



Eén jaar UWV



UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN





# Jaarverslag 2002

Jaarverslag 2002 van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, 14 maart 2003



# Inhoud

- 4 **Preadvies Raad van Advies**
- 5 **Voorwoord**

## Verslag Raad van Bestuur

- 9 **Toekomst**
  - 9 Koers van UWV
  - 10 Ontwikkelingen
- 12 **Focus in 2002**
  - 12 Sturing van het veranderprogramma
  - 12 Prioriteiten
- 14 **Werk boven inkomen**
  - 14 WAO
  - 16 Reïntegratietrajecten
  - 17 Activering WAO'ers
  - 18 Activering WW'ers
  - 18 Effecten op de programmakosten
- 20 **Handhaving**
  - 20 Activiteiten in 2002
- 22 **Klantgerichte dienstverlening**
  - 22 Algemeen
  - 22 Klanttevredenheidsonderzoek
  - 23 Afhandeling van klachten
- 24 **Kwaliteit en kosten van de uitvoering**
  - 24 Kwaliteitsmanagement
  - 24 Rechtmatigheid van de uitvoering
  - 25 Tijdigheid van de uitvoering
  - 27 Ontwikkeling werkvoorraden
  - 28 Privacy en beveiliging
  - 29 Kosten van de uitvoering
  - 30 Uitvoering van andere taken
  - 30 Invlechting uitbestede taken
- 31 **Fusieproces**
  - 31 Sociaal beleid
  - 32 Huisvesting
- 33 **Samenwerking in de keten van werk en inkomen**
- 36 **Veranderagenda**
- 38 **Organisatie**
  - 38 Raad van Bestuur
  - 38 Organigram
  - 40 Raad van Advies

## Jaarrekening 2002

- 42 **Balans**
- 43 **Staat van baten en lasten**
- 44 **Kasstroomoverzicht**
- 45 **Grondslagen van waardering en resultaatbepaling**
- 48 **Toelichting op de balans**
- 51 **Toelichting op de staat van baten en lasten**

## Overige gegevens

- 56 **Accountantsverklaring**

### Preadvies Raad van Advies

Wij hebben kennisgenomen van het Jaarverslag en de Jaarrekening 2002 UWV en het Rapport van Bevindingen van de Accountantsdienst. In onze vergadering van 13 maart 2003 hebben wij hierover gesproken met de Raad van Bestuur, de directeur Financieel Economische Zaken en de Accountant. Op grond hiervan adviseert de Raad van Advies positief ten aanzien van de goedkeuring door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met betrekking tot de vaststelling van het Jaarverslag en de Jaarrekening 2002 door de Raad van Bestuur UWV.

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

**Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen. Sneller, juister en duidelijker zijn bij het nemen van beslissingen. Meer kwaliteit voor minder geld. Zes organisaties laten fuseren. Geen verstoring van de uitvoeringsprocessen. Met deze koffer vol opdrachten ging UWV op 1 januari 2002 op reis als nieuwe organisatie, verantwoordelijk voor de uitvoering van de werknemersverzekeringen. Geloof en ongeloof over een goede afloop van die reis vochten in de publieke discussie om voorrang. Over één ding was iedereen het eens. Het gaat om een operatie, die in de geschiedenis van de sociale verzekeringen zijn weerga niet kent.**

In dit eerste jaarverslag van uwv leggen wij verantwoording af over de resultaten, die in 2002 zijn bereikt. Nieuw als wij zijn, breken wij direct met een paar tradities. Het jaarverslag verschijnt niet langer in juli of later, maar in maart. Dat is niet alleen een wettelijk voorschrift. Wij hechten er ook zelf aan zo snel mogelijk inzicht te geven in onze prestaties. UWV is immers een organisatie waar vele miljarden publiek geld in omgaat. Wij breken ook met de traditie dat jaarverslagen van uitvoeringsinstellingen vooral een zeer gedetailleerde uitleg van cijfers, processen en intenties bevatten. Dit jaarverslag gaat over hoofdzaken, concrete resultaten en concrete stappen in ons fusieproces.

Over 2002 zijn belangrijke positieve zaken te melden. We doen een greep. De eerste stappen op weg naar vermindering van bureaucratie en administratieve lasten voor werkgevers en werknemers zijn gezet. De instroom in de WAO is gedaald. De achterstanden, die eind 2001 bestonden bij de WAO-keuringen einde wachttijd, zijn weggewerkt. De uitvoering is ongestoord blijven verlopen. We zijn binnen het met de minister afgesproken budget voor de uitvoeringskosten gebleven. De juistheid – in jargon: de rechtmatigheid – van de uitvoering voldoet aan de norm van 99%. De met de minister van Sociale Zaken afgesproken veranderagenda voor 2002 is vrijwel volledig gerealiseerd. In deze veranderagenda zijn alle activiteiten, gericht op gefaseerde kwaliteitsverbetering, op voortgang van het fusieproces en op invoering van nieuwe wetten vastgelegd.

Hoe positief deze resultaten ook zijn, we zijn er nog niet. Het fusieproces zelf, de focus op werk boven inkomen, de noodzakelijke verdere verbetering van kwaliteit en tijdigheid van onze processen en de kanteling van de bedrijfscultuur stellen in de komende jaren blijvend hoge eisen aan de creativiteit en het uithoudingsvermogen van onze organisatie. Om dit proces te beheersen is niet alleen een duidelijke interne koers en een consequente sturing op die koers noodzakelijk. Ook zoveel mogelijk rust op het wetgevingsfront is geboden om de gewenste vernieuwingen à tempo te realiseren. Aan deze lijn zullen wij in de komende jaren strak vasthouden.

Op deze plaats willen wij graag een bijzonder woord van waardering uitspreken voor onze Centrale Ondernemingsraad en voor onze medewerkers. In het vernieuwingsproces, waarin veel bestaande zekerheden en automatismen verdwijnen, hebben zij hun werkzaamheden zeer constructief en positief uitgevoerd.

*Amsterdam, 14 maart 2003  
Raad van Bestuur UWV  
mr. T.H.J. Joustra, voorzitter*





# Verslag Raad van Bestuur





## Koers van UWV

Bij ons aantreden als Raad van Bestuur hadden wij behoefte aan het bepalen van een duidelijke koers voor UWV. Zowel vanuit extern als vanuit intern perspectief. Extern om aan de buitenwereld te laten zien wat voor soort organisatie achter de nog onbekende afkorting UWV schuil gaat en waarop UWV aanspreekbaar is. Intern om de organisatie naar een duidelijk doel te richten en het hele vernieuwingsproces in het kader van dat doel vorm te geven. In Kompas 2005 hebben wij koers, missie en ambitie van uwv als volgt vastgelegd:

**De vorming van UWV is meer dan een organisatieverandering alleen. Het is ook het startpunt van een andere manier van omgaan met sociale zekerheid. Aan het werk zijn of blijven staat voorop, een uitkering komt aan bod als werken niet mogelijk is. Dit bepaalt onze missie, die kort en bondig luidt: Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is zorgen wij snel voor inkomen.**

Het is onze ambitie om deze missie zo te vervullen, dat wij kunnen rekenen op een brede maatschappelijke waardering. Wij hanteren daarbij het motto: snel, duidelijk, betrouwbaar. Snel in beslissen, duidelijk over rechten en plichten, betrouwbaar in het nakomen van afspraken.

Het realiseren van deze missie zal enige jaren vergen. Met de vaststelling medio 2002 van koers, missie en ambitie, is de eerste stap gezet.

Evenzeer is het onze ambitie om ons te ontwikkelen tot hét kenniscentrum op het gebied van de sociale verzekeringen. De uitvoering van onze taken brengt met zich mee dat wij over een schat aan gegevens beschikken, die voor de maatschappelijke discussie over sociale zekerheid van groot belang zijn. We benutten deze kennis om de minister te adviseren over de uitvoerbaarheid en effectiviteit van beleid. We hebben, naast talrijke uitvoeringstoetsen, al adviezen uitgebracht over de WAO en over deregulering van wet- en regelgeving. We verwachten dat de komende jaren verder uit te breiden.

Uwv is niet de enige organisatie die werkt aan de doelstelling 'werk boven inkomen'. We zijn onderdeel van een keten van publieke organisaties – waarvan CWI en gemeenten deel uitmaken – die hieraan werken. Onze maatschappelijke positie vraagt om een organisatie die zich naar buiten richt, samenwerking zoekt met de andere spelers, actief inspeelt op ontwikkelingen in de omgeving en contact onderhoudt met belanghebbenden en belangenorganisaties. We werken aan een open communicatie met onze omgeving en aan transparantie over onze voornemens en prestaties.

## Ontwikkelingen

Voor het bepalen van onze koers en voor de toekomst van UWV zijn vooral de volgende ontwikkelingen van belang:

### **Administratieve lastenverlichting**

Nog voor de start van UWV was het wetsvoorstel WALVIS (Wet Administratieve Lastenverlichting en Vereenvoudiging In de Sociale zekerheid) geformuleerd. Het doel van de wet spreekt voor zich. Invoering van dit wetsvoorstel heeft ingrijpende consequenties voor premie- en uitkeringsprocessen. Het leidt onder meer tot een nieuwe polis-administratie, een nieuw systeem van premie-inning en een meer uniform loonbegrip voor premieheffing en uitkeringsvaststelling. Bij de ontwikkeling van Kompas 2005 vroegen wij ons af of het na invoering van WALVIS nog wel logisch was als twee instanties zich bezighielden met het innen van publieke gelden. Op ons initiatief geopend overleg met de Belastingdienst, het ministerie van Financiën en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft geleid tot de conclusie dat er – na invoering van WALVIS – grote overeenkomsten tussen de primaire processen van UWV en de Belastingdienst zijn. Er zijn daarom afspraken gemaakt over samenwerking waarin is vastgelegd welke taken UWV en welke taken de Belastingdienst in de toekomst moet verrichten. Hierbij hebben we het algemeen belang van administratieve lastenverlichting en efficiency laten prevaleren boven het belang van de eigen organisatie. Inmiddels heeft het kabinet besloten het gezamenlijke voorstel van beide organisaties over te nemen. De Belastingdienst gaat de collecterende functie verzorgen en wij de polisadministratie. Het spreekt voor zich dat overheveling van de collecterende functie naar de Belastingdienst personele consequenties heeft voor onze organisatie.

### **Deregulering**

Bij het uitzetten van de nieuwe bedrijfskoers in Kompas 2005, hebben we geconstateerd dat in de afgelopen decennia de sv-wetgeving en uitvoering is gaan uitblinken in complexiteit. Om onze missie en ambitie te realiseren is uiteindelijk deregulering nodig. Zowel van wet- en regelgeving als van interne procedures. Deze constatering liep in tijd parallel met een verzoek van de minister om samen met zijn ministerie een project te starten, gericht op vereenvoudiging op het terrein van de sociale verzekeringen. Volgens plan hebben we eind november 2002 een gezamenlijk rapport uitgebracht. Daaraan lag een breed in de organisatie gehouden inventarisatie van circa 700 knelpunten en voorstellen ten grondslag.

We hebben de voorstellen in een bredere context dan sec deregulering geplaatst en onder meer ook aandacht gevraagd voor het effect van minder bureaucratie op de maatschappelijke waardering van het sv-stelsel en van de overheid in het algemeen. Politieke besluitvorming vindt in 2003 plaats en zal leiden tot een dereguleringsprogramma voor de komende jaren. Ook bij de realisatie zal onze expertise worden benut.

Gelijktijdig hebben we – opnieuw in samenspraak met tal van medewerkers – onze interne procedures tegen het licht gehouden en vastgesteld dat circa 300 interne regels en procedures kunnen worden vereenvoudigd. Realisatie is in gang gezet. Intern hebben wij van deregulering een permanente activiteit gemaakt.

Deregulering zal naar onze verwachting zeer positieve effecten hebben, zowel voor de burgers als voor de kwaliteit van het werk van UWV. Evenzeer verwachten wij dat er op termijn personele gevolgen aan het dereguleringsproject verbonden zijn.

### **WAO**

De ontwikkelingen in de WAO staan al jaren in het brandpunt van de politieke discussie. In de afgelopen jaren is een groot aantal maatregelen genomen om de instroom in de WAO te beperken en om preventie en reïntegratie te bevorderen. Recent is de Wet

Verbetering Poortwachter ingevoerd. Tegelijkertijd zijn er plannen in ontwikkeling voor een drastische herziening van de WAO. Op verzoek van de minister hebben wij meegedacht over de vormgeving van een dergelijke herziening.

In 2002 zien wij de volgende ontwikkelingen. De WAO-instroom is gedaald met 11,3%. Het aantal mensen dat volledig wordt afgekeurd daalt geleidelijk. De eerste indrukken van de Wet Verbetering Poortwachter zijn positief. Door deregulering van de keuringsvoorschriften zijn positieve effecten op de instroom te behalen. Wij pleiten er voor om de effecten van het inmiddels ingezette beleid en het verbeterprogramma binnen UWV af te wachten alvorens stappen te zetten in de richting van een nieuwe, mogelijk zeer drastische, wijziging van de WAO.

### **ICT-ontwikkelingen**

De technologische ontwikkelingen hebben invloed op de inrichting van onze organisatie. Persoonlijke contacten met onze klanten als het gaat om uitkeringsverzorging, informatie en premie-inning zullen steeds meer worden vervangen door internet, klantcontactcentra en andere digitale middelen. De plaats waar het werk achter de schermen fysiek wordt gedaan, wordt minder belangrijk. Koppeling en uitwisseling van gegevens met andere organisaties en met onze klanten wordt gemakkelijker. Dit geldt niet voor stimuleren van werk en voor handhaving. Omdat dit meer nadruk gaat krijgen, zullen hierbij de persoonlijke contacten toenemen. Net als bij de invoering van WALVIS maken deze ontwikkelingen een herbezinning op de inrichting van de organisatie, onder meer op de plaats en positie van front- en backoffices noodzakelijk.

De uitgezette koers en de hiervoor geschetste ontwikkelingen hebben voor de middellange termijn de volgende effecten:

- Administratieve beoordelingen en handelingen worden versimpeld en verminderd als gevolg van WALVIS en deregulering. UWV zal zich – ook gelet op haar missie – ontwikkelen van een sterk op administratieve processen gerichte organisatie naar een organisatie waar inhoudelijke professionaliteit, gericht op preventie, reïntegratie en handhaving voorop staat.
- Invoering van WALVIS en deregulering zal, samen met de logische opbrengsten van het fusieproces, in de komende jaren behoorlijke personele consequenties voor UWV hebben.
- Om het totale veranderproces van UWV te kunnen beheersen, is het noodzakelijk zoveel mogelijk rust op het wetgevingsfront te bewaren. Te veel veranderingen in inhoud en/of organisatie van de uitvoering brengen risico's met zich mee voor de continuïteit van de bedrijfsvoering, zeker waar er sprake is van een organisatie die aan het begin staat van een complex fusieproces.

