<b>Totaal passiva</b>		<b>12.636</b>	<b>11.904</b>

# STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Staat van baten en lasten		<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
	2007	2006	
<b>Baten</b>			
<b>Baten wettelijke taken sv</b>			
Premiebaten	18.051	17.975	
Rijksbijdragen	2.409	2.274	
Overige baten	1.030	940	
	<b>21.490</b>	<b>21.189</b>	
<b>Opbrengst andere taken</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	
<b>Totaal baten</b>	<b>21.506</b>	<b>21.221</b>	
<b>Lasten</b>			
<b>Programmakosten</b>			
Uitkeringen	16.976	17.720	
Sociale lasten	1.140	1.097	
Overige lasten	753	1.246	
	<b>18.869</b>	<b>20.063</b>	
<b>Uitvoeringskosten</b>			
Personeelskosten	1.253	1.274	
Huisvestingskosten	136	144	
Automatiseringskosten	258	285	
Bureaunkosten	47	53	
Overige kosten	40	55	
	<b>1.734</b>	<b>1.811</b>	
<b>Totaal lasten</b>	<b>20.603</b>	<b>21.874</b>	
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>903</b>	<b>-653</b>	

# KASSTROOMOVERZICHT

Kasstroomoverzicht		Bedragen x € 1 miljoen	
	2007	2006	
<b>Kasstroomen uit operationele activiteiten</b>			
<b>Ontvangsten</b>			
Premies	17.749		16.399
Rijksbijdragen	2.395		2.226
Opbrengst andere taken	16		32
		20.160	18.657
<b>Uitgaven</b>			
Uitkeringen	-17.106		-17.867
Sociale lasten	-1.148		-1.170
Overige programmakosten	-75		231
Uitvoeringskosten	-1.722		-1.842
		-20.051	-20.648
<i>Totale kasstroom uit operationele activiteiten</i>		<b>109</b>	<b>-1.991</b>
<b>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</b>			
Investerings in materiële vaste activa	-16		-40
Desinvesterings in materiële vaste activa	3		4
<i>Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>		<b>-13</b>	<b>-36</b>
<b>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</b>			
Rentebaten en -lasten	425		319
<i>Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>		<b>425</b>	<b>319</b>
<b>Netto-kasstroom</b>		<b>521</b>	<b>-1.708</b>
<i>Specificatie netto-kasstroom</i>			
Stand 1 januari		9.437	11.145
Stand 31 december		9.958	9.437
<b>Netto-kasstroom</b>		<b>521</b>	<b>-1.708</b>



## ALGEMEEN

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

### **Financiering**

De uitkeringen op grond van de wetten vinden, behoudens de betaling van de vakantiegelden in mei, regelmatig gespreid over het jaar plaats. De middelen die nodig zijn voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten van de verschillende wetten verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

### *Premieontvangsten Belastingdienst*

De heffing en invordering van de premies werknemersverzekeringen voor het AWF, het Ufo, de AOK, het Aof, de Whk en de Sectorfondsen zijn, behoudens de Vrijwillige Verzekering, bij wet opgedragen aan de Belastingdienst.

De premies werknemersverzekeringen int de Belastingdienst via de loonheffingen. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies en de verdeling tussen de fondsen. Zij informeert ons maandelijks over de ontvangen bedragen per belastingjaar. De Belastingdienst draagt de geïnde gelden maandelijks af in rekening-courant bij de minister van Financiën en maandelijks verdeelt het ministerie van Financiën de geïnde premies over de fondsen.

In het jaar na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. Als gevolg van de problematiek met betrekking tot de loonaangifteketen hebben UWV, het CVZ en de Belastingdienst samen besloten om de definitieve toedeling- en verdeelpercentages voor het belastingjaar 2006 ultimo 2007 nog niet vast te stellen. De Auditdienst Financiën stelt naar aanleiding van haar controle van de definitieve vaststelling van de toedelingpercentages en de verdeelpercentages, alsmede de afrekening van ontvangsten van loonheffing en inkomstenheffing, een rapport van bevindingen op.

De Belastingdienst legt verantwoording af over de inning van belastingen en premies. Zij stelt jaarlijks een Beheersverslag op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij het Beheersverslag wordt door de Auditdienst Financiën een accountantsverklaring afgegeven. Deze stukken geven ons inzicht in de juistheid en volledigheid van de maandelijkse ontvangsten.

Wij ontvangen de voor de werknemersverzekeringen relevante onderdelen van het rapport van bevindingen van de Auditdienst Financiën. Tevens zullen wij kennisnemen van de accountantsverklaring zoals deze wordt afgegeven bij het Beheersverslag van de Belastingdienst.

# GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

## **Algemeen**

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling SUWI en zoveel mogelijk in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW (Wet suwi art. 49).

Tenzij anders vermeld worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Alle bedragen in de jaarrekening worden afgerond op miljoenen euro's. Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met "0". Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is wordt dit weergegeven met "-".

## **Immateriële vaste activa**

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen niet geactiveerd.

## **Materiële vaste activa**

De activering onder de materiële vaste activa vindt plaats op het moment van verkrijging van het economisch eigendom. De materiële vaste activa worden gewaardeerd op de aanschaffingsprijs, en eventuele bijkomende kosten, die onlosmakelijk met het actief verbonden zijn. Hierop worden de lineaire afschrijvingen in mindering gebracht. Deze afschrijvingen vinden plaats vanaf het moment van ingebruikname en zijn gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

## **Vorderingen**

De vorderingen zijn indien noodzakelijk verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

## **Voorzieningen**

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

## **Baten en lasten**

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Baten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben. De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

# TOELICHTING OP DE BALANS

## Materiële vaste activa

Materiële vaste activa <span style="float: right;">Bedragen x € 1 miljoen</span>					
	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Vervoer- middelen	Totaal
<i>Samenstelling stand per</i>					
<i>1 januari 2007</i>					
Aanschafwaarde	130	33	63	6	232
Cumulatieve afschrijvingen	-28	-12	-45	-4	-89
<b>Boekwaarde per 1 januari 2007</b>	<b>102</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>143</b>
Bij: investeringen	1	6	9	-	16
Af: desinvesteringen	0	-1	0	-2	-3
Af: afschrijvingen	-14	-4	-10	0	-28
<b>Boekwaarde per 31 december 2007</b>	<b>89</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>128</b>
<i>Samenstelling stand per</i>					
<i>31 december 2007</i>					
Aanschafwaarde	127	35	53	0	215
Cumulatieve afschrijvingen	-38	-13	-36	0	-87
<b>Boekwaarde per 31 december 2007</b>	<b>89</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>128</b>

Conform verzoek van het ministerie berekenen wij rente over de financiering van de materiële vaste activa voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente is op basis van 'Euribor 12 maands' voor 2007 en 2006 berekend op € 3 miljoen.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn.
- Inventaris: 3 - 10 jaar
- Hardware en software: 3 - 5 jaar
- Vervoermiddelen: 4 jaar, met inachtneming van een restwaarde

## Vlottende activa

### Vorderingen

Vorderingen <span style="float: right;">Bedragen x € 1 miljoen</span>		
	31-12-2007	31-12-2006
<b>Programmakosten</b>		
Premievorderingen*	1.959	1.719
Uitkeringsdebiteuren*	258	271
Rekening-courant Afj met SZW	14	-
Rekening-courant Aof met SZW	1	1
Rekening-courant met CVZ	-	13
Overige vorderingen	274	280
	<b>2.506</b>	<b>2.284</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>		
Debiteuren*	3	4
Vooruitbetaalde kosten	24	22
Overige vorderingen	17	14
	<b>44</b>	<b>40</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>2.550</b>	<b>2.324</b>
* op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht		

### Premievorderingen

De premievorderingen omvatten de geraamde nog te ontvangen premie over het premiejaar 2007, de openstaande naheffingsaanslagen over het premiejaar 2006 en de vastgestelde nog te innen premies over de premiejaren 2005 en ouder.

