

Voorwoord

UWV in 2013

[LEES VERDER >>](#)

Ook kwetsbare groepen aan het werk

[LEES VERDER >>](#)

Steeds meer digitaal werken

[LEES VERDER >>](#)

Strenger handhaven

[LEES VERDER >>](#)

Samenwerken met gemeenten

[LEES VERDER >>](#)

Ingrijpend bezuinigen

[LEES VERDER >>](#)

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

[LEES VERDER >>](#)



## Veel tegelijk

We staan aan het begin van een jaar waarin we veel moeten doen, en veel tegelijk. Voor 2013 zijn de sleutelbegrippen versoering, vereenvoudiging en digitalisering. Uiteraard voeren we onze wettelijke taken uit. We gaan verder met ons omvangrijke bezuinigingsprogramma, we werken aan ingrijpende vernieuwing van onze dienstverlening en we bereiden de uitvoering voor van nieuwe en vernieuwde wetten. Die optelsom zet hoge druk op de continuïteit van onze dienstverlening; we naderen de grenzen van onze verandercapaciteit. Van processen, systemen én mensen. We zetten alles op alles om de tevredenheid van ruim 1,2 miljoen klanten op peil te houden. Maar we hebben minder geld en maken dus keuzes.

Deze uitgave laat zien voor welke opgaven UWV in 2013 staat, plus de weg ernaartoe: we willen er met minder middelen voor zorgen dat zo veel mogelijk mensen met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. We appelleren aan de zelfredzaamheid van onze klanten en zetten in op digitale dienstverlening. Onze persoonlijke dienstverlening richten we op de meest kwetsbare groepen. We zoeken meer de samenwerking met gemeenten en gaan strenger handhaven. We staan voor de uitdaging om de uitvoeringskosten, zo verantwoord mogelijk, verder te verlagen.

We zijn ervan overtuigd dat we onze doelen voor 2013 kunnen bereiken. We gaan er daarbij van uit dat we niet worden geconfronteerd met grootschalige nieuwe wijzigingen en bezuinigingen, en dat de vereenvoudiging van wetten en regels in het huidige tempo doorgaat. We prijzen ons gelukkig dat we ook nu kunnen vertrouwen op de grote inzet van onze medewerkers.

2013 wordt voor ons een jaar van hard fietsen, bergop, zo nu en dan met straffe tegenwind.

Raad van Bestuur  
*Bruno Bruins, José Lazeroms en Fred Paling*

Voorwoord

LEES VERDER >>

UWV in 2013

Ook kwetsbare groepen aan het werk

LEES VERDER >>

Steeds meer digitaal werken

LEES VERDER >>

Strenger handhaven

LEES VERDER >>

Samenwerken met gemeenten

LEES VERDER >>

Ingrijpend bezuinigen

LEES VERDER >>

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

LEES VERDER >>

## Dit doen we in 2013

### Regulier werk

- Sociaal-medische beoordelingen
- Uitkeringsverzorging
- Werkzoekenden uit met name kwetsbare groepen helpen werk te vinden
- Consequente controle op naleving van regels en plichten
- Verlenen van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen
- Beheer en levering van inkomensgegevens

### Vorbereiden op nieuwe wet- en regelgeving

- Modernisering Ziektewet
- Verhoging AOW-leeftijd
- Wijzigingen WW
- Wijzigingen ontslagrecht
- Participatiewet

### Vernieuwen dienstverlening

- Ontwikkelen digitale dienstverlening
- Verder automatiseren werkprocessen
- Samenwerken met gemeenten en andere partners
- Meer efficiency en minder complexiteit

### Bezuinigingsdoelstelling

- 2013: € 97 miljoen ofwel 6% ten opzichte van begroting 2012



## De effecten

### Strenger en selectiever

- Wie werk kan vinden, aanspreken op eigen verantwoordelijkheid
- Passend werk moet in principe worden geaccepteerd
- Scherpe sociaal-medische indicaties
- Strengere aanpak bij overtreding van regels en plichten