# Focus in 2002

**Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen; sneller, juister en duidelijker bij het nemen van beslissingen; meer kwaliteit voor minder geld; zes uitvoeringsorganen laten fuseren; ongestoorde voortgang van de uitvoeringsprocessen. Het totaal aan opgaven waar uwv voor staat, maakt het onvermijdelijk om keuzes te maken en ontwikkelingen te faseren. Wij hebben de volgende keuzes gemaakt.**

## Sturing van het veranderprogramma

Zoals op de vorige pagina's is aangegeven hebben we de koers van UWV bepaald en vastgelegd in Kompas 2005. Tegelijkertijd hadden wij de behoefte om door een extern bureau de startsituatie van UWV en de mogelijke risico's voor het veranderprogramma en een ongestoorde voortgang van de uitvoering in kaart te laten brengen. In juni 2002 heeft Ernst & Young de eindrapportage, de Nulmeting UWV, opgeleverd. Hieruit kwamen drie hoofdlijnen naar voren. Het ambitieniveau van UWV leek te rooskleurig. Gewaarschuwd werd voor een mogelijke verkokering van het veranderproces. Op een aantal onderdelen werden specifieke risico's gesignaleerd, zoals bij financieel beheer en het ICT-veranderprogramma. Voor alle risico's zijn maatregelen vastgesteld, die ertoe leiden dat de desbetreffende risico's worden beheerst dan wel weggenomen. Deze maatregelen zijn gebundeld in een actieplan. Zowel vanuit de invalshoek van control als vanuit het belang van integratie van verandertrajecten wordt de uitvoering en de voortgang van de acties bewaakt en zonodig bijgestuurd. In het voorjaar 2003 zal hetzelfde bureau een vervolgmeting ('nul + 1') uitvoeren. Aan de hand daarvan stellen we vast welke voortgang is gerealiseerd.

## Prioriteiten

- Absolute prioriteit lag bij een ongestoorde voortgang van de uitvoeringsprocessen. Meer dan een miljoen huishoudens zijn voor hun maandelijkse inkomen afhankelijk van UWV. In alle geledingen van de organisatie heeft dat besef overheerst. We kunnen vaststellen dat het fusieproces in 2002 geen verstoring van de uitvoering heeft veroorzaakt.
- Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen, is de centrale missie van onze organisatie. Hier lag dan ook onze tweede prioriteit. We hebben ons daarbij gefocust op de WAO en op de professionalisering van de inkoop van reïntegratietrajecten. Wat de WAO betreft hebben wij prioriteit gelegd bij het goed voorbereiden van de organisatie op de invoering van de Wet Verbetering Poortwachter, op het wegwerken van de achterstanden bij de WAO-keuringen en op het wegwerken van de achterstanden bij REA-voorzieningen. Gelet op de te schaarse capaciteit aan verzekeringsartsen, betekende deze keuze dat we de achterstanden bij de herbeoordelingen in 2002 niet hebben ingehaald. We hebben begin 2002 aan de minister gemeld dat dit laatste het gevolg was van de gemaakte keuzes.

- Derde prioriteit was het zetten van stappen in het fusieproces. Naast een veelvoud van activiteiten om integratie van processen en systemen voor te bereiden, hebben we voorrang gegeven aan het ontwikkelen van het huisvestingsbeleid. Gemeenschappelijke huisvesting zien wij als een belangrijke pijler voor de eenwording van UWV.
- Wat de klantgerichtheid en de kwaliteit van onze dienstverlening betreft, hebben wij voor 2002 ingezet op handhaving van het niveau van 2001 in de wetenschap dat dit voor een organisatie in grote verandering al een opgave op zichzelf is.

# Werk boven inkomen

Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen, is de centrale missie van onze organisatie. Om onze doelstellingen te bereiken hebben wij in 2002 prioriteit gegeven aan de WAO, aan professionalisering van de inkoop van reïntegratietrajecten, aan pilots ter activering van WAO'ers en aan samenwerkingsprojecten, gericht op activering. Bij de uitvoering van de WAO heeft de nadruk gelegen op de voorbereiding van de organisatie op de Wet Verbetering Poortwachter, aan het wegwerken van de achterstanden bij de WAO-keuringen en de REA-voorzieningen en aan verdere professionalisering van de keuringen.

## WAO

### Resultaten in 2002

De instroom in de WAO is ten opzichte van 2001 met 11,3% gedaald. Dit is het gevolg van het wegwerken van de achterstanden bij de eerste claimbeoordeling en van de verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering van de keuringspraktijk. Een gevolg van dit laatste is ook dat het aandeel volledig arbeidsongeschikten binnen het totaal bestand geleidelijk afneemt. Hoewel dit nog nader moet worden onderzocht, bestaat het beeld dat ook de invoering van de Wet Verbetering Poortwachter een gunstig effect heeft op de instroom in de WAO. Meer inzicht hierin ontstaat in de loop van 2003.

### Wegwerken achterstanden

Begin 2002 constateerden we dat de aanwezige werkvoorraden bij de uitvoering van de WAO in relatie tot de beschikbare productiecapaciteit zorgelijk waren. Deze problematiek werd versterkt door de effecten van veranderingen die in 2002 plaatsvonden, zoals de invoering van CBBS (Claimbeoordelings- en Borgingssysteem), de invoering van de Wet Verbetering Poortwachter en de UWV-vorming.

Om die reden is begin 2002 een 21-maandenplan opgesteld om in de periode tot eind 2003 de problemen integraal op te lossen en fasegewijs organisatiewijzigingen door te voeren.

Tabel 1	Ontwikkeling van de werkvoorraden einde wachttijd WAO in 2002				
	2001				2002
	4e kw	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw
Werkvoorraad < 13 weken	30.728	27.465	25.810	22.976	21.535
Achterstand > 13 weken eind periode	10.824	10.629	9.369	7.221	2.488

De achterstanden in de einde wachttijdbeoordeling WAO zijn ultimo 2002 met 8.300 dossiers afgenomen (daling van circa 77%) ten opzichte van ultimo 2001 tot een niveau van circa 2.500 dossiers. Dit is een normale werkvoorraad.

De totale werkvoorraad is met circa 24.000 dossiers per ultimo 2002 circa 17.500 dossiers lager dan eind 2001 en lager dan de normale voorraad van circa 31.700 dossiers.



Tabel 2 Ontwikkeling werkvoorraden wettelijke herbeoordelingen WAO in 2002					
	2001				2002
	4e kw	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw
Werkvoorraad < 13 weken	32.178	21.087	26.885	28.733	26.633
Achterstand > 13 weken eind periode	89.545	78.073	73.623	78.536	79.700

De achterstanden in de herbeoordelingen zijn na een aanvankelijke daling in de eerste helft 2002 weer gestegen tot een niveau van circa 80.000 dossiers per ultimo 2002. De achterstand per ultimo 2002 is daarmee op hetzelfde niveau gekomen als per ultimo 2001: de in tabel 2 vermelde achterstand van bijna 90.000 dossiers ultimo 2001 betrof ook circa 11.000 professionele herbeoordelingen; derhalve was er ultimo 2001 sprake van circa 78.500 dossiers aan wettelijke herbeoordelingen. In 2003 zullen de achterstanden in de wettelijke herbeoordelingen worden weggewerkt.

### Achterstanden afhandeling REA-voorzieningen

Het wegwerken van de achterstanden met betrekking tot de afhandeling van voorzieningen is in 2002 grotendeels gerealiseerd; de werkvoorraad verminderde van 30.358 begin 2002 tot 9.308 eind 2002.

Tabel 3 Werkvoorraden voorzieningen	
Cijfers voorzieningen UWV 2002	UWV totaal
Werkvoorraad 1 januari 2002	30.358
Aanvragen in 2002	106.603
Afgehandelde aanvragen	127.463
Werkvoorraad 31 december 2002	9.308

### Verbetering keuringspraktijk

Rechtmatigheid en kwaliteit zijn essentiële aspecten in de beoordeling van het recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering door verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Daarbij staan de volgende doelstellingen centraal: de sociaal medische oordeelsvorming dient op een rechtmatige wijze tot stand te komen en er dienen voldoende waarborgen voor de toekomst te zijn dat de sociaal medische oordeelsvorming rechtmatig en met voldoende kwaliteit kan blijven verlopen.

- Waarborgen voor het realiseren van deze doelstellingen zijn opgenomen in het management controlsysteem. Dit controlsysteem is gebaseerd op de uitgangspunten van het protocol Sociaal Medisch Handelen 2002 van SZW. Onderdeel van dit controlsysteem zijn dossieronderzoeken ter vaststelling van de rechtmatigheid. Additionele zekerheid over het functioneren van dit management controlsysteem wordt ontleend aan de door ons over 2002 uitgevoerde systeemaudit Sociaal Medisch Handelen.
- Het aandeel toekenningen met een volledige arbeidsongeschiktheid is afgenomen. Dit wordt deels veroorzaakt door het terugdringen van het aandeel van medische 80-100% gevallen in deze toekenningen en deels doordat meer aanvragen worden afgewezen en er meer gedeeltelijke toekenningen worden gedaan.
- Het in 2001 begonnen traject is voortgezet om de kwaliteit en tijdigheid van de medische keuringen te verbeteren. Een punt van voortdurende zorg was de beschikbaarheid van voldoende capaciteit aan verzekeringsartsen. De werving van artsen in vaste of tijdelijke dienst gaat moeizaam. Om deze reden zijn in 2002 mantelovereenkomsten gesloten

met drie partijen voor de inhuur van verzekeringsartsen waardoor een flexibele inzet van externe artsen beter is gewaarborgd.

- De ontwikkeling van een uniform toetsingskader voor het Sociaal Medisch Handelen is in 2002 gerealiseerd. Voor de kwaliteitsmeting is in 2002 gebruik gemaakt van uniforme toetslijsten. De keuze voor een uniform registratiesysteem voor de bevindingen uit de controles is voorbereid.
- De centrale en decentrale vakinhoudelijke sturing van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen is organisatiebreed structureel ingericht. Door middel van coaching worden zij ondersteund in de uitvoering van hun taken.
- Gestart is met het vormgeven van een uniform werkproces voor de uitvoering. Met het project Referentiewerkprocessen zijn de bestaande uitvoeringsprocessen zoals de eerste claimbeoordeling, herbeoordeling en bestandsbeheer in kaart gebracht.

## Reïntegratietrajecten

Met de minister zijn afspraken gemaakt over het aanmelden van 70.000 kandidaten in 2002; 52.000 AG en 18.000 WW (= bruto instroom) en over het aantal te realiseren plaatsingen in het kalenderjaar 2002, te weten: 30% als het gaat om arbeidsongeschikten (AG) en 40% als het gaat om werklozen (WW). Aangezien de contractjaren niet samen vallen met kalenderjaren rapporteren wij hierna over de resultaten per contractjaar.

### Contractjaar 2001

Met dertig reïntegratiebedrijven werden per 1 januari 2001 één of meer contracten afgesloten. Het gaat om in totaal 71 contracten. Voor 2001 gold een doelstelling van 35% plaatsingen, voor het contractjaar 2001 was doel het aanmelden van 77.011 kandidaten voor een reïntegratietraject (53.560 AG en 23.451 WW). De aanmeldperiode liep van 1 januari 2001 tot 1 april 2002.

Deze doelstelling is gehaald; in totaal werden 79.333 kandidaten aangemeld voor een traject. Hiervan zijn 65.747 cliënten door reïntegratiebedrijven vervolgens ook daadwerkelijk in traject genomen. Hiervan werden er tot 1 oktober 2002 17.541 geplaatst. Dit is 26,7% van het aantal in traject genomen cliënten. Voor de arbeidsgehandicapte populatie (AG) is het tussentijdse plaatsingsresultaat 25,1% en voor de ontslagwerklozen (WW) 31,2%.

In tabel 4 is een overzicht gegeven van de tussenstand tot 1 oktober 2002. De resultaten tot en met 31 december 2002 zijn in verband met de validiteitscheck die met de reïntegratiebedrijven wordt gehouden, eerst in april 2003 beschikbaar. De eindstand met betrekking tot het contract 2001 kan eerst worden opgemaakt na 31 maart 2004. Gezien de tussenstand verwachten we de doelstelling van gemiddeld 35% plaatsingen te halen.

Tabel 4 Reïntegratietrajecten contractjaar 2001 (cijfers op basis van de stand van 1 oktober 2002)			
Contract 2001	AG	WW	Totaal
Bruto instroom	58.617	20.716	79.333
Niet gestarte trajecten	9.737 (16,6%)	3.849 (18,6%)	13.586 (17,1%)
Netto instroom	48.880	16.867	65.747
Beëindigd zonder plaatsing	11.274	4.033	15.307
Plaatsing	12.281	5.260	17.541
Plaatsingspercentage	25,1%	31,2%	26,7%

### **Contractjaar 2002**

Voor de trajecten die worden aanbesteed onder contractjaar 2002 is doelstelling 30% (AG) respectievelijk 40% (WW) plaatsingen. Voor het contractjaar 2002 is ons doel in de periode tussen 1 april 2002 en 1 april 2003 48.129 arbeidsgehandicapten (AG) en 12.360 werklozen (WW) aan te melden voor een traject. Tot en met 31 december 2002 werden in totaal 46.288 cliënten aangemeld. Hiermee liggen we op koers. De aanmeldingen AG blijven circa 5% achter bij de verwachting van medio 2001. Dit heeft voornamelijk te maken met een afname van het aantal nieuwe WAO'ers.

Vanaf 1 april 2002 worden cliënten aangemeld op basis van het contract 2002. Doordat het contract loopt vanaf 1 april 2002 en een plaatsing pas wordt gerealiseerd en geregistreerd nadat een cliënt minimaal twee maanden heeft gewerkt, kan eerst in 2003 over de plaatsingscijfers worden gerapporteerd.