De geraamde nog te ontvangen premie bestaat nagenoeg geheel uit de nog te ontvangen premies over de maand december. Onder de veronderstelling dat de kaspatronen van jaar tot jaar niet veel zullen afwijken, is het kaspatroon van 2006 gebruikt voor de raming van de nog te ontvangen premie over het premiejaar 2007.

De premievorderingen over de premiejaren 2006 en 2007 zijn opgenomen voor een bedrag van € 1.913 miljoen. De premievorderingen over de premiejaren 2005 en ouder voor € 46 miljoen. Per saldo zijn de premievorderingen in het boekjaar 2007 met € 240 miljoen toegenomen.

### Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op voorschotten aan uitkeringsgerechtigden en terug te vorderen uitkeringen. Wij hebben ons ten doel gesteld onze klant snel te voorzien van een eerste betaling van de uitkering. Wanneer dat niet lukt, onderzoeken wij of een voorschot nodig en gewenst is.

### Rekening-courant Afj met SZW

In 2007 heeft UWV voor de uitvoering van de Wajong € 14 miljoen meer aan liquide middelen uitgegeven dan van het ministerie van SZW is ontvangen. Voornoemd bedrag is verantwoord als vordering in rekening-courant met SZW.

### Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan onder andere uit vorderingen op SZW inzake nog te declareren rijksbijdragen. Daarnaast zijn er vorderingen ingevolge verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers en rekeningen-courant met derden die verband houden met de uitvoering van andere taken.

In 2005 heeft het ESF aan UWV subsidie toegezegd voor een maximaal bedrag van € 58 miljoen. In 2006 is dit bedrag verlaagd tot € 39 miljoen als gevolg van een lagere instroom uit de herkeuringen ASB. Deze subsidie kan worden besteed aan de uitvoering van het project re-integratie van herbeoordeelde arbeidsgehandicapten (ASB). Het ESF heeft in 2005 in totaal een voorschot betaald van € 17 miljoen. Per balansdatum is dit bedrag volledig besteed en is er een kleine vordering op het ESF ontstaan van € 0,5 miljoen. Voornoemd bedrag is opgenomen onder de overige vorderingen. In 2008 wordt het project met het ESF afgerekend.

### Voorzieningen op vorderingen

Op de premievorderingen, de uitkeringsdebiteuren en de debiteuren uitvoeringskosten zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Het verloop hiervan kan als volgt worden weergegeven:

<b>Voorzieningen op vorderingen</b>						<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
	<b>Voorziening oninbare premievorderingen</b>			<b>Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren</b>	<b>Voorziening oninbare debiteuren</b>	
	<b>Premiejaren 2005 en ouder</b>	<b>Premiejaren vanaf 2006</b>	<b>Totaal</b>			
<b>Stand per 1 januari 2007</b>	<b>374</b>	<b>89</b>	<b>463</b>	<b>151</b>	<b>2</b>	
Bij: dotatie	11	87	98	21	0	
Af: onttrekking aan de voorziening	-205	-42	-247	-35	-	
Af: vrijval van de voorziening	-28	-	-28	0	-	
<b>Stand per 31 december 2007</b>	<b>152</b>	<b>134</b>	<b>286</b>	<b>137</b>	<b>2</b>	

- *Voorziening oninbare premievorderingen*

De voorziening oninbare premievorderingen bestaat uit een deel voor de premiejaren 2005 en ouder en een deel voor de premiejaren vanaf 2006.

Het eerste deel van de voorziening dekt het risico van vermoedelijke oninbaarheid af en is op basis van ervaringscijfers van onze incassoafdeling vastgesteld op 81% van de openstaande premievorderingen. Afhankelijk van de uitkomsten per fonds komen bij dit deel zowel dotaties als vrijvallen voor.

Het tweede deel van de voorziening wordt gevormd door een jaarlijkse toevoeging ter grootte van 0,5% van de premiebaten. Laatstgenoemd percentage is gebaseerd op ervaringscijfers van de Belastingdienst.

Wij zorgen voor de afhandeling van de premiejaren 2005 en ouder en zullen in de toekomst de inbare vorderingen overdragen aan de Belastingdienst. Het proces van innen gaat tot het moment van overdracht onverminderd voort. Uit dit proces komt informatie dat vele oude vorderingen niet meer inbaar zijn. De afboekingen van de vorderingen van de premiejaren 2005 en ouder zijn in 2007 afgenomen van € 240 miljoen naar € 205 miljoen. Daarnaast is een bedrag van € 42 miljoen aan vorderingen over de premiejaren 2006 en 2007 afgeboekt.

- *Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren*

De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald op 100% van de vorderingen ouder dan twee jaar.

### **Liquide middelen**

De liquide middelen zijn vrij beschikbaar.

<b>Liquide middelen</b>			<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2006</b>		
Tegoeden in rekening-courant bij de Minister van Financiën	9.957	9.430		
Banktegoeden	1	7		
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>9.958</b>	<b>9.437</b>		

## **Fondsen**

### **Fondsvermogen**

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen in mindering gebracht.

<b>Fondsvermogen</b>					<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
	<b>1-1-2007</b>	<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>Vorming bestemmingsfondsen</b>	<b>31-12-2007</b>		
Aok	692	-349		343		
Aof	2.545	-865		1.680		
Whk	-	760		760		
Sfn	583	-64		519		
AWf	5.700	1.438		7.138		
Ufo	267	-17		250		
Afj, Tf en Rf	-	-		-		
<b>Totaal fondsen</b>	<b>9.787</b>	<b>903</b>		<b>10.690</b>		
Af: bestemd fondsvermogen	-70	49	-88	-109		
<b>Netto fondsvermogen</b>	<b>9.717</b>	<b>952</b>	<b>-88</b>	<b>10.581</b>		

Het Afj, het Tf en het Rf kennen geen vermogen. Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen gefinancierd. Het Rf wordt geheel gefinancierd uit bijdragen van andere fondsen (Aof, Afj, AWf en Ufo). De overige fondsen (Aok, Aof, Whk, Sfn, AWf en Ufo) kennen liquiditeits- en conjunctuurrezerves. Het totaal van deze reserves is overeenkomstig de januarinota 2008 vastgesteld op € 2.752 miljoen (ultimo 2006: € 2.544 miljoen).

### Bestemmingsfondsen

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen.

Bestemmingsfondsen <span style="float: right;">Bedragen x € 1 miljoen</span>				
	1-1-2007	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31-12-2007
Wet- en regelgevingsprojecten	39	-31	26	34
Reguliere activiteiten	19	-18	6	7
Friciekosten	12	-	56	68
<b>Totaal bestemmingsfondsen</b>	<b>70</b>	<b>-49</b>	<b>88</b>	<b>109</b>

In 2007 is van het bestemmingsfonds Wet- en regelgevingprojecten een bedrag van € 30,5 miljoen besteed, waarvan WIA € 26,0 miljoen, Burgerservicenummer € 1,9 miljoen, Invoering nieuwe WW € 2,1 miljoen en Arbeidsverledenbeschikking € 0,4 miljoen. Van het bestemmingsfonds Reguliere activiteiten hebben wij in 2007 € 15 miljoen besteed aan ASB en € 3 miljoen aan TRI. Het positieve begrotingsresultaat 2007 ad € 87,7 miljoen hebben wij in overleg met SZW geheel toegevoegd aan de bestemmingsfondsen.