### Meer digitaal

- Steeds meer digitale dienstverlening
- Groter beroep op zelfredzaamheid klant
- Gerichte persoonlijke face-to-face dienstverlening
- Meer geautomatiseerde werkprocessen

### Systemen en processen

- Ingrijpende aanpassingen van uitkeringsystemen
- Maximaal beroep op beschikbare ICT-voorzieningen en -veranderingscapaciteit

### Kleinere organisatie

- Minder medewerkers
- Minder regionale vestigingen



## Het perspectief

### Efficiëntere uitvoering in de keten van werk en inkomen, met minder maatschappelijke kosten:

- Lagere uitkeringslasten
- Lagere uitvoeringskosten

### Al gerealiseerd:

- Sinds de oprichting van UWV in 2002
- ca. 1.000 wetwijzigingen doorgevoerd
- € 978 miljoen bespaard
- 8.000 fte's minder
- 132 panden minder



## De voorwaarden

Geen snellere stijging werkloosheid dan nu voorzien

Vereenvoudiging van wet- en regelgeving op schema

Geen extra, ingrijpende wijzigingen in wet- en regelgeving



## De risico's

Kwaliteit van de dienstverlening onder druk

Bezuinigingsdoelstellingen worden niet gehaald

Goed, tijdig en gecontroleerd doorvoeren van nieuwe wetten en regels in gevaar



Voorwoord

LEES VERDER >>

Uwv in 2013

LEES VERDER >>

Ook kwetsbare groepen aan het werk

Steeds meer digitaal werken

LEES VERDER >>

Strenger handhaven

LEES VERDER >>

Samenwerken met gemeenten

LEES VERDER >>

Ingrijpend bezuinigen

LEES VERDER >>

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

LEES VERDER >>

## Ook kwetsbare groepen aan het werk

We hebben minder geld en daarmee minder ruimte voor persoonlijke aandacht. We moeten dus keuzes maken. Voor ons spreekt het vanzelf dat we die persoonlijke aandacht vooral geven aan mensen die het meest behoefte hebben aan een extra steuntje in de rug. Het gaat dan om mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals ouderen, langdurig werklozen, mensen met een arbeidsbeperking en Wajongers.

### Samen met werkgevers

Werkgevers zijn onze onmisbare partners om klanten aan een baan te kunnen helpen. Samen met gemeenten richten we voor 35 arbeidsmarktregio's Werkgeversservicepunten in. We willen energie steken in werkgevers die juist kwetsbare werkzoekenden in dienst willen nemen.

### Hulp bij het vinden van werk

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Maar zeker nu is het niet gemakkelijk om een baan te vinden. Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben het extra moeilijk. Dat geldt zeker voor mensen met een arbeidsbeperking. We verwachten in 2013 in totaal ongeveer 128.000 sociaal-medische beoordelingen uit te voeren. Zo bepalen we wat voor werk iemand kan doen en kunnen we het eventuele recht op een uitkering vaststellen. Is werk mogelijk, dan helpen we onze klanten om een – liefst reguliere – baan te vinden. Uwv beschikt over 650 arbeidsdeskundigen die gespecialiseerd zijn in het begeleiden van mensen met een arbeidshandicap. In 2013 stellen zij voor 16.500 WIA/WGA-klanten met arbeidsmogelijkheden een

werkplan op, inclusief afspraken over acties die de klant gaat ondernemen om weer aan de slag te komen. We checken of de afspraken worden nagekomen. We besteden in 2013 ook extra aandacht aan 55-plussers. Doordat de AOW-leeftijd omhoog gaat, moeten zij straks langer doorwerken. Ze komen moeilijk aan de slag en kunnen rekenen op onze inzet.