### **Activering WAO'ers**

Om preventie en reïntegratie in het arbeidsproces te bevorderen zijn in 2002 de volgende initiatieven genomen:

#### **Structurele aanpak preventie en reïntegratie uitzendbranche**

In de provincie Utrecht is in november 2002 een regionale pilot gestart in samenwerking met twee uitzendbureaus om het verzuimvolume te reduceren. Dat geldt zowel voor kort verzuim als voor complexe gevallen en langdurig verzuim. De pilot zal duren tot 1 juli 2003 en zal bij gebleken succes worden uitgebreid naar landelijk niveau. De pilot biedt inzicht in de meest efficiënte en effectieve uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter voor deze branche. Bij de pilot is de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) nadrukkelijk betrokken.

#### **100% sluitende aanpak**

Doel is een 100% sluitende aanpak voor de populatie waarvoor wij de opdrachtgeversrol voor reïntegratie vervullen. De sluitende aanpak voor de nieuwe instroom van WAO-gerechtigden werd bevorderd door toename van het aantal reïntegratievisies en door meer aandacht te besteden aan de tijdigheid van de aanmelding. Het inregelen van een sluitende registratie op deze aspecten is in 2002 voorbereid.

#### **Actieve oplegging van de verplichting tot medewerking aan reïntegratie AG**

Indien een werknemer die recht heeft op een WAO-uitkering niet meewerkt aan zijn reïntegratie, kan dit gevolgen hebben voor zijn uitkering. Het reïntegratiebedrijf dat het traject namens ons uitvoert, heeft het eerst zicht op het gedrag van de werknemer. We hebben daarom in het werkprotocol met de reïntegratiebedrijven informatieverplichtingen vastgelegd. Incidenteel zijn in 2002 maatregelen opgelegd.

#### **Mobilisatie Arbeidsgehandicapten Limburg (MAG)**

Het project wordt in opdracht van UWV, de provincie Limburg, gemeente Venlo, gemeente Maastricht, CWI en Kliq namens het Vertrouwenspact Werkgelegenheid Limburg uitgevoerd. Het MAG-project is eind 2000 gestart en wordt in het laatste kwartaal 2003 afgerond met een evalueatie en een handreiking 'Sluitende Aanpak'. De doelgroep van het project bestaat uit gedeeltelijk en volledig arbeidsgehandicapten. In 2002 zijn 739 personen uit deze doelgroep op basis van vrijwilligheid met een reïntegratietraject gestart.

### **Pilot reïntegratietelefoon (Limburg)**

Voor klanten die weer aan het werk willen gaan, is per 1 april 2002 bij wijze van experiment in de regio Zuidoost-Noord-Brabant/ Limburg een meldpunt ingericht, de Reïntegratietelefoon. Deze pilot is nadrukkelijk ook bedoeld voor 80-100% arbeidsongeschikten. In 2002 werden 400 cliënten via deze weg voor een reïntegratietraject aangemeld.

### **Pilots reïntegratie langdurig uitkeringsgerechtigden WAO**

Ten behoeve van de invoering van een sluitende aanpak voor personen die al een WAO-uitkering op basis van 80-100% arbeidsongeschiktheid ontvangen, worden begin 2003 in drie plaatsen pilots gestart. De pilots zullen inzicht geven in hoeverre mensen met een langdurige WAO-uitkering nog mogelijkheden hebben op de arbeidsmarkt. Zij zullen worden gebruikt om een verzameling gegevens op te bouwen aan de hand waarvan succesbepalende factoren en competentieprofielen kunnen worden opgesteld. Deze pilots komen in de plaats van de eerder voorgenomen digitalisering van gegevensbestanden op basis van informatie uit bestaande uitkeringsdossiers. Dit bleek niet mogelijk omdat de dossiers op het punt van arbeidscapaciteit onvoldoende gegevens bevatten. Ook waren er minder mogelijkheden tot digitalisering dan oorspronkelijk was verondersteld.

### **Project AndersOm**

In het project AndersOm werken we met Randstad Rentree samen, met als doel volledig arbeidsgehandicapten te reïntegreren naar reguliere arbeid. Beoogd wordt om van alle cliënten aan wie een ReïntegratieWerkOvereenkomst (reïntegratietraject) is aangeboden, 40% succesvol te laten doorstromen naar een reguliere baan. Ook hier is sprake van deelname op basis van vrijwilligheid. In 2002 heeft 75% van de totale doelgroep van 24.000 personen bericht over het project ontvangen. Met 435 belangstellenden is een intakegesprek gevoerd en eind 2002 waren 242 overeenkomsten afgesloten, waarvan er inmiddels 29 zijn beëindigd. Het project loopt tot eind 2005.

## **Activering WW'ers**

### **Realisatie sluitende aanpak reïntegratie ww**

Voor de ww-populatie is in 2002 de sluitende aanpak niet volledig gerealiseerd. Dit is een gevolg van de sterke stijging van het aantal werkloosheidsgevallen en van het feit dat CWI de reïntegratievisies vertraagd aanlevert.

### **Intensivering reïntegratie**

We hebben een aantal casemanagement-processen ontwikkeld om te komen tot een intensivering van de reïntegratie. Hierdoor wordt de preventieve c.q. activeringsfunctie op de CWI-locaties versterkt. Dit moet ertoe leiden dat cliënten direct worden voorzien van een vacature. Ook hebben we met CWI afspraken gemaakt over prestatie-indicatoren voor de overdracht van het reïntegratieadvies. Tot en met november 2002 zijn 14.535 reïntegratieadviezen ontvangen.

## **Effecten op de programmakosten**

Doelstelling voor 2002 is een besparing van € 22,7 mln. op de programmakosten. Om te kunnen aantonen in hoeverre besparingen op de programmakosten het gevolg zijn van onze eigen inspanningen en niet van economische of andere niet door ons beïnvloedbare factoren, is inzicht nodig in de aard en omvang van de interactie tussen de uitvoeringskosten en de programmakosten in de verschillende onderdelen van onze organisatie.

Onderzoek is gestart om deze interactie in kaart te brengen. Op dit moment kunnen alleen indicaties worden vermeld.

– In 2002 heeft de dalende instroom WAO geleid tot een besparing op de programmakosten. De instroom WAO is van 2001 naar 2002 gedaald met 11,3%. Daarnaast steeg de uitstroom uit de WAO over dezelfde periode met 1,5%. Deze reductie komt neer op een besparing van circa € 140 mln. per jaar.

Deze ontwikkeling kan het gevolg zijn van een aantal factoren zoals: de invoering van de Wet Verbetering Poortwachter, de conjunctuur dan wel van de extra aandacht voor werk boven inkomen van alle partijen actief op het terrein van de uitvoering WAO, zoals werknemers, werkgevers, arbodiensten en UWV.

– Voor de populatie uitzendkrachten daalde de gemiddelde ziekte duur in de periode van april tot en met juni 2002 in vergelijking met dezelfde periode in 2001. Passeert in het jaar 2001 nog 26,7% van de ziekmeldingen de zeven-dagen-grens, in 2002 is dit percentage gedaald naar 24,5%. Een soortgelijke daling doet zich voor bij alle grenzen. De omvang van dit effect kan nog niet worden vertaald in gevolgen voor de programmakosten.

Het bestand aan ww-uitkeringsgerechtigden is toegenomen door een dalende conjunctuur. Dit heeft geleid tot een stijging van de programmakosten. Onze inspanningen om de gemiddelde uitkeringsduur terug te brengen en het gemiddelde uitkeringsbedrag te verlagen hebben mogelijk tot gevolg gehad dat de stijging van het bestand in 2002 minder groot is dan verwacht.

# Handhaving

**Handhaving is een kernactiviteit, die de UWV-strategie ‘geen uitkering, tenzij’ moet versterken. Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik van de sv-wetten. Hierbij ligt de nadruk op het voorkomen hiervan, de preventieve handhaving. UWV gaat er vanuit dat vrijwillige naleving beter is dan afgedwongen handhaving. Niet-naleving moet door controle zo snel mogelijk gedetecteerd worden. Dit rendeert niet alleen door beperking van de schade, maar leidt bovendien tot een hogere vrijwillige bereidheid tot naleving. Opsporing moet duidelijk maken dat regelovertreding niet acceptabel is en niet loont. Een als hoog ervaren pakkans leidt eveneens tot een hogere bereidheid tot naleving.**

De accenten op het gebied van handhaving worden bepaald aan de hand van het kabinetsbeleid, het Opsporingsbeleidsplan SZW 2003, het Handhavingsarrangement 2003, de door IWI geconstateerde tekortkomingen, de beleidscyclus (en de voortschrijdende inzichten hierin) en tenslotte de handhavingsketen. Wij hebben ons handhavingsbeleid neergelegd in het Meerjarekader Handhaving 2003–2006 en in interne jaarplannen 2003 nader uitgewerkt. Ook hebben wij een Verbeterplan Handhaving 2002–2003 vastgesteld en aan SZW aangeboden, waarin een aantal verbeteringen is opgenomen.

## **Beleidscyclus**

De inspanningen op het gebied van handhaving worden bepaald aan de hand van een beleidscyclus. Op basis van kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren gaan we na wat de invloed is van het beleid op de uitvoering. Naar aanleiding hiervan kan worden bepaald of op bepaalde terreinen aanvullend beleid moet worden ontwikkeld en hoe dit moet worden ingezet. Ook kan worden onderkend of het gewenste effect is ingetreden.

Omdat handhaving een zeer breed terrein beslaat, wordt het onderwerp in de volgende deel terreinen gesplitst: preventie, controle, opsporing en afdoening. De onderdelen vormen samen een keten, waarvan preventie, controle, opsporing en afdoening de schakels vormen. De onderdelen volgen elkaar op en grijpen op elkaar in.

Handhaving als uitvoerende taak is voor een deel verweven in de distribuerende en collecterende processen. Voor een deel is handhaving ook verbijzonderd als specialistische taak, zoals bij Bijzonder Onderzoek (opsporingsdienst) en Looninspectie.

## **Activiteiten in 2002**

De voor 2002 geplande activiteiten zijn uitgevoerd. Een greep daaruit:

- De samen met CWI en gemeenten uitgevoerde voorlichtingscampagne over de wet Boeten en Maatregelen heeft de bewustwording bij cliënten over regels en plichten vergroot. Het aantal uitkeringsgerechtigden – binnen het bereik van de campagne – dat de kans om gecontroleerd te worden groot tot zeer groot acht is bij de WAO gestegen van 23% in februari 2002 naar 34% in mei 2002 en bij de WW van 32% naar 36%.

Daarnaast is het percentage uitkeringsgerechtigden dat de kans op daadwerkelijk opleggen van sancties groot acht eveneens toegenomen: bij de WAO van 47% naar 51% en bij de WW van 52% tot 65%.

- Verbeteringen in het systeem van bestandsvergelijking en samenloopsignalering hebben geleid tot vermindering van onnodige samenloopsignalen en tot betere sturing op de afdoening van samenloopsignalen; ook is gewerkt aan het opzetten van stuur- en verantwoordingsinformatie. Vanaf 1 januari 2003 kan per kantoor op sofinummer gevolgd worden wat er met een samenloopsignaal in het primaire uitkeringsstelsel gebeurt.
- In een tweetal onderdelen van onze organisatie is ervaring opgedaan met risicomodellen voor looncontrole. Er is een UWV-breed model in ontwikkeling.
- Voor afhandeling van signalen van witte fraude is een uniform werkproces opgesteld; de uitvoering is geconcentreerd op een vijftal kantoren.
- Ter bestrijding van zwarte fraude zijn volgens plan 20.000 zogenoemde waarnemingen ter plaatse bij bedrijven uitgevoerd en is een risicomodel ontwikkeld ten behoeve van gericht dossieronderzoek en huisbezoeken van uitkeringsgerechtigden WAO, WAZ en Wajong.
- Van de ruim 5.200 afgeronde fraudeonderzoeken resulteerde 58% in het constateren van fraude (streefcijfer was 50%).
- De uitkomsten van eigen onderzoek naar misbruik van sofinummers (in 75% van de onderzochte meldingen van misbruik was sprake van fraude) alsmede aanbevelingen van een interdepartementale Taskforce Identiteitsfraude verwerken we in de uitvoering.
- De opsporingsdiensten van de voormalige uitvoeringsinstellingen zijn geïntegreerd.
- Op het gebied van risicoanalyse en efficiënte inzet van capaciteit werken we samen met SIOD. Daartoe hebben we eind 2002 een convenant afgesloten. Een zelfde vorm van samenwerking hebben we met de Belastingdienst. Uitwisseling van expertise en ervaringen inzake risicoanalyses, illegale arbeid, fraudeverschijningsvormen et cetera vindt in tal van regionale, sectorale en grensoverschrijdende samenwerkingsverbanden plaats. Gezorgd is verder voor een betere borging binnen onze organisatie van de op deze wijze opgedane kennis.
- Met SZW en het Openbaar Ministerie is samengewerkt ten behoeve van het voor 2003 in te zetten Handhavingsarrangement en het Opsporingsbeleidsplan.
- Gerichtte actie is gezet op de signalen van IWI over verbeteringen in diverse onderdelen van de uitvoering.

# Klantgerichte dienstverlening

## Algemeen

In 2002 zijn de volgende stappen gezet om de dienstverlening aan werkgevers en werknemers te verbeteren.

- We zijn gestart met de ontwikkeling van een nieuw dienstverleningsconcept met als speerpunten verhoging van de duidelijkheid en snelheid van beslissen voor onze klanten. Realisatie van deze doelstelling vergt nog verdere ontwikkeling van moderne ICT-toepassingen zoals klantcontactcentra met een elektronisch dossier en een actueel, goed bereikbaar internet.
- Onderdeel van onze procedure voor het inkopen van reïntegratietrajecten, is dat de cliënt inspraak heeft in de keuze van het voor hem in te schakelen reïntegratiebedrijf.
- Dit jaar zijn we begonnen met de landelijke invoering van casemanagement ww, dicht bij de klant: in locaties, waarin ook onze ketenpartners CWI en gemeenten werkzaam zijn. Eind 2002 waren daar honderd casemanagers werkzaam, dit aantal loopt in 2003 op tot 350.
- Met eind 2002 ingestelde landelijke en regionale cliëntenraden overleggen we over verbetering van onze dienstverlening.
- Met grote werkgevers en brancheorganisaties hebben we diverse vormen van contact over zaken als op handen zijnde wetswijzigingen, gegevenslevering en het vergroten van administratief gemak. Ook met de centrale organisaties van werkgevers en werknemers houden we voeling over relevante ontwikkelingen en trends. Brancheorganisaties kunnen ons adviseren over de jaarlijkse vaststelling van de wachtgeldpremies. Noodzaak en aard van aanpassing van onze dienstverlening aan werkgevers stemmen we af op het al genoemde proces van samenwerking met de Belastingdienst.
- Een centraal thema in deze contacten en die met de Adviescommissie toetsing administratieve lasten (Actal) is de noodzaak van administratieve lastenverlichting, deregulering en stroomlijning van de sociale verzekeringen. Het wetsvoorstel WALVIS en het dereguleringsprogramma zullen hieraan een wezenlijke bijdrage moeten leveren.