De opbouw van de bestemmingsfondsen ultimo 2007 is volgt (bedragen x € 1 miljoen):

Wet- en regelgevingprojecten:

- WIA 9,4
  - Burgerservicenummer 2,9
  - SUB/Walvis 22,0
- 34,3

Reguliere activiteiten:

- Afronden Killen & Migreren 6,0
  - TRI 0,8
  - Maatregelenbesluit 0,3
- 7,1

Friciekosten 67,2  
Totaal bestemmingsfondsen 108,6

Het bestemmingsfonds Friciekosten is gevormd voor de frictiekosten sociaal plan en huisvesting die zullen optreden als gevolg van de Vernieuwing, maar ook als gevolg van de lopende reorganisatie (excl. SUB/Walvis).

## Voorzieningen

<b>Voorzieningen</b>				<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>		
	<b>Reorganisatie-voorzieningen</b>	<b>Overige voorzieningen</b>	<b>Totaal</b>			
<b>Stand per 1 januari 2007</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>63</b>			
Bij: dotatie	37	14	51			
Af: onttrekking aan de voorziening	-14	-11	-25			
Af: vrijval van de voorziening	-11	-7	-18			
<b>Stand per 31 december 2007</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>71</b>			
<b>Samenstelling stand per 31 december 2007</b>						
Korte termijn (< 1 jaar)	23	13	36			
Middellange termijn (1-5 jaar)	22	5	27			
Lange termijn (> 5 jaar)	5	3	8			
<b>Stand per 31 december 2007</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>71</b>			

### **Reorganisatievoorzieningen**

Deze voorzieningen zijn gevormd voor afvloeiingskosten van niet actieve medewerkers uit reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten.

Op basis van ervaringscijfers is in 2007 de berekeningsystematiek van de reorganisatievoorzieningen aangepast, als gevolg waarvan (tijdelijk) gedetacheerde boventalligen met ingang van 2007 volledig in de voorzieningen zijn opgenomen.

De vrijval van € 11 miljoen heeft betrekking op het beëindigen van de status van boventalligheid van een aantal medewerkers als gevolg van externe of interne herplaatsing.

### **Overige voorzieningen**

<b>Overige voorzieningen</b>						<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
	<b>1-1-2007</b>	<b>Dotatie</b>	<b>Onttrekking</b>	<b>Vrijval</b>	<b>31-12-2007</b>	
Terugbouwverplichtingen	9	2	-1	-1	9	
Huurafkoop/leegstand	1	2	0	-1	2	
Verlieslatende ICT-contracten	11	8	-7	-4	8	
Doorbetaling tweede ziektejaar	3	2	-2	-1	2	
Voorziening programmakosten	1	-	-1	-	-	
<b>Totaal overige voorzieningen</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>-11</b>	<b>-7</b>	<b>21</b>	

### **Terugbouwverplichtingen**

De voorziening Terugbouwverplichtingen is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in "oorspronkelijke staat". Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de betreffende locaties zijn opgeleverd.

#### *Huurafkoop/leegstand*

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van locaties waarvan het huurcontract is opgezegd en voor locaties die geheel leegstaan.

#### *Verlieslatende ICT-contracten*

De voorziening Verlieslatende ICT-contracten is gevormd voor de kosten die optreden als gevolg van het opzeggen van meerjarige contracten.

#### *Doorbetaling tweede ziektejaar*

De voorziening is getroffen voor de kosten van loondoorbetaling aan medewerkers die in 2008 langer dan één jaar ziek zijn. De kosten voor de aanvulling op de AO-uitkeringen van UWV-medewerkers in het derde ziektejaar zijn niet in de voorziening opgenomen, aangezien deze kosten zijn herverzekerd. Conform CAO wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden na 3 jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

#### *Voorziening programmakosten*

De voorziening programmakosten is opgenomen voor de kosten die voortvloeien uit een sectorspecifieke voorziening die in het verleden door een bedrijfsvereniging is gevormd.

## Kortlopende schulden

Kortlopende schulden		Bedragen x € 1 miljoen	
	31-12-2007	31-12-2006	
<b>Programmakoosten</b>			
Nog te betalen uitkeringen	1.156	1.260	
Nog af te dragen loonheffingen	410	393	
Rekening-courant met CVZ	4	-	
Rekening-courant Tf met SZW	4	1	
Rekening-courant Afj met SZW	-	2	
Overige schulden	80	157	
	<b>1.654</b>		<b>1.813</b>
<b>Uitvoeringskosten</b>			
Leveranciers	140	162	
Belastingen en premies Sociale Verzekeringen	45	46	
Pensioenen en VUT	7	8	
Overige schulden	29	25	
	<b>221</b>		<b>241</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>1.875</b>		<b>2.054</b>

#### *Nog te betalen uitkeringen*

De post Nog te betalen uitkeringen bestaat voor € 639 miljoen uit vakantiegeldverplichtingen, € 375 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2007, € 72 miljoen sociale lasten en € 70 miljoen aan nog te betalen bijdragen Zorgverzekeringswet.

#### *Nog af te dragen loonheffingen*

De nog af te dragen loonheffingen bestaan uit de loonbelasting, de premies volksverzekeringen en premies werknemersverzekeringen, alsmede uit bijdragen aan de Zorgverzekeringswet en de Wet Kinderopvang. Aan het eind van het jaar zijn de loonheffingen van de uitkeringen over de laatste maand nog verschuldigd aan de Belastingdienst.

#### *Rekening-courant met CVZ*

Onder deze post zijn de nagekomen afrekeningen inzake de heffing en -inning van de premie ZFW over de premiejaren 2005 en eerder verantwoord. Tevens zijn hierin begrepen de bijdragen Zorgverzekeringswet die wij nog moeten afdragen aan het CVZ over buiten Nederland betaalde uitkeringen.



### Rekening-courant Tf met SZW

In 2007 heeft UWV voor de uitvoering van de wetten TW, BIA en TRI € 4 miljoen meer ontvangen van het ministerie van SZW dan uiteindelijk is uitgegeven. Voornoemd bedrag is verantwoord als kortlopende schuld in rekening-courant met SZW.

### Overige schulden

Hieronder zijn opgenomen de re-integratielasten, de uitkeringslasten en overige schulden, waarvan de betalingen en/of administratieve verwerking in het volgende jaar plaatsvinden.

## Niet in de balans opgenomen verplichtingen

### Meerjarige financiële verplichtingen

Wij hebben verplichtingen voortvloeiend uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervalttermijn.

Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten				Bedragen x € 1 miljoen
	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	80	221	100	401
Overige bedrijfsmiddelen	24	21	-	45
Autoleasecontracten	10	10	-	20
Automatiseringscontracten	72	104	-	176
<b>Totaal</b>	<b>186</b>	<b>356</b>	<b>100</b>	<b>642</b>

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. Vervolgens zetten de re-integratiebedrijven trajecten uit. De facturering vindt plaats nadat de diensten zijn geleverd. De niet in de balans opgenomen verplichtingen betreffen de resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten.

De met deze trajecten samenhangende verplichtingen bedragen eind 2007 € 125 miljoen. Voor arbeidsgehandicapten bedragen de verplichtingen van lopende trajecten € 60 miljoen en voor werklozen € 65 miljoen. Het betreft trajecten gestart in de jaren 2005, 2006 en 2007. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratie voorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor alle doelgroepen tezamen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2007 € 60 miljoen.

### Niet-verwerkte verplichtingen

Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Er lopen nog steeds zaken bij de Centrale Raad van Beroep over de toepassing van de wet BEU (beperking export uitkeringen). Na eerdere verloren uitspraken bij de Centrale Raad van Beroep zijn toeslagen toegekend aan Turkse toeslaggerechtigden, maar vervolgens weer beëindigd per de datum waarop de toeslagen op grond van de Toeslagenwet zijn aangemeld als non-contributieve prestatie (gefinancierd uit de algemene middelen). De vraag is of deze nieuwe beëindigingen in strijd zijn met internationale bepalingen. De Centrale Raad van Beroep heeft een tussenuitspraak gedaan inzake de export van Toeslag (TW) naar Turkije. Onzekerheid blijft over algehele export van TW naar Turkije omdat er vragen aan het Hof van Justitie in Luxemburg zijn gesteld. Betrokkenen zijn echter wel al gedeeltelijk in het gelijk gesteld. Vermeldenswaard is daarbij dat er, ingeval van arbeidsongeschiktheid die voortkomt uit arbeidsongeval of beroepsziekte, de TW nog tenminste tot 1 januari 2006 doorbetaald moet worden op grond van het, inmiddels opgezegde, ILO verdrag 118. Verlies van de zaken bij het Hof van Justitie zal leiden tot extra uitvoeringskosten en in beperkte mate tot extra programmakosten.