### Banen voor Wajongers

Een speciale groep vormen de Wajongers. In 2013 komen er 16.000 jonggehandicapten bij, in totaal zijn het er dan ongeveer 245.000. In 2013 willen we 6.500 Wajongers aan werk helpen. We maken dankbaar gebruik van prominente werkgevers die, als ambassadeurs, Wajongers willen aanbevelen bij hun collega's. In onze eigen organisatie creëren we werkervaringsplekken én duurzame werkplekken voor Wajongers. We vragen onze leveranciers om jonggehandicapten de kans te bieden om werkervaring op te doen.

### Zieke uitzendkrachten

Ook zieke arbeidskrachten zonder werkgever willen we helpen om zo snel mogelijk weer in het arbeidsproces terug te keren. 'Ziek' betekent immers niet altijd dat werken volledig onmogelijk is. Eind 2012 hebben we met de uitzendbranche een convenant afgesloten voor de re-integratie van zieke uitzendkrachten. Wij stellen snel vast of de zieke uitzendkracht passend werk kan doen, het uitzendbureau waar hij als laatste werkzaam was, doet vervolgens een passend werkaanbod. In 2013 willen we zo 1.000 zieke uitzendkrachten sneller weer aan de slag helpen.

Samen met gemeenten zoeken we elke dag naar enthousiaste werkgevers die kwetsbare werkzoekenden in dienst willen nemen



We helpen **200.000** ww'ers en **6.500** Wajongers werk te vinden. We doen 5.000 langdurig werklozen een aanbod voor passend werk. Voor **90.000** mensen gaan we met een sociaal-medische beoordeling na wat hun arbeidspotentieel is. We verzorgen de herbeoordeling van **40.000** mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, van wie de gezondheidstoestand is veranderd. We maken een werkplan voor **16.500** klanten met een WIA/WGA-uitkering. We helpen minimaal **10%** van de Ziektewet-klanten om binnen 13 weken ziekte weer aan de slag te gaan.

Voorwoord

LEES VERDER >>

UWV in 2013

LEES VERDER >>

Ook kwetsbare groepen aan het werk

LEES VERDER >>

Steeds meer digitaal werken

## Steeds meer digitaal werken

Internet wordt steeds meer hét kanaal in onze communicatie. Voor werkzoekenden, voor uitkeringsgerechtigden en voor werkgevers. Het stelt ons in staat om te bezuinigen op onze uitvoeringskosten. We gaan uit van de zelfredzaamheid van de meeste van onze klanten. Digitale dienstverlening vervangt voor een groot deel van onze WW-klanten stapsgewijs de persoonlijke face-to-face dienstverlening.

### Versnelde overstap naar digitaal

Onze klanten zullen zelf steeds meer verantwoordelijkheid moeten nemen bij het zoeken naar werk. We versnellen de ontwikkeling van onze digitale dienstverlening om hen daarbij te ondersteunen. Het grootste deel van onze klanten met een WW-uitkering gaat daarvan primair gebruikmaken. Voor alle werkzoekenden staat de digitale Werkmap centraal. We verwachten van deze werkzoekenden dat ze in hun Werkmap hun cv invullen, dat ze zelf geschikte vacatures zoeken en dat ze daar ook op solliciteren. Via de Werkmap onderhoudt de klant contact met de werkcoach, die de klant zowel adviseert als controleert.

We gaan er het komende jaar voor zorgen dat de zoekresultaten op werk.nl verbeteren en dat werkgevers en werkzoekenden elkaar makkelijker en sneller vinden. Werkzoekenden laten we zien dat breder zoeken of zoeken in een grotere regio je kansen verbetert. Werkgevers kunnen op werk.nl direct contact leggen met werkzoekenden. Daarnaast kunnen werkgevers via het werkgeversportaal op uwv.nl onder meer digitaal verzuim melden.

90% van de WW-klanten schrijft zich digitaal in voor een uitkering en gebruikt digitale wijzigingsformulieren. 90% van de WW-klanten maakt gebruik van de Werkmap. 90% van de WW-klanten plaatst een cv op werk.nl. We beheren de inkomensgegevens van 13 miljoen mensen in onze Polisadministratie. We leveren gegevens uit de Polisadministratie aan circa 700 publieke en private partijen.