## Klanttevredenheidsonderzoek

In 2002 hebben we een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Doel van dat onderzoek was niet alleen het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening, maar ook het verzamelen van informatie om gericht te werken aan die aspecten die door onze klanten als onvoldoende worden beoordeeld.

Bij de start van UWV gingen wij ervan uit dat onze dienstverlening in 2002 met gemiddeld een 6 zou worden gewaardeerd. Gemiddeld liggen de resultaten van het onderzoek boven dat gemiddelde. De waardering van verzekerden lag gemiddeld op 6.4. Van accountants- en administratiekantoren lag het gemiddelde op 6.2, waarbij het innen van premies werd gewaardeerd met 6.8 en het verstrekken van uitkeringen met 5.9. Werkgevers waarden de dienstverlening over het geheel met 5.9; daarbij wordt het innen van premies gewaardeerd met 6.8 en het verstrekken van uitkeringen met 5.8. In een apart traject is een peiling gehouden bij grotere werkgevers. De uitkomsten daarvan bewogen zich rond de 7.



Wij streven ernaar de waardering op het niveau van een 7 te krijgen. Uit het onderzoek bleek dat vooral de correcte uitvoering, de klantvriendelijkheid van onze medewerkers en onze communicatiemiddelen worden gewaardeerd. Voor verbetering komen volgens onze klanten in aanmerking: de tijdigheid van beslissen en reageren, het geven van duidelijke informatie op het juiste moment en de uitvoering van reïntegratie.

## Afhandeling van klachten

Naar aanleiding van klachten over onze klachtenprocedure is een uitgebreid onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van de vijf bestaande klachtenprocedures van de voormalige uitvoeringsinstellingen en de waardering daarvan door onze klanten. Op basis van dit onderzoek hebben wij besloten dat vanaf 2003 klachten op een centraal punt in onze organisatie worden ingediend. Uitgangspunt is dat dit centrale klachtenbureau goed bekend is bij onze klanten en voor hen gemakkelijk toegankelijk is. Dit bureau is erop gericht de relatie tussen de klager en UWV op zo kort mogelijk termijn te herstellen. Het centrale klachtenbureau is bereikbaar via een 0900-nummer, een centrale postbus en een centraal mailadres.

In 2002 hebben wij 5.298 klachten afgehandeld. Onderstaande tabel geeft daar een beeld van:

Tabel 5 Klachtenafhandeling	
Oordeel	Aantal
Gegronnd	3.063
Ongegronnd	1.339
Niet ontvankelijk	115
Geen oordeel	781
<b>Totaal</b>	<b>5.298</b>

Onder 'geen oordeel' wordt verstaan het naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet komen, als bedoeld in art. 9:5 AWB.

De gemiddelde afhandelingsduur per klacht bedroeg 29 dagen.

# Kwaliteit en kosten van de uitvoering

## Kwaliteitsmanagement

Wij stellen ons ten doel om voor de gehele organisatie in 2005 een ISO-certificaat te verwerven. Om de kwaliteit te borgen en te verbeteren zijn wij gestart met de UWV-brede invoering van kwaliteitsmanagement.

De belangrijkste stappen in 2002 waren:

- op basis van een in het voorjaar vastgestelde Kwaliteitsvisie hebben de verschillende bedrijfsonderdelen een eigen kwaliteitsbeleid uitgewerkt en de inrichting van hun eigen kwaliteitsmanagementsysteem ter hand genomen. Het tempo van implementatie verschilt en is met name afhankelijk van de complexiteit van de bedrijfsvoering en de beschikbaarheid van gekwalificeerde kwaliteitsfunctionarissen;
- binnen deze kaders wordt kwaliteitsmanagement in de primaire processen vormgegeven door gebruikmaking van de instrumenten Minimum Controleprogramma (MCP) en Dynamisch Kwaliteitsverbeterprogramma (DKP). Het MCP is een steekproefsgewijze meting die inzicht geeft in de mate waarin de uitvoerende eenheid in control is. Het DKP beoogt de manager een instrument te geven waarmee deze gericht onderzoek kan doen naar en verbeteringen kan invoeren bij knelpunten die bij MCP-controles of op andere wijze aan het licht zijn gekomen.

In 2002 zijn de ISO-certificaten voor drie UWV-onderdelen – drie voormalige uitvoeringsinstellingen – behouden. Onze centrale directie Inkoop heeft in 2002 een ISO-certificaat behaald.

## Rechtmatigheid van de uitvoering

Over de rechtmatigheid van de uitvoering zijn in de afgelopen jaren weinig positieve rapporten verschenen. Wij hebben geconstateerd dat de manier waarop de beoordeling van rechtmatigheid in de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden te complex is geworden, op onderdelen discutabel was en op gespannen voet stond met de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering. Het nieuwe controleprotocol 2002 dat SZW na overleg met IW1 en ons heeft vastgesteld betekent een aanpassing van het normenstelsel. Doelmatigheidsafwegingen zijn er in zeker opzicht in verdisconteerd. Kern blijft dat er zeer gedetailleerd op dossierniveau wordt gecontroleerd op tientallen aspecten en dit vanuit een ware controlepiramide. De rechtmatigheid wordt verder vastgesteld op basis van de juiste uitvoering van het beschreven proces. Daarbij geldt dat wanneer het proces onvolkomenheden vertoont, de conclusie wordt getrokken dat er onzekerheid bestaat over de juistheid van de uitkeringsverstrekking en daarmee de uitkering als onrechtmatig wordt bestempeld. In onze dereguleringsvoorstellen hebben we voorgesteld de rechtmatigheid van de uitvoering als volgt vast te stellen: op basis van steekproeven aan de hand van een beperkt aantal normen wordt bepaald of het juiste bedrag aan de juiste persoon is uitgekeerd. Door middel van het kwaliteitssysteem wordt toepassing van de juiste administratieve procedures gewaarborgd.

In het jaar 2002 voldoet de rechtmatigheid aan de norm van 99%. Deze 99% is gerelateerd aan het totaal van baten en lasten in onze organisatie. Analyse van de onderliggende cijfers leert dat binnen verschillende processen – zoals de collecterende functie en de WAO-uitvoering – de rechtmatigheid van de uitvoering voldoende stevig is verankerd en zelfs in de buurt van de 100% komt. Bij andere processen, zoals de uitvoering van de ww en de zw ligt de rechtmatigheid onder de 99%. Dit betekent dat het handhaven, en waar nodig verder verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering, op dit punt aandacht blijft verdienen.

Het resultaat in 2002 is een forse stap vooruit ten opzichte van eerdere jaren. Een vergelijking is echter niet goed mogelijk, omdat in 2002 andere normen voor de beoordeling gelden dan voorheen. Onvolkomenheden die in 2002 zijn geconstateerd, maar die stammen uit eerdere jaren tellen niet meer als onrechtmatig. Hantering van hetzelfde normenstelsel in eerdere jaren zou in het verleden ook een positiever beeld hebben gegeven over de prestaties van de uitvoeringsinstellingen op dit punt.

### Tijdigheid van de uitvoering

In het kader van de tijdigheid van de uitvoering hebben wij voorrang gegeven aan tijdigheid van de claimbeoordelingen WAO en het wegwerken van achterstanden bij de WAO-keuringen, bezwaar en beroep en reïntegratievoorzieningen. Hierbij verdient aantekening dat het wegwerken van achterstanden tijdelijk een negatief effect heeft op de prestaties op het gebied van tijdige beslissingen.

### Tijdigheid claimbeoordeling AG

Tabel 6 Tijdigheidscijfers claimbeoordeling AG			
Indicator	Norm 2002	Realisatie 2002	Realisatie 2001
Tijdigheid claimbeoordeling AG	80% binnen 13 weken	70% binnen 13 weken	65% binnen 13 weken
Tijdigheid beoordeling REA-voorzieningen	90% binnen 6 weken	63% binnen 6 weken	Niet bekend
Tijdigheid herbeoordelingen WAO	70% binnen 13 weken	1e jaars WAO: 46% binnen 13 weken 5e jaars WAO: 52% binnen 13 weken	1e jaars WAO: 44% binnen 13 weken 5e jaars WAO: 46% binnen 13 weken
Tijdigheid beoordeling ZW	80% binnen 4 weken	92% binnen 4 weken	Niet bekend

#### Toelichting:

- Claimbeoordeling AG: hoewel het wegwerken van achterstanden een negatief effect heeft gehad op de uiteindelijke score, is de tijdigheid van de claimbeoordeling AG gestegen ten opzichte van 2001.
- Tijdigheid realisatie REA-voorzieningen: de norm voor 2002 dat 90% van de aanvragen binnen zes weken zou worden afgedaan, is niet gehaald. Dit is voornamelijk een gevolg van de prioriteit die is gegeven aan het wegwerken van de achterstanden.
- Herbeoordelingen WAO: de tijdigheid van de eerste- en vijfdejaars herbeoordelingen WAO is in 2002 iets beter dan in 2001, ondanks de voorrang die is gegeven aan het wegwerken van de achterstanden bij de claimbeoordeling.

## Tijdigheid claimbeoordeling ww

Tabel 7 Tijdigheid claimbeoordeling WW		
Indicator	Norm 2002	Realisatie 2002
<b>Tijdigheid claimbeoordeling WW</b>		
- Beslissing binnen acht weken	90% (op basis van overdracht vanuit CWI)	74%
- Betaling binnen dertien weken	80%	91%
<b>Tijdigheid voorschot WW</b>		
- Betaling binnen vier weken	85% (op basis van overdracht vanuit CWI)	54%

Over 2001 zijn geen cijfers aanwezig waarmee kan worden vergeleken. Dit is het gevolg van het feit dat in 2002 overdracht vanuit CWI is toegevoegd en van het feit dat er over 2001 geen consolidatie mogelijk is door verschillen in meetmethodes tussen de ex-uv'i's.

In 2002 was er als gevolg van een dalende conjunctuur sprake van een sterke toename van het aantal ww-aanvragen. De beschikbare capaciteit bleek begin 2002 onvoldoende om deze toename op te vangen. Naast capaciteitsproblemen had de vertraagde en onvolledige aanlevering van gegevens door CWI een negatief effect op het verwerken van het werk-aanbod. Gevolg is dat de werkvoorraden (< acht weken) toenamen, er achterstanden (> acht weken) ontstonden en het aantal voorschotverstrekkingen toenam. Door de verwerking van achterstanden bleef het cijfer voor de beslissingen claimbeoordeling achter bij de norm (90% binnen acht weken).

De toenemende werkvoorraden en achterstanden zijn vanaf augustus 2002 omgebogen in afnemende voorraden en achterstanden.

### Tijdigheid beoordeling arbeidsintegratieplan

Doel is dat het arbeidsintegratieplan binnen 25 werkdagen na de aanmelding van de kandidaat bij het reïntegratiebedrijf moet zijn ontvangen. We hebben vervolgens tien werkdagen de tijd het plan te beoordelen en te accorderen.

We ontvingen in 2002 ongeveer 20% van de arbeidsintegratieplannen te laat, maar de gemiddelde doorlooptijd bleef binnen de norm van 25 werkdagen. Voor AG-plannen was dit gemiddelde 21 werkdagen en voor WW-plannen 22 werkdagen.

Onze beoordeling van de plannen bleef binnen de gestelde norm van tien werkdagen. Voor AG-trajecten bedroeg de gemiddelde behandeldingsduur zes werkdagen en voor WW-trajecten vijf werkdagen.

### Tijdigheid collecterende functie

Op het gebied van de collecterende functie golden in 2002 de volgende normen:

- a 99% definitief vastgestelde premienota's vóór 1 december 2002
- b 99% inning definitieve premienota's uiterlijk 31 december 2002
- c 90% inning voorschotpremie binnen één maand na afloop periode.

Deze normen golden uitsluitend voor de twee bedrijfsonderdelen die gebruik maken van voorschotpremies. De andere bedrijfsonderdelen hebben een premieafdrachtsystematiek op nominatieve aangifte waarin de premie na ieder loonbetalingstijdvak door de werkgever wordt betaald.

Eén bedrijfsonderdeel dat gebruik maakt van voorschotpremies, heeft aan de drie normen voldaan. Het andere heeft 97,3 % van de premie vastgesteld vóór 1 december 2002 en 97,6% van de premie uiterlijk 31 december 2002 geïnd. Dit onderdeel heeft wel voldaan

aan de norm van inning van 90% van de voorschotpremie binnen een maand na afloop van de periode.

## Ontwikkeling werkvoorraden

In het hoofdstuk Werk boven inkomen is al ingegaan op het inlopen van de achterstanden bij de WAO-keuringen en het verstrekken van REA-voorzieningen. Hierna wordt ingegaan op de werkvoorraden bij de uitvoering van de ww en bij Bezwaar en Beroep.

### Werkvoorraden ww

Tabel 8	Ontwikkeling werkvoorraden WW			
	1e kw	2e kw	3e kw	2002 4e kw
Werkvoorraad (< acht weken)	Niet bekend	Niet bekend	27.865	32.274
Achterstand (> acht weken)	Niet bekend	Niet bekend	15.837	9.765

Bij tabel 7 hebben we toegelicht welke factoren een negatief effect hebben gehad op tijdigheid en werkvoorraden.

In de loop van 2002 hebben we de volgende maatregelen genomen om de beschikbare capaciteit te verhogen:

- werving en opleiding van nieuw personeel;
- intensivering van de (individuele) sturing op het werkaanbod versus de beschikbare capaciteit;
- opschorten van verloven en verrichten van overwerk;
- faciliteren van de inzet van Regionale Achterstand Groepen. Tijdelijke inzet van extra personeel op die vestigingen waar achterstanden zijn ontstaan, zodat op de betreffende vestigingen structurele maatregelen kunnen worden geïmplementeerd;
- optimalisering van werkprocessen (toepassen van best practice).

Uiteindelijk is in 2002 een fors hoger aantal ww-aanvragen (>20% meer dan in 2001) afgehandeld en zijn tegelijkertijd de werkvoorraden en de achterstanden aangepakt. De gestaag toenemende werkvoorraden en achterstanden als gevolg van een aanzienlijk toegenomen werkaanbod zijn vanaf augustus dan ook omgebogen in afnemende werkvoorraden en achterstanden. Ten opzichte van de stand medio 2002 zijn de achterstanden ultimo 2002 met 49% gedaald (stand juli 2002 was circa 19.000).