Door de Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten (LVA) en de Stichting Collectieve Rechtsvordering (CORV) is (na een eerder verloren kort geding) een bodemprocedure bij de rechtbank gestart tegen de Staat der Nederlanden en UWV met als hoofdzinnet dat de herbeoordeling van arbeidsongeschikten onrechtmatig zou zijn en teruggedraaid zou moeten worden. Als LVA en CORV in het gelijk mochten worden gesteld dan zal dat tot zeer forse extra uitvoerings- en programmakosten leiden, de kans dat dat gebeurt wordt klein geacht. Op premiegebied lopen bij de Centrale Raad van Beroep een drietal proefprocedures over herziening van besluiten over de in 1995 en 1996 geheven premie in verband met de slotverplichtingen Ziektewet. Daarnaast lopen er bij de Rechtbanken en de Centrale Raad van Beroep procedures over de regeling 'korting en vrijstelling WAO premies', het eigenrisicodragerschap voor de WAO, het loonbetalingsmoment bij uitdiensttreding, de mogelijkheid om de premieberekening voor de gedifferentieerde WAO-premie over het jaar 2005 te herzien. In alle gevallen kan de afwikkeling leiden tot extra uitvoeringskosten, premiederving en mogelijk tot teruggaaf van al geïnde premies. Ook loopt nog een enkele procedure waarbij schadevergoeding van UWV wordt geëist vanwege mogelijk onrechtmatig genomen besluiten. Dit kan leiden tot het toekennen van schadevergoedingen.

Op het gebied van de uitvoeringskosten loopt een rechtszaak over de toepassing van de CAO, op grond waarvan enkele groepen medewerkers een nabetaling van salaris eisen over de periode 2003-2007. In het voorjaar 2007 heeft de kantonrechter een uitspraak gedaan waarbij de betrokken medewerkers in het gelijk zijn gesteld. De hoogte van de verschuldigde nabetaling is niet op voorhand duidelijk en wordt voor het meest ongunstige scenario geschat op maximaal circa € 40 miljoen voor de gehele populatie. UWV is tegen de uitspraak van de kantonrechter in hoger beroep gegaan.

# TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

## Baten wettelijke taken sv naar wet

Wij rubriceren de baten onder de wet, waarin deze baten zijn geregeld.

Baten naar wet		Bedragen x € 1 miljoen						
	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overige baten		Totaal	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
WAO	9.381	10.187	-	-	229	137	9.610	10.324
WIA-IVA	-	-	-	-	0	-	0	-
WIA-WGA	988	-	-	-	20	-	1.008	-
WAZ	16	27	-	0	0	-	16	27
Wajong	-	-	2.051	1.861	2	3	2.053	1.864
Wazo	-	-	0	5	3	-	3	5
REA	-	-	-	-	96	230	96	230
TW	-	-	319	383	4	2	323	385
BIA	-	-	5	5	0	-	5	5
TRI	-	-	34	20	0	-	34	20
WW	7.650	7.746	-	-	588	512	8.238	8.258
ZW	16	15	-	-	88	56	104	71
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>18.051</b>	<b>17.975</b>	<b>2.409</b>	<b>2.274</b>	<b>1.030</b>	<b>940</b>	<b>21.490</b>	<b>21.189</b>

### Premiebaten

De WAO-premie bestaat uit een basispremie WAO/Aof van 5,15% (2006: 5,40%) en een gedifferentieerde WAO/Aok-premie van gemiddeld 0,48% (2006: 0,98%). De lager vastgestelde premiepercentages WAO/Aof en WAO/Aok hebben tot een afname van de premiebaten WAO geleid.

De basispremie WAO/Aof dekt in 2006 de WIA-lasten voor de regelingen IVA en WGA. Vanaf 2007 wordt de regeling WGA grotendeels gefinancierd uit een gedifferentieerde premie. De premie WGA bedraagt voor 2007 gemiddeld 0,75% en komt ten gunste van de Whk.

De premiebaten voor de WAZ betreffen nagekomen baten over 2003 en oudere jaren en worden wegens het opheffen van het Afz toegerekend aan het Aof.

De premie-inning WW geldt zowel voor de verzekerden in de marktsector als in de overheidssector. De premiebaten voor de WW zijn lager door een daling van de gemiddelde sectorpremie van 1,54% (2006) naar 0,98% (2007) en de AWf-premie van 8,65% (2006) naar 8,25% (2007). De Ufo-premie is met 0,78% gelijk gebleven aan het niveau van 2006. Het effect van de lagere premiepercentages WW is deels gecompenseerd door een gunstige ontwikkeling van de premieeloonssommen en onverwachte extra premiebaten over de premiejaren 2006 en ouder.

De premie-inning ZW betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering ZW.

In het vorige verslagjaar zijn de premiebaten over het premiejaar 2006 deels gebaseerd op schattingen van het Centraal Planbureau voor de relevante heffingsgrondslagen. Als gevolg van de problematiek van de loonaangifteketen bestaat er minder zekerheid over de betrouwbaarheid van de heffingsgrondslagen. Daarom worden de premiebaten over het premiejaar 2007 bepaald door de inmiddels ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies voor 2007 in volgende verslagjaren. De schatting is gebaseerd op het kaspatroon van de premiejaren 2006 en 2007.

### Rijksbijdragen

De programmabat en -lasten en uitvoeringskosten van de Wajong, de TW, de BIA en de TRI worden geheel uit rijksbijdragen betaald. Onder de WAO wordt de rijksbijdrage ten gunste van het

Aof verantwoord die verband houdt met het overnemen van een deel van de WAZO-uitkeringen (o.a. voor alfa-hulp) van het opgeheven Arbeidsongeschiktheidsfonds zelfstandigen. De rijksbijdrage Aof is door ons berekend op € 0,15 miljoen.

In de rijksbijdrage Wajong 2007 is een extra bijdrage begrepen van € 5 miljoen, waaronder € 2 miljoen aan uitvoeringskosten, ter financiering van de extra re-integratie-inspanningen ten behoeve van Wajong-gerechtigden (uitvoering Motie Verburg).

### Overige baten

Onder de overige baten vallen de bijdragen die via het Aof, het Afj, het AWf en het Ufo aan het Rf worden betaald. Het gaat om een totaalbedrag van € 94 miljoen (2006: € 223 miljoen). Daarnaast bestaan de overige baten uit rentebaten voor een bedrag van € 428 miljoen (2006: € 336 miljoen), baten uit verhaalszaken voor € 324 miljoen (2006: € 314 miljoen) en een vrijval van de voorziening oninbare premievorderingen van € 28 miljoen (2006: nihil).

Voorts zijn de volgende bijdragen van het AWf aan de desbetreffende sectorfondsen opgenomen:

- € 61 miljoen (2006: € 54 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziekengeldlasten en voor € 3 miljoen (2006: nihil) van de WGA lasten in de sector uitzendbedrijven;
- € 16 miljoen (2006: nihil) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken;
- € 0,1 miljoen (2006: nihil) voor het overschrijden van het lastenplafond WW van het sectorfonds Visserij.

Het resterende bedrag van € 76 miljoen (2006: € 13 miljoen) betreft een verzameling van verscheidene kleine batenposten.