Strenger handhaven

LEES VERDER >>

Samenwerken met gemeenten

LEES VERDER >>

Ingrijpend bezuinigen

LEES VERDER >>

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

LEES VERDER >>

### Hulp bij wennen

Een deel van onze klanten heeft moeite met de verschuiving naar digitale dienstverlening. Daar hebben we oog voor. Daarom helpen we deze klanten op verschillende manieren. Dat gebeurt onder meer met handige informatie op uwv.nl, instructiefilms en rekentools. In hun Werkmap vinden klanten ook verschillende online trainingen: bijvoorbeeld om hun kwaliteiten te leren kennen, om zichzelf goed te presenteren en om werk te zoeken met LinkedIn. Onze medewerkers kunnen waar nodig ook met de klant 'meekijken' en ze direct helpen. Elke dinsdag houden we op de Werkpleinen een inloopmiddag voor werkzoekenden met vragen over onze (online) dienstverlening.

Sommige klanten hebben moeite met de overstap naar digitale dienstverlening. Die klanten helpen we, bijvoorbeeld op inloopmiddagen



Voorwoord

LEES VERDER >>

UWV in 2013

LEES VERDER >>

Ook kwetsbare groepen aan het werk

LEES VERDER >>

Steeds meer digitaal werken

LEES VERDER >>

Strenger handhaven

Samenwerken met gemeenten

LEES VERDER >>

Ingrijpend bezuinigen

LEES VERDER >>

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

LEES VERDER >>

## Strenger handhaven

We helpen werkzoekenden om weer een baan te vinden. Voor wie niet direct werk kan vinden, verzorgen we tijdelijk inkomen. Dat doen we snel en correct. Als klanten recht hebben op een uitkering, dan betalen we die op tijd. Zorgvuldigheid en tijdigheid staan ook voorop bij onze sociaal-medische beoordelingen. Maar tegenover rechten staan plichten en we verwachten dat onze klanten zich aan de regels houden. Werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden hebben immers nadrukkelijk een eigen verantwoordelijkheid. We gaan onze klanten in 2013 duidelijk wijzen op hun rechten én hun plichten.

### Afspraken nakomen

We verlangen van onze klanten onder meer dat ze alles doorgeven wat van invloed kan zijn op hun uitkering. Wie dat niet doet, riskeert een boete. Als een klant bijvoorbeeld niet verschijnt op afspraken of niet actief genoeg solliciteert, dan korten we direct op de uitkering.

### Passend werk

Werkzoekenden die langer dan een jaar werkloos zijn, moeten passend werk accepteren, ook als dat van een lager niveau is dan het werk dat ze voorheen verrichtten. In 2013 doen we aan 5.000 van deze werkzoekenden twee passende werkaanbiedingen bij werkgevers die bereid zijn langdurig werklozen in dienst te nemen. Gaat de werkzoekende er niet op in, en heeft hij daar geen goede verklaring voor, dan krijgt hij direct een sanctie, zoals het verlagen of stopzetten van de WW-uitkering.

### Signaal uit Werkmap

Klanten met een WW-uitkering houden hun sollicitatieactiviteiten digitaal bij, in hun Werkmap. Onze werkcoaches controleren dat en zien het als de klant zijn sollicitatieverplichtingen niet nakomt. In de toekomst bouwen we die bewaking via de Werkmap verder uit.

### Strengere wet

De nieuwe fraudewet, de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving, is op 1 januari 2013 in werking getreden. De sancties bij fraude zijn met de komst van deze wet aanzienlijk verscherpt. We zullen onze klanten informeren over de nieuwe wet en onze medewerkers coachen met het oog op een goede uitvoering. Het naleven van de regels krijgt meer aandacht. We zeggen duidelijk wat de sancties zijn, we treden strenger op en we vorderen geld terug waar mensen of organisaties geen recht op hebben.