### Werkvoorraden bezwaar en beroep

Als gevolg van de gefaseerde invoering van de Algemene Wet Bestuursrecht, bedoeld als een laagdrempelige voorziening voor de rechtsbescherming, is het aantal bezwaarzaken in de afgelopen twee jaar sterk toegenomen. Uit onderzoek bleek dat op 1 februari 2002 17.353 zaken langer dan de wettelijke afhandelingstermijn in behandeling waren. Deze achterstanden kunnen worden toegeschreven aan een hoger dan verwacht aantal zaken en een lager dan benodigde bezetting.

Ultimo 2002 werd de totale normvoorraad nog met 5.806 zaken overschreden en waren er nog 12.852 zaken die langer dan de wettelijke termijn in behandeling waren. De tijdigheid zal als gevolg hiervan pas eind 2003 op de gestelde norm zijn.

## Openstaande posten

### *Premiedebiteuren*

Het percentage openstaande posten voor de premiegelden sociale verzekeringen van UWV Guo is in de loop van 2002 teruggebracht tot circa 2% eind 2002. Op dit percentage zijn de als oninbaar af te boeken vorderingen nog niet in mindering gebracht, omdat dit systeemtechnisch pas sinds kort kan. Indien de als oninbaar af te boeken premies in mindering worden gebracht, bedraagt het debiteurensaldo ongeveer 1%. Gesproken kan worden van een situatie die in control is.

De andere UWV-onderdelen kenden geen premiedebiteurenproblematiek.

### *Uitkeringsdebiteuren*

In de loop van 2002 deed zich – mede naar aanleiding van de nulmeting Ernst&Young en een operational audit van onze accountantsdienst – de noodzaak voor van aanzienlijke intensivering van de inspanningen om de omvang van de openstaande posten tot aanvaardbare proporties terug te brengen. Met de minister is overeengekomen dat dit per 1 juli 2003 het geval dient te zijn.

We hebben besloten tot een fundamentele aanpak van de sturing en beheersing van de openstaande postenproblematiek. Hiertoe is een werkgroep ingericht die onder meer tot taak heeft:

- in kaart brengen van de huidige situatie inclusief volledigheid;
- vaststellen van de gewenste omvang per 1 juli 2003;
- aangeven van performance criteria ter beheersing van het proces;
- aangeven welke faciliteiten voor de uitvoering nodig zijn om per 1 juli 2003 in control te zijn en te blijven;
- onderzoek naar de oorzaken van ontstaan van openstaande posten en voorstellen doen ter voorkoming hiervan.

Wij willen hiermee bereiken dat de omvang van de openstaande posten weer in een redelijke verhouding komt te staan ten opzichte van het uitkeringsvolume. De gedachten gaan uit naar een voorlopige norm van 1,9% van het uitkeringsvolume en een nog te bepalen lagere norm in 2005. Gerelateerd aan het uitkeringsvolume 2001 mag dan circa € 312 mln. aan openstaande posten uitstaan, terwijl ultimo 2002 nog een bedrag van € 397,5 mln. moest worden afgehandeld. Dit betekent dat wij per 1 juli 2003 openstaande posten voor een bedrag van tenminste € 85,5 mln. moeten hebben weggewerkt.

Om dit doel te bereiken zijn de genoemde beheersingsmaatregelen niet toereikend maar is ook deregulering nodig van wet- en regelgeving. We hebben daartoe voorstellen ontwikkeld die aan de minister zullen worden voorgelegd. De voorgestelde deregulering maakt een meer efficiënte en effectieve werkwijze op het gebied van invorderingen mogelijk en houdt rekening met de relatie tussen kosten en opbrengsten.

Ten aanzien van het invorderingsproces is inmiddels een organisatieaanpassing voorbereid. Voorheen werd deze taak verricht als onderdeel van het uitkeringsproces. Daardoor bestond onvoldoende (management)aandacht voor deze taak. Het plan is sturing en uitvoering van het invorderingsproces te verbijzonderen, het proces te uniformeren en de uitvoering te concentreren op een beperkt aantal locaties.

## Privacy en beveiliging

In 2002 hebben we een specifieke beveiligingsorganisatie ingericht op het gebied van gegevensbeheer en privacy, informatiebeveiliging en fysieke beveiliging. Onder aansturing van deze beveiligingsorganisatie zijn beleidskaders vastgesteld, gegevensverstrekkingen

aan derden gecentraliseerd en geüniformeerd en beveiligingsovereenkomsten afgesloten met onze ICT-leveranciers. Daarnaast hebben we in de voorbereidende sfeer maatregelen getroffen voor het op orde brengen van het toegangsbeheer en de bedrijfscontinuïteit en het verhogen van het bewustzijn van management en medewerkers op het gebied van beveiliging.

## Kosten van de uitvoering

Uwv heeft over het begrotingsjaar 2002 een voordelig budgetresultaat behaald op de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening van € 0,7 mln. ofwel 0,04%.

Tabel 9 Budgetresultaat 2002				
<i>(In miljoenen euro's)</i>				
	Realisatie	Begroting	Verschil	%
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.601,6</b>	<b>1.602,3</b>	<b>-0,7</b>	<b>-0,04%</b>
Migratiekosten	80,5	162,0	-81,5	-50%
Transformatieprojecten	34,9	45,3	-10,4	-23%
Overige Projecten	11,2	11,2	0,0	0%
<b>Totaal projecten</b>	<b>126,5</b>	<b>218,5</b>	<b>-91,9</b>	<b>-42,1%</b>

## Financiële taakstelling

In de begroting van de Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is een besparing van € 45,3 mln. (5%) verdisconteerd die samenhangt met de in bedrijfsplan Uwv 2002–2005 gemaakte afspraken met betrekking tot de realisatie van een daling van de structurele uitvoeringskosten van 25% ten opzichte van 2001.

Met het behalen van een voordelig budgetresultaat hebben wij de bezuinigingstaakstelling van 5% voor 2002 gerealiseerd.

## Projecten

Ten aanzien van de oorspronkelijk door SZW goedgekeurde € 162,0 mln. voor migratiekosten voor 2001 en 2002 is met SZW afgesproken om € 81,5 mln. te bestemmen voor 2003 omdat een deel van de migratieactiviteiten is doorgeschoven naar 2003. De overige projecten vallen in de categorie wet- en regelgevingprojecten.

## Toelichting op de begroting 2002

De begroting van € 1.602,3 mln. is als volgt opgebouwd:

- de overeengekomen externe begroting 2002 conform de brief van de Staatssecretaris van 13 november 2001 groot € 1.563,2 mln. Deze externe begroting bestaat uit de netto structurele uitvoeringskosten 2002 en het kwaliteitsbudget 2002 voor respectievelijk € 1.532,9 mln. en € 30,3 mln;
- een bedrag van € 28,9 mln. inzake overeengekomen correctieposten 2002;
- een tweetal aanvullende budgetten, te weten ‘Verbetering Fraudealertheid en afhandeling boetesignalen’, groot € 6,8 mln. en ‘Handhavingsproject Bezem’, groot € 3,3 mln.

## Start analyse overheadactiviteiten

Ter verhoging van onze doelmatigheid hebben we ingezet op het op termijn terugbrengen van de kosten van de staf- en ondersteunende activiteiten (overhead). Om deze doelstelling te halen is het Programma Overhead Reductie gestart. In 2002 is een kwantitatieve

analyse uitgevoerd. Deze wordt in 2003 gevolgd door een kwalitatieve analyse. Naar het zich op dit moment laat aanzien zal dit programma op termijn tot kostenreductie leiden.

### **Uitvoering van andere taken**

Naast uitvoering in opdracht van SZW van de wettelijke sv-regelingen, voeren we met toestemming van SZW andere taken uit voor drie publieke opdrachtgevers (CVZ, SER en SVB) en voor vijftien opdrachtgevers in het private domein. In het algemeen gaat het hierbij om premie-inning en het verstrekken van aanvullende bovenwettelijke uitkeringen ten behoeve van bepaalde sectoren, branches en cao-partijen. We administreren de financiering van deze taken separaat van de uitvoering van de sv-regelingen. De omzet over 2002 bedroeg circa € 85 mln.

De uitvoering van deze andere taken rekenen wij niet tot onze kerntaken. Er zullen dan ook geen nieuwe contracten voor de uitvoering van andere taken meer worden afgesloten. De lopende contracten, behalve die met de publieke opdrachtgevers, zullen in een zorgvuldig proces worden beëindigd.

Een projectorganisatie brengt de gevolgen voor onze organisatie in kaart. Met elke opdrachtgever is overleg gestart over een overeenkomst, waarin de kaders worden vastgelegd voor de wijze waarop het beëindigen van de uitvoering van andere taken wordt vormgegeven en over een eventuele overdracht van de uitvoering uiterlijk per ultimo 2004. In dit overleg wordt tevens gezien welke gegevens we binnen de geldende wet- en regelgeving aan de opdrachtgever kunnen verstrekken om deze in staat te stellen de activiteit zelf uit te voeren.

### **Invlechting uitbestede taken**

Voor 2002 hadden enkele uitvoeringsinstellingen de uitvoering van enkele taken uitbesteed aan onderdelen van de holding waarvan zij deel uitmaakten. In 2002 is de uitbesteding van de premievaststelling en -inning en het onderhoud van de basisregistraties door SFB UOSV aan de SFB Groep ongedaan gemaakt. UWV is daardoor geheel self-supporting geworden voor deze taken. Daarnaast is de uitbesteding van de inwinning van gegevens door Relan ten behoeve van Cadans in dit jaar eveneens ongedaan gemaakt.



In 2002 is een groot aantal activiteiten ondernomen om het fusieproces van UWV verder vorm te geven. Eerder is al ingegaan op de maatregelen die zijn genomen om het fusieproces op een beheerste manier uit te voeren, zoals het vaststellen van de koers van de organisatie en het – mede op basis van de Nulmeting – treffen van maatregelen in de zin van sturing en control. Het merendeel van de in 2002 ondernomen activiteiten betreft het voorbereiden van integrale communicatiemiddelen en servicedesks, het samenvoegen van staven, het invoeren van de nieuwe structuren en concepten voor organisatie, besturing en dienstverlening en het invoeren van nieuwe werkmethodes, waarbij de best practice leidend is. Voor een totaaloverzicht van deze activiteiten wordt verwezen naar de Veranderagenda, zoals die met de minister is overeengekomen. Twee zaken kregen in 2002 daarnaast speciale aandacht: het huisvestingsbeleid en het ontwikkelen van een UWV-breed sociaal beleid.

## Sociaal beleid

Kompas 2005 heeft gevolgen voor het te voeren personeelsbeleid, voor de gewenste professionele cultuur en voor de normen en waarden in onze organisatie.

- Uitgaande van onze verantwoordelijkheid en die van de medewerker zelf, is houvast gecreëerd voor onze medewerkers tijdens de opeenvolging van veranderingen die onze organisatie ook de komende jaren nog te wachten staan. Zoals WALVIS, de samenwerking met de Belastingdienst, het huisvestingsbeleid, deregulering en een mogelijk nieuwe WAO. Ten behoeve van de continuïteit en vernieuwing van onze organisatie willen we onze medewerkers aantrekkelijk werk en voldoende perspectief blijven bieden, bij voorkeur binnen onze organisatie.
- Waar dat niet mogelijk is dienen er – ook van de kant van de overheid – waarborgen te zijn voor een begeleide uitstroom. Instrumenten zijn ontwikkeld voor persoonlijke ontwikkeling en begeleiding.
- De communicatie over lopende en nieuwe ontwikkelingen hebben we geïntensiveerd.
- Daarnaast is aanzienlijke voortgang geboekt bij het harmoniseren van zaken als voorheen bestaande arbeidsvoorwaardelijke regelingen, personeelssystemen en arbozorg.

Meer concreet gaat het om de volgende resultaten:

- In het verlengde van het in 2001 afgesloten Sociaal Plan, dat loopt tot en met 2005, zijn de vergoedingsregelingen geharmoniseerd en nieuwe collectieve personeelscontracten afgesloten. Verder is per 1 april 2002 de eerste geharmoniseerde CAO UWV met een looptijd tot en met 31 maart 2004 overeengekomen inclusief een (pre-)pensioenregeling. De implementatie hiervan heeft deels in 2002 zijn beslag gekregen en loopt door in 2003.
- In 2002 zijn voorbereidingen getroffen met betrekking tot de oprichting van het UWV Pensioenfonds per 1 januari 2003. In 2002 zijn de pensioenbelangen van ex-medewerkers van SFB en USZO ondergebracht bij het GAK-pensioenfonds. De ex-GUO-medewerkers zijn per 1 januari 2003 deelnemer van het UWV pensioenfonds. De meeste andere medewerkers worden vermoedelijk per 1 juli 2003 deelnemer van dit fonds.

- Het beloningsbeleid inclusief prestatiebeloning is in 2002 geharmoniseerd en vastgelegd in de CAO. Daarnaast is het beloningsbeleid voor het boven-CAO-personeel op één lijn gebracht.
- De functieniveaumatrix en -werkwijze is gerealiseerd. Sleutelfuncties op basis van deze matrix zijn geformuleerd.
- Een geïntegreerde personeels- en salarisadministratie is per 1 januari 2003 tot stand gekomen.
- Met de Centrale Ondernemingsraad is overeenstemming bereikt over de invoering van een nieuwe medezeggenschapsstructuur.
- Het nieuwe arbodienstverleningsbeleid is ontwikkeld en per 1 januari 2003 hebben we één arbodienst. De voor onze eigen organisatie te volgen werkwijze met betrekking tot de Wet Verbetering Poortwachter is ingevoerd.

## Huisvesting

Bij de start van UWV worden de werkzaamheden verricht in de 171 locaties, die eind 2001 bij de voormalige uitvoeringsinstellingen in gebruik waren. Omdat wij gezamenlijke huisvesting als een belangrijke pijler voor de eenwording van UWV beschouwen én vanuit een oogpunt van efficiency hebben we een nieuw vestigingsbeleid ontwikkeld. Dit houdt in dat onze processen worden geconcentreerd in 17 backoffices, 27 frontoffices, twee callcenters en één hoofdkantoor. Dit voorgenomen besluit vormt onderwerp van advisering door de Centrale Ondernemingsraad en wordt nader uitgewerkt.

Na de afronding van het medezeggenschapstraject stellen we een Masterplan Huisvesting vast. In dit plan worden alle contractuele risico's (huur/onderverhuur) en de uitvoering van het huisvestingsbeleid in samenhang opgepakt. De activiteiten zullen doorlopen tot in 2005.