### Opbrengst andere taken

Vanaf 2005 voeren we uitsluitend voor de sector Overheid en Onderwijs niet wettelijke taken uit. De omzet is vastgesteld in overeenstemming met contractuele afspraken met de opdrachtgevers. Deze wordt berekend op basis van kostprijs. Het aantal andere taken is in 2007 verder afgenomen.

### Programmakosten naar wet

Wij rubriceren de lasten onder de wet, waarin deze lasten zijn geregeld.

Lasten naar wet										Bedragen x € 1 miljoen	
	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten		Uitvoeringskosten		Totaal		
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	
WAO	8.534	8.650	654	609	246	444	489	540	9.923	10.243	
WIA - IVA	119	31	9	3	17	-	46	50	191	84	
WIA - WGA	331	117	27	9	13	54	188	187	559	367	
WAZ	419	471	0	0	1	1	30	25	450	497	
Wajong	1.940	1.762	1	1	59	38	53	63	2.053	1.864	
Wazo	933	838	74	56	0	0	16	12	1.023	906	
REA	3	17	-	-	77	157	13	18	93	192	
TW	303	362	20	21	0	2	-	-	323	385	
BIA	5	5	0	0	-	-	0	0	5	5	
TRI	27	16	2	1	-	-	5	3	34	20	
WW	3.092	4.075	260	303	249	492	543	584	4.144	5.454	
ZW	1.270	1.376	93	94	91	58	335	297	1.789	1.825	
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>16.976</b>	<b>17.720</b>	<b>1.140</b>	<b>1.097</b>	<b>753</b>	<b>1.246</b>	<b>1.718</b>	<b>1.779</b>	<b>20.587</b>	<b>21.842</b>	
Andere taken	-	-	-	-	-	-	16	32	16	32	
<b>Totaal</b>	<b>16.976</b>	<b>17.720</b>	<b>1.140</b>	<b>1.097</b>	<b>753</b>	<b>1.246</b>	<b>1.734</b>	<b>1.811</b>	<b>20.603</b>	<b>21.874</b>	

### Uitkeringen

De uitkeringslasten zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen WSW-ers en bijdragen Zorgverzekeringswet.

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

Op dit indelingsprincipe is één uitzondering: de Wet arbeid en zorg (WAZO). Hieronder vallen de uitkeringen bij zwangerschap of adoptieverlof aan zowel zelfstandigen als werknemers. Op grond van de Regeling SUWI zijn deze afzonderlijk opgenomen, ondanks het feit dat deze uitkeringen in de WAZ en de WW geregeld zijn.

De WIA is vanaf 2006 in werking getreden en heeft de instroom van nieuwe uitkeringen van de WAO overgenomen.

De uitkeringen ZW worden verstrekt aan de zogenoemde vangnetgroepen (vooral flexwerkers, zieke werklozen, zieken in verband met zwangerschap en ex-arbeidsongeschikten). De uitkeringen REA betreffen de re-integratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. Deze uitkeringen worden sinds 1 januari 2005 niet meer verstrekt en laten daarom een daling zien. Het betreft hier dus betalingen van nog lopende uitkeringen.

De uitkeringen TW zijn aanvullingen op andere uitkeringen, die voorkomen dat de uitkeringsgerechtigden onder het sociale minimum komen. De uitkeringen BIA worden betaald aan uitkeringsgerechtigden die door een herbeoordeling in de periode 1993-2000 hun arbeidsongeschiktheidsuitkering geheel of gedeeltelijk hebben verloren. De uitkeringen TRI voorzien in een tijdelijke tegemoetkoming voor bepaalde arbeidsongeschikten die door een herbeoordeling een lager arbeidsongeschiktheidspercentage hebben gekregen.

In 2007 zijn de uitkeringslasten van de WAO gedaald als gevolg van de herbeoordelingen en WIA. Deze daling is minder fors door het indexeren van de uitkeringen en het verhogen van het uitkeringspercentage van volledig arbeidsongeschikten. De Wajong-uitkeringslasten zijn gestegen als gevolg van een toenemend aantal uitkeringsgerechtigden en een gestegen gemiddelde daguitkering. De WW-uitkeringslasten dalen in 2007 verder door een afnemend aantal uitkeringsgerechtigden. De ZW-uitkeringslasten zijn ten opzichte van 2006 afgenomen, doordat de uitkeringen aan zieke werklozen met ingang van 1 mei 2007 gedurende maximaal 13 weken niet meer ten laste van de ZW komen, maar uit de WW worden doorbetaald. De toename van de TRI is het gevolg van het wijzigen van de maximale uitkeringsduur van 6 in 12 maanden.

### **Sociale lasten**

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen qua wetindeling.

### **Overige lasten**

Onder de overige lasten WAO, Wajong, WAZ en WW vallen de bijdragen voor de wet REA voor een bedrag van € 94 miljoen (2006: € 223 miljoen). De lasten uit hoofde van de re-integratie en subsidieregelingen WW dalen van € 162 miljoen in 2006 naar € 142 miljoen in 2007. De lasten uit hoofde van de re-integratietrajecten AG vertonen een lichte stijging van € 127 miljoen in 2006 naar € 134 miljoen in 2007 en uit hoofde van re-integratievoorzieningen AG een lichte daling van € 109 miljoen naar € 105 miljoen.

Door de verantwoording naar wet treedt in feite een verlenging op van de staat van baten en lasten. De bijdragen van andere fondsen aan de wet REA staan aan de lastenkant. De baten van de wet REA uit deze bijdragen zijn aan de batenkant onder de overige baten opgenomen. Deze vallen tegen elkaar weg. Uiteindelijk worden de REA-lasten, via diverse sv-fondsen, uit premies en rijksbijdragen gefinancierd.

De dotaties aan de voorzieningen oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren zijn onder de overige lasten opgenomen voor een bedrag van € 119 miljoen (2006: € 509 miljoen). De bijdragen van het AWf aan de desbetreffende sectorfondsen bedragen in totaal € 80 miljoen (2006: € 54 miljoen). Hiervan is een specificatie opgenomen onder de overige baten.

Het resterende bedrag van € 79 miljoen (2006: € 62 miljoen) betreft een verzameling van verscheidene kleine posten, waaronder rentelasten van € 3 miljoen (2006: € 17 miljoen).

## Uitvoeringskosten

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet is als volgt:

Uitvoeringskosten naar wet										Bedragen x € 1 miljoen	
	Regulier		Friciekosten		Investeringskosten		Wet- en regelgeving		Totaal		
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	
WAO	435	479	14	13	30	33	10	15	489	540	
WIA - IVA	42	36	1	1	3	3	-	10	46	50	
WIA - WGA	125	138	4	4	9	9	50	36	188	187	
WAZ	27	23	1	0	2	2	-	-	30	25	
Wajong	48	57	2	2	3	4	-	-	53	63	
Wazo	15	11	0	0	1	1	-	-	16	12	
REA	12	16	0	1	1	1	-	-	13	18	
TW	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
BIA	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	
TRI	5	3	-	-	-	-	-	-	5	3	
WW	482	511	16	14	32	37	13	22	543	584	
ZW	297	255	10	7	18	20	10	15	335	297	
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>1.488</b>	<b>1.529</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>99</b>	<b>110</b>	<b>83</b>	<b>98</b>	<b>1.718</b>	<b>1.779</b>	
Andere taken	16	32	-	-	-	-	-	-	16	32	
<b>Totaal</b>	<b>1.504</b>	<b>1.561</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>99</b>	<b>110</b>	<b>83</b>	<b>98</b>	<b>1.734</b>	<b>1.811</b>	

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten 2007 UWV'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds die in een brief van UWV aan SZW is afgestemd.

Voor een vergelijking van de uitvoeringskosten met de door het ministerie van SZW toegekende begroting wordt verwezen naar het Verslag Raad van Bestuur, onder 4.14 "Kosten van de uitvoering".