### Minder vergunningen

In 2013 gaan we door met onze strikte beoordeling van aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. De succesvolle aanpak in de land- en tuinbouw, met een scherpe daling van het aantal vergunningen, breiden we in 2013 uit naar andere sectoren.

We controleren ook of onze leveranciers zich wel aan de regels houden. We zetten in 2013 extra capaciteit in voor een aantal thematische onderzoeken. Die richten zich vooral op de activiteiten van jobcoach en re-integratiebedrijven, fraudezaken op sociaal-medisch terrein en de aanpak van gefingeerde dienstverbanden.

Tegenover rechten staan plichten. We zeggen duidelijk wat de sancties zijn en we treden strenger op



We kennen ruim **850.000** nieuwe uitkeringen toe voor WW, WIA, Wajong, Ziektewet en Wazo. We betalen **15,5** miljoen uitkeringen aan ruim **1,2** miljoen klanten. **90%** van de WW-uitkeringen, **85%** van de Ziektewet-uitkeringen en **80%** van de WIA-uitkeringen betalen we binnen 4 weken en **80%** van de Wajong-uitkeringen binnen **18** weken na de eerste uitkeringsdag. We sporen **47.000** overtredingen van de inlichtingenplicht op. We leggen **107.000** maatregelen op voor overtreding van inspanningsverplichtingen.

Voorwoord

[LEES VERDER >>](#)

UWV in 2013

[LEES VERDER >>](#)

Ook kwetsbare groepen aan het werk

[LEES VERDER >>](#)

Steeds meer digitaal werken

[LEES VERDER >>](#)

Strenger handhaven

[LEES VERDER >>](#)

Samenwerken met gemeenten

Ingrijpend bezuinigen

[LEES VERDER >>](#)

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

[LEES VERDER >>](#)

## Samenwerken met gemeenten

Wij beschouwen de gemeenten als onze natuurlijke partners op de regionale arbeidsmarkt. We staan klaar om de samenwerking te versterken. We zetten in op het ondersteunen van elkaars dienstverlening, het benutten van elkaars expertise en het gezamenlijk uitvoeren van activiteiten. Samen kunnen we meer mensen aan het werk helpen én zorgen voor lagere maatschappelijke kosten.

### Arbeidsmarktbeleid

Kansen voor verdere samenwerking zien we in de eerste plaats op de regionale arbeidsmarkt. Samen kunnen we daar vraag en aanbod beter bij elkaar brengen. De basis kunnen we leggen met gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers in de regio, zodat ze sneller en gemakkelijker geschikte kandidaten voor hun vacatures vinden. Samen met gemeenten willen we op die manier in het bijzonder de kansen vergroten voor langdurig werklozen, ouderen en mensen met een arbeidsbeperking.

Eén samenhangend aanbod richting werkgevers verhoogt de effectiviteit, voorkomt dubbel werk en schept duidelijkheid. Deze aanpak komt niet alleen ten goede aan werkgevers, maar natuurlijk ook aan werkzoekenden. Bij het met elkaar opstellen van een doeltreffend regionaal arbeidsmarktbeleid betrekken we vanzelfsprekend ook graag andere relevante marktpartijen, zoals werkgevers, onderwijs en re-integratiebedrijven. We willen de dienstverlening aan werkgevers in de 35 arbeidsmarktregio's samen met gemeenten gaan verzorgen, vanuit regionale Werkgeversservicepunten. Gemeenten kunnen hierbij gebruikmaken van de ICT-infrastructuur van UWV.