We hebben huurovereenkomsten voor het hoofdkantoor en één backofficekantoor ondertekend. Vijftien hoofdhuurovereenkomsten en negen onderhuurovereenkomsten zijn beëindigd. Ook twee beheerovereenkomsten zijn opgezegd. We voeren het beheer van de panden voorlopig zelf uit.

# Samenwerking in de keten van werk en inkomen

Zoals eerder aangegeven maakt UWV deel uit van een keten van publieke organisaties, die samenwerken aan de missie 'werk boven inkomen'. Ook bij de uitvoeringsprocessen in het kader van de ww is er sprake van samenwerking vanwege het feit dat de CWI-organisatie de uitkeringsintake verzorgt ten behoeve van UWV. Onderstaand schetsen wij een beeld van de samenwerking in 2002.

## Samenwerking UWV-CWI

Vanaf 1 januari 2002 wordt de intake voor de ww uitgevoerd door CWI. Daartoe zijn in 2001 330 medewerkers van de uitvoeringsinstellingen naar de CWI-organisatie overgegaan. UWV is verantwoordelijk voor het verstrekken van de ww-uitkering. De prestaties van CWI zijn derhalve essentieel voor onze uitvoering. De prestatie-eisen over tijdigheid en volledigheid hebben we in overleg met CWI vastgelegd in een serviceniveau-overeenkomst (SNO).

In tabel 10 zijn de prestaties van CWI op de afgesproken prestatie-indicatoren opgenomen.

Tabel 10 Kerncijfers prestaties CWI			
Indicator	Realisatie 2002	Norm	Afwijking
<b>Tijdigheid van de overdracht CWI</b>			
Overdracht CWI ► UWV (acht werkdagen)	52%	80%	-28%
Vooraankondiging CWI ► UWV	27%	Niet bepaald	n.v.t.
<b>Volledigheid van de overdracht CWI</b>			
Volledigheid beïnvloedbare documenten	49%	80%	-31%
Volledigheid niet goed beïnvloedbare documenten	74%	80%	-6%

Het bovengenoemde cijfer inzake de overdracht van CWI aan UWV is het resultaat van de tijdigheidsmeting van UWV op basis van de afspraken met CWI die zijn vastgelegd in de SNO voor 2002 (SNO 1.0). Die houdt in dat CWI in 80% van de gevallen in maximaal acht werkdagen vanaf het moment van datum melding het dossier aan UWV zendt. CWI hanteert in zijn jaarverantwoording bij de tijdigheidsmeting de nieuwe definitie volgens de nog vast te stellen SNO voor 2003 (SNO 1.1.). De termijn wordt daarin bepaald op binnen acht werkdagen na de eerste werkloosheidsdag. Verder maakt CWI geen onderscheid tussen beïnvloedbare en niet goed beïnvloedbare documenten, maar rapporteert één cijfer (71%). In de metingen over 2003 zullen deze verschillen niet meer voorkomen door een verbeterde afstemming over metingen en meetresultaten en eenduidiger afspraken in een nieuwe SNO.

De tijdigheid van de dossieroverdracht op basis van de afspraken 2002 stabiliseerde zich rond 50%. Het resultaat van de tijdigheidsmeting van de vooraankondiging is 27%. De goed beïnvloedbare documenten worden in 50% van de gevallen volledig in het

overdrachtdossier aangetroffen. Opvallend is dat de volledigheid van de niet goed beïnvloedbare documenten een significant betere score laat zien: 74%. Deze scores hebben gevolg dat we dossiers vaak te laat en niet volledig ontvangen, zodat het tijdig en juist uitvoeren van het WW-werkproces onder druk staat met als gevolg grote hoeveelheden voorschotbetalingen en openstaande posten, ontstaan van achterstanden en extra kosten in verband met het alsnog completeren van de voor de beoordeling van de uitkering relevante gegevens.

In verband met het stopzetten van CW-Intake is de beoogde geautomatiseerde ondersteuning voor het goed functioneren van het ketenproces in 2002 niet gerealiseerd; het ketenproces is tot nu toe gebaseerd op een 'papieren' procedure. Met CWI werken we aan de volgende oplossingen:

*Procesinrichting (realisatie sluitende keten Werk & Inkomen)*

In de maanden maart en oktober zijn gezamenlijke procesaudits uitgevoerd naar de kwaliteit (verwerkbaarheid) van de gegevensoverdracht. We hebben afspraken gemaakt over de definities van de tijdigheid, volledigheid en de kwaliteit (juistheid en consistentie) van de gegevensoverdracht. CWI verzorgt de meting per 1 januari 2003 van de tijdigheid en UWV de meting van de volledigheid, dit op basis van nieuwe prestatie-indicatoren. Ook zijn afspraken gemaakt over gezamenlijke betrouwbaarheidsaudits voor deze metingen. De afspraken worden vastgelegd in de herziene Serviceniveauovereenkomst (SNO) per 1 januari 2003.

*Overlegstructuur (afstemmen werkprocessen CWI-UWV)*

We hebben overlegstructuren ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Voor de noodzakelijke verbetering van de prestaties in de regio's is in samenwerking met het regionaal management van CWI een actieplan met verbetermaatregelen opgesteld voor het eerste halfjaar van 2003.

*Geautomatiseerde gegevensoverdracht (UWV-brede aansluiting WW-proces op CWI)*

Het interfaceproces CWI-UWV is gebaseerd op een 'papieren' procedure in combinatie met een aantal overdrachtmomenten. Dit maakt het proces zeer kwetsbaar. Om de kwetsbaarheid te reduceren richten we onze inspanningen op de volgende zaken:

- Het realiseren en optimaliseren van de inkijsapplicatie/-functie CWI-UWV. In het derde kwartaal van 2002 is gestart met de inrichting van de centrale beheergroep interfaceprocessen. Een inkijsvoorziening in alle basisregistraties is voor geheel UWV gerealiseerd.
- Het realiseren van de (meest) noodzakelijke werkproceskoppelingen.
  - Beheer van applicaties Suwi-net is ingericht.
  - De aansluiting op het tijdelijk Suwi-koppelpunt is UWV-breed gerealiseerd.

In 2002 is een Suwi-brede testomgeving gerealiseerd, met inbegrip van testdata en -procedures.

We zijn op 1 september gestart met ongeveer honderd casemanagers in minimaal veertig CWI-vestigingen c.q. bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's). In 2003 zal dit uitgebouwd worden tot ruim 300 casemanagers op 131 locaties.

Het initiatief voor de inrichting van BVG's ligt bij de gemeenten. In 2002 is een plan van aanpak opgesteld en hebben we de kaderstelling voor de BVG-vorming besproken en afgestemd met CWI en de ketenpartners. Een infrastructuur is gerealiseerd voor onze deelname in de BVG's c.q. tijdelijk bij CWI. In 2002 zijn ongeveer vijftig locaties ontsloten; de overige volgen in 2003.

**Samenwerking UWV-gemeenten**

We hebben samenwerking gezocht met een groot aantal gemeenten om personen die zowel van de gemeente als van UWV een uitkering ontvangen, te reïntegreren, bijvoorbeeld via wijkgerichte gemeentelijke projecten. De vier grote steden krijgen hierbij extra aandacht. Bij de opzet en uitwerking van het uitvoeringsproces ten behoeve van sociale activering van arbeidsgehandicapten en de pilots Reïntegratie langdurig WAO-gerechtigden, zijn de gemeenten actief betrokken.

**Samenwerking in regionale platforms**

We nemen deel in het overleg en de activiteiten van alle 25 Regionale Platforms voor Arbeidsmarktbeleid (RPA's). We hebben voor de RPA's in 2002 een speciale RPA-atlas sociale verzekeringen met arbeidsmarktinformatie op RPA- en gemeenteniveau gemaakt.

# Veranderagenda

Het hiernavolgende schema geeft in vogelvlucht de stand van zaken weer bij de realisering van de veranderagenda in ons jaarplan 2002.

Tabel 11 Veranderagenda	
Ambitie	Stand van zaken per 31 december 2002
<b>Invoering nieuwe wet- en regelgeving gerealiseerd</b>	
1 Euro	► De implementatie is in het eerste kwartaal van 2002 afgerond: de conversie van gulden naar euro is succesvol verlopen.
2 Wetsvoorstel Verbetering Poortwachter	► De uitvoering is volgens plan ter hand genomen.
3 Nieuw functie-informatiesysteem (CBBS)	► Dit is met enkele bijstellingen volledig operationeel.
<b>Vorbereiding invoering nieuwe wetgeving</b>	
4 Invoering WALVIS	► De voorbereiding loopt volgens plan. Nieuw is de voorbereiding van een herordening van taken van UWV en Belastingdienst op het gebied van premie-inning.
<b>Te realiseren beleidsdoelstellingen</b>	
5 Invoering vijf gouden regels voor de klant	► Verwerkt in ons dienstverleningsconcept.
6 Invoering en intensivering case-management	► Implementatie is gestart en wordt in 2003 voltooid.
7 Invoering werkmodel CWI-UWV	► De elektronische ondersteuning is nog niet tot stand gekomen. De kwaliteit van de CWI-dienstverlening is nog niet conform de norm.
8 Invoering geïntegreerde klantenparticipatie volgens wettelijk model	► Gereed.
9 Kwaliteit uitvoering in termen van rechtmatigheid en tijdigheid gehandhaafd op niveau 2001	► Gemiddeld gerealiseerd.
10 Achterstanden keuringen weggewerkt	► Gereed bij de eindwachtijdbeoordeling, nog niet bij de herbeoordelingen.
11 Besparing op de grote geldstroom van € 22,7 mln. gerealiseerd.	► Nog geen conclusie mogelijk.
12 Besparing op uitvoeringskosten van € 45,4 mln.	► Gerealiseerd.
<b>Vorbereidende activiteiten voor beleidsdoelstellingen in komende jaren</b>	
13 Vorbereiding integrale servicedesks en callcenters	► Ter hand genomen via ontwikkeling klantcontactcentrum.
14 Vorbereiding multi-channel communicatie	► Ter hand genomen via ontwikkeling klantcontactcentrum.
15 Vorbereiding wijziging inkoop reïntegratietrajecten	► Gereed.
16 Vorbereiding invoering elektronisch klantbeeld elektronisch dossier en Centraal Intake en Distributiepunt	► Ter hand genomen via ontwikkeling klantcontactcentrum.

Ambitie	Stand van zaken per 31 december 2002
17 Uitvoering benchmark UWV ten opzichte van vergelijkbare organisaties	▶ Deels benut in overheadanalyse. In bredere zin uitgesteld naar 2003.
<b>Te realiseren stappen in fusieproces</b>	
18 Invoering organisatiestructuur	▶ Gereed.
19 Invoering besturingsconcept	▶ Gereed.
20 Start invoering dienstverleningsconcept	▶ Gereed.
21 Invoering vijf gouden regels voor de medewerkers	▶ Verwerkt in Kompas 2005.
22 Start invoering UWV-breed HRM-beleid	▶ In uitvoering.
23 Invoering planning & controlcyclus	▶ Gereed.
24 Integratie inkoopafdelingen reïntegratie	▶ Gereed.
25 Integratie staven	▶ In uitvoering.
26 Integratie opsporingsdiensten	▶ In uitvoering.
27 Integratie looninspecties	▶ In uitvoering.
28 Overgang personeel naar SIOD	▶ Gereed.
29 Invoering samenwerkingsmodel met SIOD	▶ Gereed.
30 Invoering integraal risicoanalysemodel voor looncontroles	▶ Gereed.
31 UWV herkenbaar als één organisatie via correspondentie, e-mail, telefoon	▶ In uitvoering.
32 Aanpassing voorlichtingsmateriaal grotendeels gerealiseerd	▶ In uitvoering, met uitloop naar 2003.
33 Aanpassing uitkeringssystemen	▶ In uitvoering.
34 Onderzoek uitfasering ICT-systemen	▶ In uitvoering.
35 Invoering integraal kwaliteitsbeleid	▶ In uitvoering.
<b>In voorbereiding zijnde stappen in het fusieproces</b>	
36 Invoering uniforme werkprocessen door uittesten best practices	▶ Deels gereed, deels in uitvoering.
37 Ontwikkeling centrale polisadministratie	▶ In uitvoering.
38 Ontwikkeling nieuw premiesysteem	▶ In uitvoering.
39 Integratie en verbetering stuur- en beleidsinformatie	▶ Deels gereed, deels in uitvoering.

# Organisatie

## Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

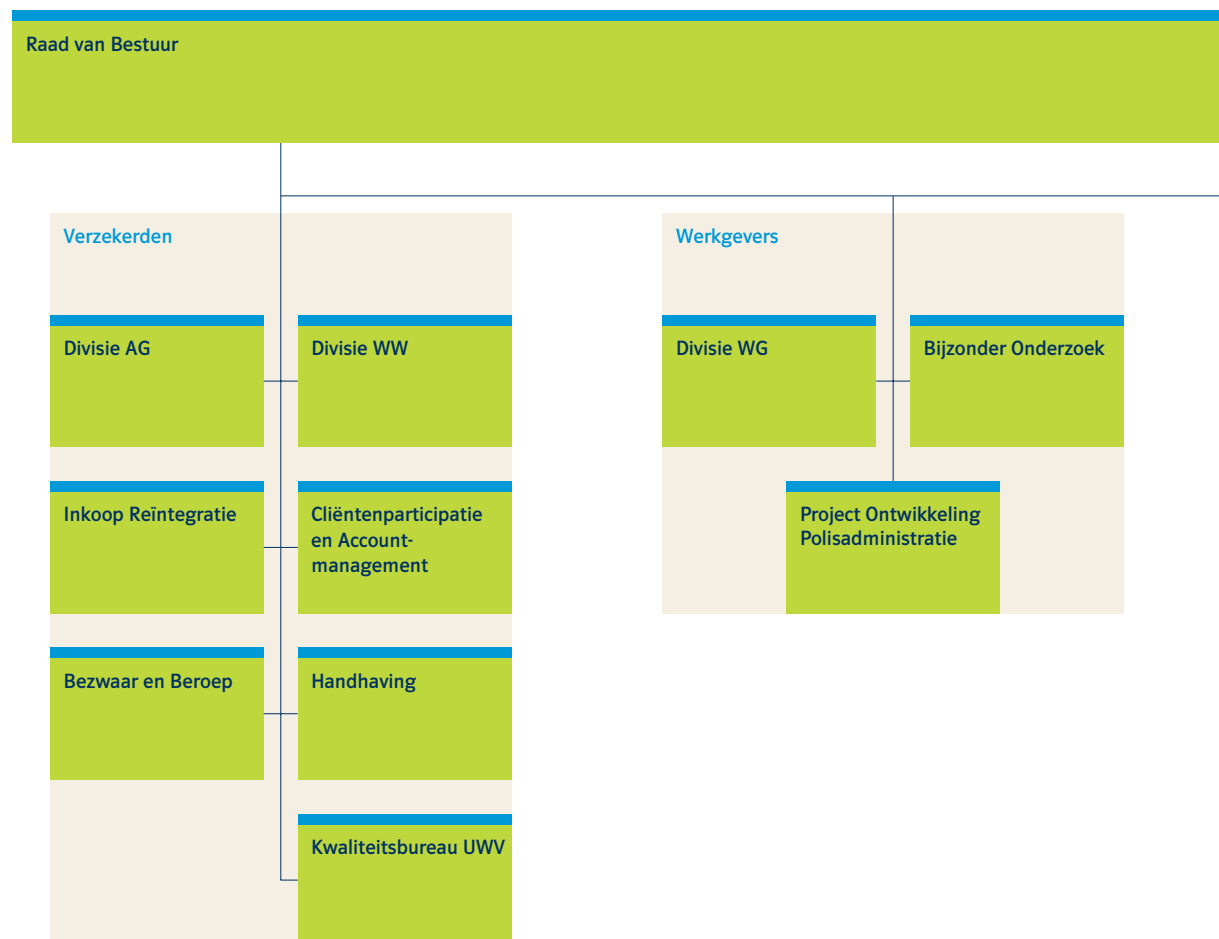
De Raad bestaat uit:

- mr. T.H.J. Joustra, voorzitter
- mr. drs. P. Cloo, plaatsvervangend voorzitter (benoemd met ingang van 1 september 2002)
- mr. A.G. Dümig en
- mr. Th. Fransen.