## Uitvoeringskosten

Uitvoeringskosten naar kostensoort		Bedragen x € 1 miljoen	
	2007	2006	
Personeel	1.253	1.274	
Huisvesting	136	144	
Automatisering	258	285	
Bureaunkosten	47	53	
Overige kosten	40	55	
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.734</b>	<b>1.811</b>	
Wettelijke taken			
- Reguliere kosten	1.488	1.529	
- Projectkosten	230	250	
<b>Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv</b>	<b>1.718</b>	<b>1.779</b>	
Andere taken	16	32	
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.734</b>	<b>1.811</b>	

De uitvoeringskosten bestaan uit twee componenten:

- de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening, nader onder te verdelen in reguliere kosten en projectkosten;
- de kosten die wij maken voor de uitvoering van andere (niet-wettelijke) taken. Dit laatste bedrag wordt apart verantwoord in de toelichtende staten van baten en lasten.

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort.

### **Personeelskosten**

<b>Personeelskosten</b>		<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
	<b>2007</b>	<b>2006</b>	
Lonen en salarissen	678	708	
Sociale lasten	55	56	
Pensioenen en VUT	122	122	
Externe inleen	309	298	
Kosten Sociaal Plan	47	42	
Overige personeelskosten	42	48	
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>1.253</b>	<b>1.274</b>	

#### *Lonen en salarissen*

De lonen en salarissen zijn € 30 miljoen (4%) lager t.o.v. 2006. Deze daling is met name het gevolg van het afgenomen personeelsbestand.

#### *Pensioenen en VUT*

Met ingang van 1 januari 2005 is de aangepaste Richtlijn voor de Jaarverslaggeving RJ 271 'Personeelsbeloningen' van kracht geworden. Toepassing van deze richtlijn leidt ertoe dat in de staat van baten en lasten niet de betaalde pensioenpremie als last wordt genomen, maar de actuariële berekende pensioenlast. Dit kan leiden tot een aanzienlijke variabiliteit (van jaar op jaar) van de pensioenlasten. Omdat UWV een budgetgestuurde huishouding is, zonder weerstandsvermogen, komen eventuele tegenvallers direct ten laste van het budget van het lopend jaar. Wij hebben om deze reden besloten de richtlijn RJ 271.3 met betrekking tot de pensioenverplichting niet toe te passen in de jaarrekening van UWV.

De pensioenlasten (VUT-, prépensioen- en pensioenlasten) bedragen evenals in 2006 € 122 miljoen. In de pensioenlasten van 2006 is evenwel een incidentele bate van € 6 miljoen opgenomen, als gevolg van een afrekening met het Pensioenfonds UWV over oude jaren. In 2007 is de pensioenpremie gedaald als gevolg van het afgenomen personeelsbestand, een lagere pensioenpremie en een toegenomen werknemersbijdrage.

Op grond van de statuten van de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) hebben wij het recht om drie bestuursleden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, van het Pensioenfonds te benoemen.

Tussen UWV en het Pensioenfonds wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag plus de wijze van betalen. Daarnaast is overeengekomen dat het bestuur van het Pensioenfonds en UWV in overleg treden over extra premiestortingen door de werkgever indien de dekkingsgraad van het fonds lager is dan 105% van de waarde van de opgebouwde rechten.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Deze premie wordt betaald door de werkgever. De premie wordt jaarlijks uitgedrukt in een percentage van de loonsom van de deelnemers. De premie zal niet meer bedragen dan 20% van de loonsom van de deelnemers. Afhankelijk van de (verwachte) ontwikkeling van de financiële positie van het pensioenfonds kan op de premie een korting worden gegeven. Voor wat betreft de hoogte van het premiepercentage is

als randvoorwaarde gesteld dat dit niet lager mag zijn dan nul procent (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats).

#### Externe inleen

De kosten van externe inleen zijn met € 11 miljoen (4%) toegenomen ten opzichte van 2006. Dit wordt met name veroorzaakt door de toegenomen inleen van project- en interim-management en arbeidsdeskundigen.

#### Kosten Sociaal plan

De totale kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal plan UWV bedragen € 47 miljoen (SUB/Walvis € 6 miljoen en overige oorzaken € 41 miljoen).

#### Verplichtingen op grond van WOPT

Rapportage op basis van WOPT <span style="float: right;">Bedragen x € 1</span>								
Functienaam	2007				2006			
	Duur van het dienstverband in 2007	Belastbaar jaarloon	Pensioen bijdrage	Totaal Beloning	Duur van het dienstverband in 2006	Belastbaar jaarloon	Pensioen bijdrage	Totaal beloning
Voorzitter RvB	12 maanden	198.071	30.957	229.028	12 maanden	187.417	35.173	222.590
Lid RvB	12 maanden	170.578	25.173	195.751	12 maanden	161.886	28.221	190.107
Lid RvB	12 maanden	136.584	15.793	152.377	1 maand	10.894	1.315	12.209
Directeur	12 maanden	149.802	24.706	174.508	12 maanden	151.570	26.621	178.191
Directeur	12 maanden	155.456	22.946	178.402	12 maanden	150.173	26.314	176.487
Directeur	12 maanden	151.931	23.437	175.368	12 maanden	145.192	26.070	171.262

Naast de inkomens van de leden van de Raad van Bestuur zijn, op grond van de Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens (WOPT), de inkomens die boven het gemiddeld belastbaar jaarloon van de ministers (normbedrag € 169.000) uitgaan openbaar gemaakt in de jaarrekening.

#### Huisvestingskosten

Huisvestingskosten <span style="float: right;">Bedragen x € 1 miljoen</span>		
	2007	2006
Huren	72	79
Afschrijvingen	13	13
Vrijval voorziening terugbouwverplichting/huurafkoop	0	-5
Beveiliging	11	12
Schoonmaak	10	13
Overige huisvestingskosten	30	32
<b>Totaal huisvestingskosten</b>	<b>136</b>	<b>144</b>

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 1 miljoen (2006: € 3 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

#### Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn met € 27 miljoen (9%) afgenomen ten opzichte van 2006. De oorzaak van de afname kan gevonden worden in lagere kosten van kantoorautomatisering. In 2007 is € 43 miljoen besteed aan ICT-kosten in projecten (2006: € 64 miljoen).



### **Projectkosten**

In de uitvoeringskosten is een bedrag van € 230 miljoen (2006: € 250 miljoen) opgenomen voor projecten. De daling van € 20 miljoen ten opzichte van 2006 is het gevolg van afgenomen kosten van wet- en regelgevingprojecten en het investeringsbudget.

De projectkosten houden hoofdzakelijk verband met de vernieuwing en de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. Daarnaast zijn ook de frictiekosten als gevolg van de lopende reorganisatie onder de projectkosten verantwoord.

### **Baten en lasten naar fonds**

Wij rubriceren de baten en lasten onder het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

<b>Baten naar fonds</b>		<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>						
	<b>Premiebat</b>		<b>Rijksbijdragen</b>		<b>Overige baten</b>		<b>Totaal</b>	
	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Aok	705	1.418	-	-	69	1	774	1.419
Aof	8.692	8.796	0	5	160	135	8.852	8.936
Whk	988	-	-	-	17	-	1.005	-
Sfn	1.645	2.205	-	-	114	59	1.759	2.264
AWf	5.735	5.260	-	-	356	287	6.091	5.547
Ufo	286	296	-	-	212	223	498	519
Afj	-	-	2.051	1.861	2	3	2.053	1.864
Tf	-	-	358	408	4	2	362	410
Rf	-	-	-	-	96	230	96	230
<b>Totaal</b>	<b>18.051</b>	<b>17.975</b>	<b>2.409</b>	<b>2.274</b>	<b>1.030</b>	<b>940</b>	<b>21.490</b>	<b>21.189</b>

#### **Premiebat**

De Aok wordt gefinancierd uit de gedifferentieerde WAO-premie. De forse daling in de premiebat bij het Aok is het gevolg van een daling van de Aok-premie in 2007 (gemiddeld 0,48%) ten opzichte van de Aok-premie over 2006 (gemiddeld 0,98%).