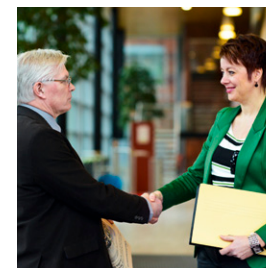
### Participatieadviezen

Gemeenten kunnen ook gebruikmaken van onze sociaal-medische expertise. We kunnen sociaal-medische oordelen en adviezen verzorgen voor hun WWB-klienten. Zo'n advies geeft de gemeente richting bij het activeren en aan het werk helpen van klanten. We verzorgen deze dienstverlening al voor de gemeenten Amsterdam en Rotterdam en voor dertig kleinere gemeenten in met name de noordelijke provincies. In 2013 willen we deze vorm van dienstverlening breder onder de aandacht brengen.

### Verdere samenwerking

We onderzoeken in welke opzichten we nog meer kunnen samenwerken. Op termijn kan onze samenwerking wellicht leiden tot een gezamenlijke backoffice, waarin ook de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan deelnemen. We zijn daarover in gesprek met de VNG, de vier grootste gemeenten en de SVB.

Door samen een regionaal arbeidsmarktbeleid te ontwikkelen, helpen we werkgevers en werkzoekenden beter én verlagen we de kosten



Voorwoord

LEES VERDER >>

UWV in 2013

LEES VERDER >>

Ook kwetsbare groepen aan het werk

LEES VERDER >>

Steeds meer digitaal werken

LEES VERDER >>

Strenger handhaven

LEES VERDER >>

Samenwerken met gemeenten

LEES VERDER >>

Ingrijpend bezuinigen

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

LEES VERDER >>

## Ingrijpend bezuinigen

De overheid moet compacter worden, de uitvoering goedkoper. Ook UWV moet ingrijpend bezuinigen. We staan voor de opgave om met minder middelen goed te blijven presteren. Daarom moeten we keuzes maken. Ook de vereenvoudiging van wetten en regels helpt om te besparen op onze uitvoeringskosten. We hebben in het afgelopen decennium al veel bereikt. In 2013 zetten we nog eens een tandje bij.

### Eenvoudige wetten en regels

Veel wetten en regels op het gebied van de sociale zekerheid zijn ingewikkeld. Dat maakt het voor de klant onoverzichtelijk. Bovendien kost het uitvoeren van complexe regels meer geld. Daarom werkt de overheid aan verregaande vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Die vereenvoudiging stelt ons in staat om te besparen op onze uitvoeringskosten. We willen bijvoorbeeld de uitkeringsvaststelling automatiseren. Dat kan dankzij vereenvoudiging van het dagloonbegrip en maximaal gebruik van gegevens uit de Polisadministratie. Daardoor hoeven we minder gegevens op te vragen bij klanten. De vereenvoudiging maakt het ook gemakkelijker om de regels uit te leggen aan onze klanten en te bewaken dat ze zich eraan houden.

### Kleinere organisatie

In de afgelopen tien jaar hebben we al bijna een miljard euro bezuinigd. Er werkten eind 2012 bij UWV, gerekend in fte's, achtduizend mensen minder dan in 2003.

Vanaf 2007 zijn de uitvoeringskosten als percentage van de totale kosten van UWV (inclusief ruim € 20 miljard verstrekte uitkeringen) gedaald van 10% naar 7%. In 2013 besparen we ten opzichte van 2012 nog eens € 97 miljoen, ofwel 6% van onze begroting. Die besparing bereiken we met minder medewerkers, minder panden, een sterke focus op digitale dienstverlening en het verder automatiseren van onze werkprocessen. In 2015 zullen we – afgezien van de tijdelijke capaciteit voor de opvang van de stijgende werkloosheid – vierduizend medewerkers minder hebben. Dat is bijvoorbeeld merkbaar bij het Werkbedrijf van UWV. Maar ook het aantal staffuncties gaat omlaag. In 2013 daalt ons personeelsbestand wel wat minder dan eerder voorzien; de werkloosheid neemt toe en we hebben tijdelijk extra geld gekregen om het groeiende aantal klanten op te vangen. Verder schaffen we waar mogelijk de papieren dossiers af en digitaliseren we de documentenstromen. We zetten onze medewerkers effectiever in en gaan bijvoorbeeld ook digitaal communiceren met rechtbanken en hulpverleners.