Onder de Raad van Bestuur ressorteren directeuren van divisies en directies die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de sv-wetten en de bedrijfsprocesondersteunende activiteiten.

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

## Organigram





Over 2002 kan in dit kader het volgende worden opgemerkt. Belangrijke strategische beleidselementen die in 2002 door de Raad van Bestuur zijn vastgesteld zijn Kompas 2005, het Dienstverleningsconcept, de Kwaliteitsvisie en de Koersnota ICT. Een belangrijke ontwikkeling – als uitvloeisel van de in Kompas 2005 gemaakte keuzen – was de uitwerking van de afspraken gemaakt in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst (de voorgenomen overdracht van de premie-inning naar de Belastingdienst). Op het terrein van de wetgeving stelde de Raad van Bestuur adviezen vast op het terrein van onder meer het arbeidsongeschiktheids criterium en ten aanzien van deregulering van wetgeving. Tevens werden onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur een vijftiental uitvoeringstoetsen op wetgevingsvoorstellen uitgebracht.

In 2002 heeft de Raad van Bestuur communicatie en het bevorderen van de UWV-vorming – zowel in structuren als in cultuur – hoge prioriteit gegeven. Bijna wekelijks bezocht de Raad een UWV-vestiging om in direct contact met management en medewerkers de doelstellingen van UWV en de voortgang in het proces van UWV-vorming te bespreken.

Tenslotte neemt de Raad van Bestuur alle besluiten die nodig zijn voor de administratie en het beheer van de fondsen die ter uitvoering van de sv-wetten in het leven zijn geroepen.



## Raad van Advies

In de Wet SUWI is bepaald dat door de minister van SZW voor UWV een Raad van Advies wordt benoemd die de Raad van Bestuur adviseert.

Aan de Raad van Advies wordt in ieder geval advies gevraagd over de volgende onderwerpen: het meerjarenbeleidsplan, 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 leden van de Raad van Advies zijn benoemd per 1 augustus 2002. De Raad bestaat uit:

- drs. H.J. Brouwer, voorzitter
- prof. dr. F. Leijnse, en
- drs. C.G. van Luijk.

In 2002 kwam de Raad van Advies driemaal in vergadering bijeen. Onderwerpen van bespreking waren onder andere: Kompas 2005, begroting en jaarplan 2003 en meerjarenbeleidsplan 2004–2007, personele ontwikkelingen, huisvesting en ICT-koersnota.

De Raad bracht formeel advies uit over de begroting en jaarplan 2003, het meerjarenbeleidsplan 2004–2007 en over jaarverslag en jaarrekening 2002.

# Jaarrekening 2002



# Balans

bedragen x € 1 mln.

Activa	31 december 2002	1 januari 2002
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	93,5	72,1
Financiële vaste activa	0,0	5,9
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>93,5</b>	<b>78,0</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen	2.180,9	2.279,2
Liquide middelen	11.156,0	9.060,0
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>13.336,9</b>	<b>11.339,2</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>13.430,4</b>	<b>11.417,2</b>
<b>Passiva</b>		
Fondsvermogen	11.003,4	8.490,5
Voorzieningen	78,5	108,7
Kortlopende schulden	2.348,5	2.818,0
<b>Totaal passiva</b>	<b>13.430,4</b>	<b>11.417,2</b>

# Staat van baten en lasten

Jaarverslag 2002

bedragen x € 1 mln.

Baten	2002	2001
WAO	13.171,7	12.387,9
WAZ	936,4	864,9
WAJONG	1.583,8	1.452,5
WAZO	0,0	0,0
REA	763,6	736,1
TW	294,6	318,4
BIA	0,0	0,0
WW	6.828,2	6.690,8
ZW	20,2	13,6
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>23.598,5</b>	<b>22.464,2</b>
<b>Andere taken</b>	<b>84,6</b>	<b>p.m.</b>
<b>Totaal baten</b>	<b>23.683,1</b>	<b>22.464,2</b>
<b>Lasten</b>		
WAO	12.011,1	11.727,6
WAZ	584,1	605,6
WAJONG	1.583,8	1.452,5
WAZO	856,1	793,8
REA	693,1	676,9
TW	287,0	311,7
BIA	7,6	6,8
WW	3.938,8	3.302,5
ZW	1.124,0	1.066,6
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>21.085,6</b>	<b>19.944,0</b>
<b>Andere taken</b>	<b>84,6</b>	<b>p.m.</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>21.170,2</b>	<b>19.944,0</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2.512,9</b>	<b>2.520,2</b>

# Kasstroomoverzicht

bedragen x € 1 mln.

	2002
Uitkeringen	-15.728,5
Sociale lasten	-2.041,9
Uitvoeringskosten	-2.130,8
Diverse overige bedrijfsoperaties	-829,0
<b>Kasstroom uit sociale verzekeringen</b>	<b>-20.730,2</b>
Investerings in immateriële vaste activa	0,0
Investerings in materiële vaste activa	-50,3
Desinvesteringen in immateriële activa	0,0
Desinvesteringen in materiële activa	28,9
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-21,4</b>
Premies	20.536,6
Rijksbijdragen	1.946,6
Leningen	-5,9
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>22.477,3</b>
Rente baten	373,5
Rente lasten	-3,2
<b>Kasstroom uit financiële baten en lasten</b>	<b>370,3</b>
<b>Totaal kasstroom per saldo</b>	<b>2.096,0</b>

# Grondslagen van waardering en resultaatbepaling

## Algemeen

Op 1 januari 2002 zijn de voormalige Uitvoeringsinstellingen (GAK, SFB, Cadans, GUO en USZO) samen met Lisv opgegaan in het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. De administratie van UWV weerspiegelt twee belangrijke taken. UWV is de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van een aantal fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd.

De staat van lasten en baten van UWV bevat zowel de programmakosten, bestaande uit de uitgaven van de sv-fondsen (met de bijbehorende premieontvangsten en rijksbijdragen) als de kosten van de UWV-organisatie. De programmakosten van UWV werden voorheen verantwoord in het jaarverslag van Lisv.

Voor de financiële verantwoording UWV gelden nieuwe regels (Model Verantwoording UWV en Controleprotocol SUWI). De hoofdlijn daarbij is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In tegenstelling tot de Lisv-jaarverslagen is niet langer een gedetailleerde verantwoording van de programmakosten naar fonds opgenomen. UWV verstrekt jaarlijks gedetailleerde financiële informatie over de fondsen in een drietal nota's, zoals is bepaald in de wet SUWI.

De balans van UWV is een geconsolideerde balans van de fondsen en de UWV-organisatie. Het vermogen op de balans UWV bestaat uitsluitend uit de vermogens van de door UWV beheerde fondsen. In de balans wordt geen splitsing naar wet aangebracht aangezien wetten geen vermogen hebben.

Het jaar 2002 is het eerste boekjaar van UWV. Voor vergelijkingsdoeleinden is voor deze jaarrekening de openingsbalans per 1 januari 2002 opgenomen. Hierin zijn op grond van de invoeringswet SUWI verwerkt alle vermogensbestanddelen van Lisv, de fondsen, de uitvoeringsinstellingen en de stichting VUWV. Aangezien UWV de rechtsopvolger is van deze organisaties heeft de waardering van activa en passiva plaatsgevonden op basis van going-concern. Deze waarde is gelijk aan de boekwaarde per 31 december 2001, gecorrigeerd voor het effect van harmonisatie van waarderingsgrondslagen en herijkingen van balansposten en voor eliminatie van onderlinge vorderingen en schulden. De openingsbalans is voor vergelijkingsdoeleinden aangevuld met de premievorderingen Ziekenfondswet. De vergelijkende cijfers in de staat van baten en lasten zijn indicatief van aard. Zij zijn afgeleid uit de jaarrekeningen van de fondsen over het jaar 2001, aangevuld met het bedrag aan uitvoeringskosten dat bij CVA en SER in rekening is gebracht. Op grond van de SUWI-wet komt dit laatste bedrag vanaf 2002 ten laste van UWV.

## Grondslagen van waardering

De grondslagen zijn overeenkomstig hetgeen bepaald is in het verantwoordingsmodel zoveel mogelijk in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek 2 titel 9 (SUWI art.49). Tenzij anders vermeld worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

### 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 in mindering gebracht de lineaire afschrijvingen, gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

De investeringen in gehuurde panden zijn gewaardeerd tegen aanschaffingskosten, verminderd met afschrijvingen. Deze investeringen worden conform de duur van de looptijd van het huurcontract afgeschreven in maximaal vijf jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn.

Vervoermiddelen worden, voor zover niet geleased, gewaardeerd tegen aanschaffingskosten en, met inachtneming van een restwaarde, afgeschreven over een periode van maximaal vier jaar.

Software wordt gewaardeerd tegen aanschaffingskosten en afgeschreven in een termijn van 3 tot 5 jaar.

De overige vaste bedrijfsmiddelen (o.m. automatiseringsapparatuur en meubilair) zijn gewaardeerd tegen aanschaffingskosten, verminderd met de afschrijvingen. Voor de andere vaste bedrijfsmiddelen worden afschrijvingstermijnen van 3 tot 10 jaar gehanteerd.

#### **Financiële vaste activa**

De financiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. Lopende rente is geactiveerd.

#### **Vorderingen**

De vorderingen van UWV bestaan voor een groot deel uit premievorderingen. De premievorderingen omvatten de over het boekjaar nog vast te stellen premie (verminderd met de voorschotten daarop) en de vastgestelde premies die nog ontvangen moeten worden. De nog vast te stellen premie wordt berekend op basis van een schatting van het premie-loon. Op de premiedebiteuren zijn de nog te betalen premiekortingen in mindering gebracht. Op de premiedebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid van premievorderingen in mindering gebracht. Deze voorziening is berekend als een percentage van het gewogen gemiddelde van de premie in het lopende boekjaar en de twee voorafgaande boekjaren. Het percentage verschilt per fonds (Aof, Aok, AWf en wachtgeldfondsen). Dit is consistent met de voorziening die in de afgelopen jaren in de Lisv-jaarverslagen werd opgenomen.

Daarnaast bevat de post vorderingen een bedrag aan uitkeringsdebiteuren. De samenstelling van deze post, die vergelijkbaar is met die in de jaarverslagen van het Lisv tot 2002, betreft de terug te vorderen uitkeringen en voorschotten daarop. Voor het risico van oninbaarheid van de uitkeringsdebiteuren is een voorziening getroffen. Deze voorziening is evenals in de Lisv-jaarverslagen over de voorgaande jaren bepaald op 100% van de uitkeringsdebiteuren ouder dan twee jaar.

#### **Fondsvermogens**

De fondsvermogens bestaan uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. De fondsvermogens omvatten de vereiste liquiditeits- en conjunctuurreserves.

#### **Voorzieningen**

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.

#### **Reorganisatievoorzieningen**

Onder de reorganisatievoorzieningen worden opgenomen de kosten in verband met het sluiten of beëindigen van bedrijfsactiviteiten op basis van voor het einde van het verslagjaar door de raad van bestuur goedgekeurde herstructureringsplannen.



### Overige voorzieningen

Onder de overige voorzieningen zijn voorzieningen opgenomen in verband met:

- Aanvullingen op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen.
- Sectorspecifieke regelingen van de voormalige bedrijfsverenigingen.

De voorziening voor aanvullingen op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen is actuariel berekend op basis van lopende WAO-gevallen per balansdatum.

### Grondslagen van resultaatbepaling

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

De opgenomen premiebatens werknemersverzekeringen zijn deels gebaseerd op schattingen van het Centraal Planbureau voor de relevante heffingsgrondslagen. Deze schattingen zijn getoetst aan de beschikbare realisaties van vastgestelde en ontvangen premies. De schatting van de premiebatens WAZ is in belangrijke mate gebaseerd op informatie over de premieontvangsten die door de Belastingdienst is verstrekt.

De omzet uit andere taken is vastgesteld overeenkomstig contractuele afspraken met de opdrachtgevers. Deze wordt berekend op basis van kostprijs.

# Toelichting op de balans

bedragen x € 1 mln.