Het Aof wordt gefinancierd uit de basispremie WAO/WIA. Het premiepercentage Aof is verlaagd van 5,40% in 2006 naar 5,15% in 2007. De premiebat zijn hierdoor in vergelijking met 2006 lager.

De Whk wordt gefinancierd uit de gedifferentieerde premie WGA. Deze premie is met ingang van 2007 ingevoerd en bedraagt gemiddeld 0,75%.

De sectorfondsen, het AWf en het Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo) worden gefinancierd uit de premiebat WW. Voor elk van deze fondsen geldt een afzonderlijke premie, waarbij voor de sectorfondsen een premie wordt geheven naar sector en premiegroep. Daarnaast ontvangt het AWf premiebat voor de vrijwillige verzekering ZW.

In 2007 is het gemiddelde van de premiepercentages bij de sectorfondsen gedaald van 1,54% (2006) naar 0,98%, waarmee de afname van de premiebat is verklaard.

Ondanks een daling van de AWf-premie van 8,65% (2006) naar 8,25% (2007) zijn de premiebat hoger dan vorig jaar door een gunstige ontwikkeling van de premieoonsom 2007. Tevens zijn in 2007 extra premiebat over de premiejaren 2006 en ouder verantwoord als gevolg van onverwachte hogere vaststellingen.

#### **Rijksbijdragen**

Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen betaald.

#### **Overige baten**

Onder de overige baten vallen de bijdragen die via het Aof, het Afj, het AWf en het Ufo aan het Rf worden betaald. Daarnaast bestaan de overige baten uit rentebaten en baten uit verhaalszaken, alsmede uit diverse bijdragen van het AWf aan de sectorfondsen. De Aok heeft een extra bate uit een bijdrage van het Aof. Deze bate dient ter financiering van de verhogingen van WAO-uitkeringen aan volledig arbeidsongeschikten die door de Aok zijn betaald.

Het AWF draagt bij in de lasten van de sectorfondsen bij overschrijding van het lastenplafond WW en sinds 1 mei 2007 in de doorbetaling van de uitkeringen WW aan zieke werklozen gedurende de eerste 13 weken van ziekte. Daarnaast verstrekt het AWF aan de sector uitzendbedrijven een gedeeltelijke compensatie in de lasten ZW en WGA.

Lasten naar fonds										Bedragen x € 1 miljoen	
	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten		Uitvoeringskosten		Totaal		
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	
Aok	1.035	1.427	80	104	8	74	-	-	1.123	1.605	
Aof	8.115	7.842	591	517	271	430	740	801	9.717	9.590	
Whk	209	-	17	-	6	-	13	-	245	-	
Sfn	1.408	1.543	114	114	27	67	274	277	1.823	2.001	
AWf	3.482	4.274	277	314	311	467	583	584	4.653	5.639	
Ufo	439	430	38	25	5	16	33	32	515	503	
Afj	1.940	1.762	1	1	59	38	53	63	2.053	1.864	
Tf	335	383	22	22	0	2	5	3	362	410	
Rf	13	59	-	-	66	152	17	19	96	230	
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>16.976</b>	<b>17.720</b>	<b>1.140</b>	<b>1.097</b>	<b>753</b>	<b>1.246</b>	<b>1.718</b>	<b>1.779</b>	<b>20.587</b>	<b>21.842</b>	
Andere taken	-	-	-	-	-	-	16	32	16	32	
<b>Totaal</b>	<b>16.976</b>	<b>17.720</b>	<b>1.140</b>	<b>1.097</b>	<b>753</b>	<b>1.246</b>	<b>1.734</b>	<b>1.811</b>	<b>20.603</b>	<b>21.874</b>	

### Uitkeringen

De uitkeringslasten zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen WSW-ers en bijdragen Zorgverzekeringswet.

De fondsen Aok en Aof financieren de uitkeringen WAO. De eerste vijf jaren komen voor rekening van de Aok. Daarna neemt het Aof de financiering over. Met de invoering van de WIA in 2006 is de instroom van nieuwe uitkeringen in de WAO gaan dalen.

Bij de Aok is deze daling duidelijk ingezet door de afname van de instroom en het hoge niveau van de uitstroom. De uitstroom uit de Aok bestaat enerzijds uit uitkeringen die na vijf jaar doorstromen naar het Aof en anderzijds uit herstelde uitkeringsgerechtigden. Ondanks het dalende aantal uitkeringsgerechtigden in de WAO blijft de uitstroom uit de WAO groot door de herbeoordelingsoperatie ingevolge het Aangescherpte Schattingsbesluit.

Bij het Aof is nog geen sprake van dalende uitkeringslasten door de indexatie van de uitkeringen, de verhoging van de uitkeringen van volledig arbeidsongeschikten en het toenemende aantal uitkeringen IVA. De uitkeringslasten Aof worden getemperd doordat de Whk vanaf 2007 de uitkeringen WGA heeft overgenomen.

Het Afz is per 1 januari 2005 opgeheven. De lopende uitkeringen aan de WAZ- en WAZO-populatie worden vanaf die datum gefinancierd uit het Aof.

De sectorfondsen financieren de eerste zes maanden van verzekerden die werkloos zijn geworden. Daarna neemt het AWF de financiering over. Het Ufo verzorgt de WW-uitkeringen voor overheidspersoneel.

Voor een aantal verzekerden categorieën komen ook de lasten voor ziekengelduitkeringen ten laste van deze fondsen. Voorts leveren het AWF en het Ufo een belangrijke bijdrage in de financiering van de uitkeringslasten van de WAZO.

Het Afj betaalt de uitkeringen aan arbeidsongeschikte jonggehandicapten. Het Tf draagt de lasten van de uitkeringen TW, BIA en TRI. Het Rf financiert de re-integratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. Daarnaast zet het Rf de ziekengelduitkeringen voort die vóór 1 januari 2006 ten laste van het Rf zijn toegekend.

### Sociale lasten

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen qua fondsindeling.

### **Overige lasten**

Onder de overige lasten van het Aof, Afj, AWf en Ufo vallen de bijdragen voor het Rf. Onder de overige lasten Rf vinden we de kosten van re-integratietrajecten en voorzieningen. Vanaf 2006 dragen het Aof en Afj ook deze kosten voor zover het nieuwe uitkeringen, subsidies en voorzieningen betreffen. Vanaf 2007 financiert de Whk ook re-integratielasten. Het AWf draagt de lasten voor re-integratie- en subsidieregelingen WW.

Het Aof heeft een extra last door een bijdrage aan de Aok. Het Aof draagt bij aan de financiering van de verhoging van WAO-uitkeringen aan volledig arbeidsongeschikten betaald uit de Aok. Daarnaast komen nog overige lasten voor zoals bijdragen van het AWf aan de sectorfondsen en dotaties aan de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren.

### **Uitvoeringskosten**

De toedeling van de uitvoeringskosten naar fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten 2007 UWV'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds die in een brief van UWV aan SZW is afgestemd.

### **Personeel**

In 2007 bedroeg het gemiddelde aantal actieve medewerkers 17.250 (2006: 18.374). Hiervan hadden 16.374 medewerkers een vast dienstverband en 876 medewerkers een tijdelijk dienstverband (2006: 17.536 resp. 839 medewerkers).

Het aantal fte'n bedroeg in 2007 gemiddeld 14.563 (2006: 15.603). Deze aantallen zijn exclusief extern ingehuurd medewerkers.

Ten opzichte van ultimo 2006 is het personeelsbestand gedaald met 1.253 fte'n.