### Meer digitaal, minder vestigingen

We hebben ons al teruggetrokken uit 32 vestigingen en in 2013 vertrekken we uit nog eens 13 vestigingen. Onze klanten zullen tegelijkertijd steeds vaker gebruikmaken van steeds meer digitale dienstverlening. Uiteindelijk biedt ons Werkbedrijf in 2015 dienstverlening in 35 arbeidsmarktregio's. In 2013 nemen de gehuurde kantooroppervlakte en het aantal gehuurde panden met zo'n 15% af.

We werken al veel efficiënter en zetten in 2013 nogmaals een tandje bij



We besparen ten opzichte van 2012 circa € 95 miljoen. Dat is 6% van onze begroting. In 2015 zullen we – afgezien van de tijdelijke capaciteit voor de opvang van de stijgende werkloosheid – 4.000 medewerkers minder hebben. In 2013 vertrekken we uit nog eens 13 vestigingen, de gehuurde kantooroppervlakte en het aantal gehuurde panden nemen af met 15%.

Voorwoord

LEES VERDER >>

UWV in 2013

LEES VERDER >>

Ook kwetsbare groepen aan het werk

LEES VERDER >>

Steeds meer digitaal werken

LEES VERDER >>

Strenger handhaven

LEES VERDER >>

Samenwerken met gemeenten

LEES VERDER >>

Ingrijpend bezuinigen

LEES VERDER >>

Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

## Voorwaarden en risico's voor onze dienstverlening

Ons perspectief is een efficiënte uitvoering in de keten van werk en inkomen. Onze uitvoeringskosten gaan omlaag en we dragen bij aan lagere uitkeringslasten. We zetten alles op alles om onze ambitie waar te maken, maar we lopen wel aan tegen de grenzen van onze mogelijkheden. Verandering is in onze organisatie een constante factor, maar ook onze verandercapaciteit is eindig.

### Tempo van vereenvoudiging

Wezenlijk voor een efficiënte en goedkopere uitvoering is dat de complexiteit van de wetten en regels wordt teruggedrongen. De overheid werkt daar hard aan en er is al het nodige tot stand gebracht. We vinden het belangrijk dat de vereenvoudiging in het huidige tempo doorgaat en leveren daaraan graag onze bijdrage.

### Nieuwe wetten en regels

Nieuwe wetten en regels hebben gevolgen voor onze processen en systemen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de aanpassing van de WW. De voorbereidingen daarop nemen samen met onder meer de modernisering van de Ziektewet, de verhoging van de AOW-leeftijd en de ontwikkeling van digitale dienstverlening vrijwel onze volledige (ICT-)verandercapaciteit in beslag. We moeten onze uitkeringssystemen ingrijpend aanpassen maar willen niet dat het tijdig betalen van uitkeringen daardoor de komende jaren in de knel komt. Het kabinet heeft plannen voor

ingrijpende aanpassingen in de WW, wijzigingen in het ontslagrecht en invoering van de nieuwe Participatiewet. Wanneer van ons wordt gevraagd dat we ook die veranderingen goed, tijdig en gecontroleerd doorvoeren, dan moeten we keuzes maken. We zullen dan in goed overleg bepalen wat we wel en wat we niet doen, met het oog op de bezuinigingsopgaven van 2010 en 2012.

### Oplopende werkloosheid

In onze plannen gaan we uit van een zo realistisch mogelijke prognose van de ontwikkeling van de werkloosheid. Bij een verdere verdieping van de economische crisis kunnen de aantallen uitkeringsaanvragen en werkzoekenden snel en sterk stijgen. Door die extra drukte kan de tevredenheid over onze dienstverlening in het gedrang komen. Het is onze ambitie om die tevredenheid op z'n minst op peil te houden.

Bij aanhoudende economische tegenwind komen er veel meer uitkeringsaanvragen en werkzoekenden. Ook dan willen we kwaliteit leveren