## Materiële vaste activa

	Totaal	Investe- ringen gehuurde panden	Vervoer- middelen	Software	Overig
<b>Boekwaarde per 1 januari 2002</b>	72,1	18,6	34,4	0,0	19,1
Bij: Investerings	50,3	26,5	1,9	12,7	9,2
Af: Desinvesteringen	-2,9	0,0	-2,9	0,0	0,0
Af: Afschrijvingen	-26,0	-6,2	-6,2	-2,1	-11,5
<b>Boekwaarde per 31 december 2002</b>	<b>93,5</b>	<b>38,9</b>	<b>27,2</b>	<b>10,6</b>	<b>16,8</b>
<b>Samenstelling stand per 31 december 2002</b>					
Aanschafwaarde	194,0	68,7	43,5	12,7	69,1
Cumulatieve afschrijvingen	-100,5	-29,8	-16,3	-2,1	-52,3
<b>Boekwaarde per 31 december 2002</b>	<b>93,5</b>	<b>38,9</b>	<b>27,2</b>	<b>10,6</b>	<b>16,8</b>

## Financiële vaste activa

De aan GAK Onroerend Goed B.V. verstrekte 6% hypothecaire lening met een boekwaarde van € 5,9 mln. is in 2002 vervroegd afgelost.

bedragen x € 1 mln.

## Fondsvermogen

### Vermogensmutaties 2002

	31 december 2002	saldo baten en lasten	1 januari 2002
Aok	-163,4	-46,0	-117,4
Aof	3.538,2	1.206,6	2.331,6
Afz	916,6	324,2	592,4
Wgf	228,9	-589,4	818,3
AWf	6.296,0	1.565,5	4.730,5
Ufo	187,1	52,0	135,1
Afj	0,0	0,0	0,0
Tf	0,0	0,0	0,0
Rf	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal UWV</b>	<b>11.003,4</b>	<b>2.512,9</b>	<b>8.490,5</b>

Het Afj, het Tf en het Rf kennen geen vermogen. Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen gefinancierd. Het Rf geheel uit bijdragen van andere fondsen (Aof, Afj, Afz, AWf en Ufo). Een aantal fondsen (Aok, Aof, AWf, Ufo en wachtgeldfondsen) kent liquiditeits- en conjunctuurrezerves. Het totaal van deze reserves bedraagt € 3.208 mln.

bedragen x € 1 mln.

Voorzieningen	Totaal	Reorganisaties Wetswijzigingen	Reorganisaties Overig	Overig
Stand per 1 januari 2002	108,7	47,2	39,1	22,4
Bij: Dotaties	3,7	1,0	1,1	1,6
Af: Onttrekkingen	-33,9	-19,5	-13,1	-1,3
<b>Stand per 31 december 2002</b>	<b>78,5</b>	<b>28,7</b>	<b>27,1</b>	<b>22,7</b>

### Voorziening reorganisatiekosten uit hoofde van wetswijzigingen

Deze voorziening is gevormd voor afvloeiingskosten van niet actieve medewerkers uit oude reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving. Dit betreft de overheidsmaatregelen tz/arbo, privatisering Ziektewet, Wet voorziening gehandicapten en de inwerkingtreding van de Wet Osv'97. De verwachte aflooptermijn van deze voorziening is langer dan 5 jaar.

### Voorziening overige reorganisatiekosten

Deze voorziening is gevormd ten gevolge van diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De verwachte aflooptermijn van deze voorziening is langer dan vijf jaar.

### Overige voorzieningen

De overige voorzieningen zijn gevormd ter dekking van kosten verbonden aan een bij cao overeengekomen aanvulling op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen voor medewerkers. Verder zijn hier de kosten opgenomen die voortvloeien uit de opheffing van de Bedrijfsvereniging Bakkers en enkele sectorspecifieke voorzieningen die door de bedrijfsverenigingen zijn gevormd ten laste van de wachtgeldfondsen (voorziening Bedrijfsvereniging Grafische en voorziening Zeerisico). De verwachte aflooptermijn van deze voorziening is langer dan vijf jaar.

bedragen x € 1 mln.

Kortlopende schulden	31 december 2002
Leveranciers	140,8
Belastingen en premies Sociale Verzekeringen	71,7
Pensioenen	78,4
Nog te betalen uitkeringen	1.099,1
Overig	958,5
<b>Totaal Kortlopende Schulden</b>	<b>2.348,5</b>

Het bedrag aan overig kortlopende schulden bevat onder meer de premieschuld aan CVZ ter grootte van € 610 mln. Aan de activazijde van de balans is onder de vorderingen hetzelfde bedrag als premievordering op werkgevers opgenomen.

## Niet in de balans opgenomen verplichtingen en vorderingen

UWV sluit contracten af met bedrijven voor de reïntegratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. De facturering vindt plaats nadat de diensten zijn geleverd. Deze facturen worden voldaan, mits zij aan bepaalde eisen voldoen. De resterende verplichtingen bedragen ultimo 2002 € 200 mln. waarvan € 150 mln. betrekking heeft op reïntegratiecontracten voor arbeidsgehandicapten en € 50 mln. op reïntegratiecontracten voor werklozen. Tevens is er een niet uit de balans blijvende vordering van € 11 mln. die betrekking heeft op een deel van de rijksbijdrage art. 130 WW over het jaar 2002 dat nog niet als bate is opgevoerd.

Op 4 december 2002 heeft de Centrale Raad van Beroep een uitspraak gedaan die er toe kan leiden dat UWV meer moet vergoeden in geval van overname van de loondoorbetaling bij surseance van betaling.

UWV heeft per balansdatum de volgende verplichtingen voortvloeiend uit langlopende overeenkomsten:

- Huurcontracten voor panden voor een totaalbedrag van € 688,8 mln.
- Auto leasecontracten, voor een totaalbedrag van € 72,2 mln.
- Automatiseringscontracten voor een totaalbedrag van € 48,0 mln.

*De niet in de balans opgenomen verplichtingen vervallen als volgt:*

*bedragen x € 1 mln.*

### Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

31 december 2002

	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	197,6	273,9	217,3	688,8
Auto leasecontracten	26,7	45,5	0,0	72,2
Automatiseringscontracten	48,0	0,0	0,0	48,0
<b>Totaal</b>	<b>272,3</b>	<b>319,4</b>	<b>217,3</b>	<b>809,0</b>

# Toelichting op de staat van baten en lasten

Jaarverslag 2002

bedragen x € 1 mln.

## Toelichting naar wet

### Baten

2002

	rijksbijdrage	premie- baten	overig	totaal
WAO	0,0	12.997,5	174,2	13.171,7
WAZ	13,6	897,9	24,9	936,4
WAJONG	1.582,1	0,0	1,7	1.583,8
WAZO	0,0	0,0	0,0	0,0
REA	0,0	0,0	763,6	763,6
TW	294,5	0,0	0,1	294,6
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0
WW	9,4	6.481,1	337,7	6.828,2
ZW	0,0	19,3	0,9	20,2
<b>Totaal wettelijk taken sv</b>	<b>1.899,6</b>	<b>20.395,8</b>	<b>1.303,1</b>	<b>23.598,5</b>
<b>Andere taken</b>			<b>84,6</b>	<b>84,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.899,6</b>	<b>20.395,8</b>	<b>1.387,7</b>	<b>23.683,1</b>

bedragen x € 1 mln.

## Toelichting naar wet

### Lasten

2002

	uitkeringen	sociale lasten	overig	uitvoerings- kosten	totaal
WAO	9.574,5	1.386,5	314,5	735,6	12.011,1
WAZ	488,5	22,6	23,6	49,5	584,1
WAJONG	1.386,4	88,4	60,3	48,7	1.583,8
WAZO	744,9	98,5	0,0	12,7	856,1
REA	62,2	0,0	467,6	163,2	693,1
TW	245,0	32,6	0,2	9,2	287,0
BIA	5,5	0,7	0,0	1,4	7,6
WW	2.618,6	344,3	452,6	523,3	3.938,8
ZW	827,2	108,3	0,0	188,4	1.124,0
<b>Totaal wettelijk taken sv</b>	<b>15.952,9</b>	<b>2.081,9</b>	<b>1.318,8</b>	<b>1.732,0</b>	<b>21.085,6</b>
<b>Andere taken</b>				<b>84,6</b>	<b>84,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>15.952,9</b>	<b>2.081,9</b>	<b>1.318,8</b>	<b>1.816,6</b>	<b>21.170,2</b>

## Toelichting Uitvoeringskosten

De totale uitvoeringskosten bedragen € 1.816,6 mln., waarvan € 1.732,0 mln. voor wettelijke taken. In dit bedrag is begrepen de wettelijk geregelde vergoeding aan de belastingdienst van € 3,9 mln. voor de inning van de WAZ-premie (perceptiekosten). De uitvoeringskosten die UWV zelf maakt voor wettelijke taken bedragen € 1.728,1 mln. Dit bedrag is opgebouwd uit de volgende kostensoorten:

*bedragen x € 1 mln.*

### Uitvoeringskosten naar kostensoort

2002

Personeel	1.171,5
Huisvesting	110,2
Automatisering	310,4
Bureaunkosten	61,0
Overig	75,0

**Totaal** (excl. perceptiekosten en andere taken)

**1.728,1**

In deze uitvoeringskosten is een bedrag van € 126,5 mln. opgenomen voor projecten. Deze projecten houden hoofdzakelijk verband met de verandertrajecten, voortvloeiend uit de fusie van de vijf uitvoeringsinstellingen en Lisv tot één UWV en op het uniformeren van bedrijfsprocessen en geautomatiseerde systemen met als doelstelling te komen tot een verbeterde efficiency en effectiviteit hierin. De volgende tabel toont een verdere verdeling van door uwv gemaakte kosten.

*bedragen x € 1 mln.*

### Uitvoeringskosten naar wet

2002

	regulier	projecten	totaal
WAO	681,6	54,0	735,6
WAZ	42,9	2,7	45,6
WAJONG	46,1	2,6	48,7
WAZO	12,9	0,0	12,9
REA	155,8	7,4	163,2
TW	9,6	0,3	9,9
BIA	0,7	0,0	0,7
WW	474,1	49,0	523,1
ZW	177,9	10,5	188,4
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>1.601,6</b>	<b>126,5</b>	<b>1.728,1</b>
<b>Andere Taken</b>	<b>84,6</b>		<b>84,6</b>

**Totaal** (excl. perceptiekosten en andere taken)

**1.686,2**

**126,5**

**1.812,7**

### **Personeel**

In 2002 bedroeg het gemiddeld aantal werknemers (fte'n) 20.824 (inclusief externe inleen), waarvan 20.562 structureel en 262 ten behoeve van projecten.

Onder de personeelskosten is een bedrag van € 73,3 mln. opgenomen ter zake van pensioenlasten.

bedragen x € 1 mln.

## Toelichting naar fonds

### Staat van baten en lasten naar fonds

	Totaal	Aok	Aof	Afz	Wgf	AWf	Ufo	Afj	Tf	Rf	Overig
<b>Baten</b>											
WAO	13.171,7	3.210,0	9.961,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	936,4	0,0	0,0	936,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAJONG	1.583,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1.583,8	0,0	0,0	0,0
WAZO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
REA	763,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	763,6	0,0
TW	294,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	294,6	0,0	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WW	6.828,2	0,0	0,0	0,0	1.156,5	5.310,7	361,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ZW	20,2	0,0	0,0	0,0	0,0	20,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>23.598,5</b>	<b>3.210,0</b>	<b>9.961,7</b>	<b>936,4</b>	<b>1.156,5</b>	<b>5.330,9</b>	<b>361,0</b>	<b>1.583,8</b>	<b>294,6</b>	<b>763,6</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere taken</b>	<b>84,6</b>										<b>84,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>23.683,1</b>	<b>3.210,0</b>	<b>9.961,7</b>	<b>936,4</b>	<b>1.156,5</b>	<b>5.330,9</b>	<b>361,0</b>	<b>1.583,8</b>	<b>294,6</b>	<b>763,6</b>	<b>84,6</b>
<b>Lasten</b>											
WAO	12.011,1	3.256,0	8.755,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	584,1	0,0	0,0	584,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAJONG	1.583,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1.583,8	0,0	0,0	0,0
WAZO	856,1	0,0	0,0	28,1	0,0	693,0	135,1	0,0	0,0	0,0	0,0
REA	693,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	693,1	0,0
TW	287,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	287,0	0,0	0,0
BIA	7,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6	0,0	0,0
WW	3.938,8	0,0	0,0	0,0	1.306,9	2.491,8	140,1	0,0	0,0	0,0	0,0
ZW	1.124,0	0,0	0,0	0,0	439,0	580,6	33,9	0,0	0,0	70,5	0,0
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>21.085,6</b>	<b>3.256,0</b>	<b>8.755,1</b>	<b>612,2</b>	<b>1.745,9</b>	<b>3.765,4</b>	<b>309,0</b>	<b>1.583,8</b>	<b>294,6</b>	<b>763,6</b>	<b>0,0</b>
<b>Andere taken</b>	<b>84,6</b>										<b>84,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>21.170,2</b>	<b>3.256,0</b>	<b>8.755,1</b>	<b>612,2</b>	<b>1.745,9</b>	<b>3.765,4</b>	<b>309,0</b>	<b>1.583,8</b>	<b>294,6</b>	<b>763,6</b>	<b>84,6</b>
<b>Saldo</b>	<b>2.512,9</b>	<b>-46,0</b>	<b>1.206,6</b>	<b>324,2</b>	<b>-589,4</b>	<b>1.565,5</b>	<b>52,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Amsterdam, 14 maart 2003

### Raad van Bestuur UWV

mr. T.H.J. Joustra, voorzitter

mr. drs. P. Cloo, plaatsvervangend voorzitter

mr. A.G. Dümig

mr. Th. Fransen



# Overige gegevens



# Accountantsverklaring

## Accountantsverklaring als afgegeven bij de jaarrekening

### Opdracht

Wij hebben de in dit verslag (pagina 41 tot en met 54) opgenomen jaarrekening 2002 van UWV te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de jaarrekening te verstrekken.

### Werkzaamheden

Onze controle is verricht overeenkomstig de bepalingen in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, de Regeling structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (inclusief de nadere uitleg daarvan) en algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controle opdrachten.

Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat en dat zowel de in de jaarrekening opgenomen baten en lasten van het jaar 2002, als de activa en passiva aan het einde van het jaar, tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, de materiewetten en andere van toepassing zijnde wettelijke regelingen. Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die de leiding van UWV daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

### Oordeel

Wij zijn van oordeel dat de in dit verslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en samenstelling van het vermogen op 31 december 2002 en van het saldo van baten en lasten over 2002 en is opgesteld in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en de Regeling structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (inclusief de nader uitleg daarvan).

*Amsterdam, 14 maart 2003*

*Directeur accountantsdienst UWV  
P.G.M. Giezeman RA*

*Hoofd financial audit accountantsdienst UWV  
P.A.G.S.L. Jacobs RE RA*

Colofon

**Concept en vormgeving**

Keja Donia, Schiphol-Oost

**Druk**

PlantijnCasparie, Capelle a/d IJssel