Het aantal fte'n per bedrijfsonderdeel was per ultimo 2007 respectievelijk 2006 als volgt:

Aantal FTE'n										
	AG	WW	UGD	B&B	IR	FPO	KCC	Centrale staven	Boven-talig	Totaal
31-12-2006	6.580	3.829	696	1.295	412	572	189	1.625	236	15.434
31-12-2007	6.359	3.428	263	1.163	394	537	192	1.473	372	14.181

### **Bestuurskosten**

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Gedurende 2007 was de Raad als volgt samengesteld:

- dr. J.M. Linthorst, voorzitter
- mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter
- drs. D.M.F. Jongen

De bestuurskosten Raad van Bestuur over 2007 bedragen € 0,634 miljoen (2006: € 0,535 miljoen). In deze kosten zijn opgenomen de brutosalariissen, bonussen, pensioenlasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De toename van circa € 0,1 miljoen wordt veroorzaakt, doordat er een groot deel van 2006 sprake was van één vacature binnen de Raad van Bestuur. De bestuurskosten Raad van Advies kwamen in 2007 uit op € 0,052 miljoen (2006: € 0,051 miljoen).

Amsterdam, 11 maart 2008

### **Raad van Bestuur UWV**

dr. J.M. Linthorst, voorzitter  
mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter  
drs. D.M.F. Jongen



## ***OVERIGE GEGEVENS***

# ACCOUNTANTSVERKLARING

Wij hebben de navolgende financiële overzichten die deel uitmaken van het jaarverslag 2007 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam gecontroleerd. Deze financiële overzichten bestaan uit:

- de jaarrekening over 2007 met de financiële toelichtingen daarbij op de pagina's 53 tot en met 75 van het jaarverslag;
- de in de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2007, pagina's 34 en 35.

## *Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur*

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de financiële overzichten die de uitkomsten van de taakuitvoering getrouw dienen weer te geven, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevatten, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

## *Verantwoordelijkheid van de accountant*

Het is onze verantwoordelijkheid om een oordeel te geven over de financiële overzichten op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragscode en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële overzichten geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de financiële overzichten. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die zijn gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de financiële overzichten. Bij onze controle zijn de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de artikelen 5.10a tot en met 5.10e van de Regeling SUWI toegepast.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

## *Oordeel*

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2007 van UWV opgenomen financiële overzichten een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2007 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

***Verklaring betreffende beoordeling jaarverslag***

Op grond van de verplichting neergelegd in de Regeling SUWI artikel 5.10c, melden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Amsterdam, 11 maart 2008

W.g.

F.P.J. Castenmiller RA

Accountantsdienst UWV

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

## BESTEMMING SALDO BATEN EN LASTEN

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen - in overeenstemming met de Wet suwi, artikel 45 lid 2 - ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten, het Re-integratiefonds, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid, de Werkhervattingskas en de sectorfondsen.

In artikel 119 lid 3 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen.

De bestemming van het saldo van baten en lasten 2007 (per saldo € 903 miljoen bate) is als volgt:

• Toevoeging Fondsvermogen	€ 952 miljoen
• Onttrekking Bestemmingsfondsen	€ <u>49 miljoen</u>
Totaal	€ 903 miljoen

## VORMING EN VRIJVAL BESTEMMINGSFONDSEN

Op grond van Wet suwi, artikel 6 lid 1 onder f, behoeven wij de goedkeuring van de minister van SZW voor het vormen van reserveringen en fondsen.

In 2007 hebben wij een bedrag van € 49 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen per 1 januari 2007 gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Het positieve begrotingsresultaat 2007 ad € 87,7 miljoen hebben wij in overleg met SZW geheel toegevoegd aan de bestemmingsfondsen.

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Ultimo 2007 zijn de volgende bestemmingsfondsen opgenomen (bedragen x € 1 miljoen):

Wet- en regelgevingprojecten:

• WIA	9,4	
• Burgerservicenummer	2,9	
• SUB/Walvis	<u>22,0</u>	
		34,3

Reguliere activiteiten:

• Afronden Killen & Migreren	6,0	
• TRI	0,8	
• Maatregelenbesluit	<u>0,3</u>	
		7,1
Frictiekosten	<u>67,2</u>	
Totaal bestemmingsfondsen		108,6

De bestemmingsfondsen voor WIA, Burgerservicenummer, Afronden Killen & Migreren, TRI en Maatregelenbesluit zullen in 2008 geheel worden besteed. Van het bestemmingsfonds SUB/Walvis zal in 2008 naar verwachting € 15,6 miljoen worden besteed. In totaal zal daarmee € 35 miljoen van de bestemmingsfondsen worden besteed in 2008.

Het bestemmingsfonds Frictiekosten is gevormd voor de frictiekosten sociaal plan en huisvesting die zullen optreden als gevolg van de Vernieuwing, maar ook als gevolg van de lopende reorganisatie (excl. SUB/Walvis). Dit bestemmingsfonds zal naar verwachting worden besteed in de jaren 2009-2012.



De bestemmingsfondsen kunnen uitsluitend worden gevormd en aangewend met goedkeuring van de minister van SZW. Een definitief besluit hierover zal worden genomen bij de goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening UWV 2007.

## **STATUTAIRE ZEGGENSCHAPPEN RAAD VAN BESTUUR EN RAAD VAN ADVIES**

In overeenstemming met de Wet suwi, artikel 3 lid 1, hebben wij een Raad van Bestuur die met de dagelijkse leiding is belast en een Raad van Advies die de Raad van Bestuur adviseert. In artikel 3 is voorts het volgende geregeld:

- De Raad van Bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen
- Op verzoek van de Raad van Advies verstrekt de Raad van Bestuur aan de Raad van Advies alle gegevens en inlichtingen die deze voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft.
- Alvorens het meerjarenbeleidplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting, de jaarrekening, een besluit als bedoeld in artikel 6 of artikel 13 Wet suwi aan de minister van SZW wordt voorgelegd, legt de Raad van Bestuur dit voor advies voor aan de Raad van Advies

## **GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM**

Er hebben zich na balansdatum geen feiten of gebeurtenissen voorgedaan die vermelding in dit jaarverslag noodzakelijk maken.



## **AFKORTINGEN**

ABP: Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds

AG: Arbeidsgeschiktheid

Afj: Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten

AO: arbeidsongeschiktheid

Aof: Arbeidsongeschiktheidsfonds

Aok: Arbeidsongeschiktheidskas

ASB: aangepaste Schattingsbesluit

AWBZ: Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

AWf: Algemeen Werkloosheidsfonds

BIA: Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria

BW: Burgerlijk Wetboek

CAO: Collectieve arbeidsovereenkomst

CIO: Chief Information Officer

CVZ: het College voor Zorgverzekeringen

CWI: Centrale organisatie Werk en inkomen

DKP: Dynamisch Kwaliteitsverbeterprogramma

ESF: Europees Sociaal Fonds

ICT: Informatie- en Communicatietechnologie

ISO: International Organization for Standardization

IVA: Regeling inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten

MCP: Minimum Controle Programma

Pemba: Wet premiedifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

REA: Wet op de (re) integratie

Rf: Re-integratiefonds

Sfn: sectorfondsen

SUB: Samenwerking UWV en Belastingdienst

SUWI: Structuur Uitvoering Werk en Inkomen

sv: sociale verzekeringen

SZW: Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TRI: Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten

TW: Toeslagenwet

Ufo: Uitvoeringsfonds voor de overheid

UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

VBTB: van beleidsbegroting tot beleidsverantwoording

VUT: vervroegde uittreding

Wajong: Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten

Walvis: Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de sociale verzekeringswetten

WAO: Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

WAZ: Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen

WAZO: Wet arbeid en zorg

WGA: Regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten

Whk: Werkhervattingskas

WIA: Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen

WSW: Wet sociale werkvoorziening

WW: Werkloosheidswet

ZW: Ziektewet