

Viermaandenverslag 2011

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, juni 2011

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2008.

INHOUD

1. BEGELEIDEN NAAR WERK	3
1.1 WW'ers aan werk geholpen.....	3
1.2 Jonggehandicapten aan het werk helpen	3
1.3 Beheersing re-integratiebudgetten.....	4
1.4 Onderwijsvoorzieningen	5
1.5 Prestatie-indicatoren.....	5
2. SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELING.....	6
2.1 Verbeteren ZW-Arborol	6
2.2 Sociaal-medische beoordeling voor de WIA en Wajong	6
3. UITKEREN	7
3.1 Snelle betaling.....	7
3.2 Handhaving.....	7
4. KLANT.....	8
4.1 Verbetering dienstverlening	8
4.2 Kwaliteit dienstverlening	9
5. BEDRIJFSVOERING	11
5.1 Redesign WERKbedrijf.....	11
5.2 Personeel.....	11
5.3 Huisvesting	11
5.4 ICT	12
5.5 Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering	12
5.6 Doelmatigheid	14

1. BEGELEIDEN NAAR WERK

1.1 WW'ers aan werk geholpen

Voor 2011 hebben we als doelstelling om 180.000 werkzoekenden met recht op een WW-uitkering aan ander werk te helpen. In de eerste vier maanden van 2011 vonden 91.600 werkzoekenden met recht op een WW-uitkering mede dankzij onze inspanningen een baan. Hiermee zitten we op schema om onze doelstelling te halen.

Verder hebben we 2.500 werkzoekenden die met werkloosheid bedreigd werden, nog voor de eerste WW-dag aan ander werk geholpen. Onze doelstelling om er dit jaar 12.000 naar ander werk te begeleiden, zullen we niet halen omdat er dankzij het herstel van de economie minder met werkloosheid bedreigde werkzoekenden zijn.

In onderstaande tabel is uitgesplitst hoeveel werkzoekenden en arbeidsongeschikten naar ander werk zijn begeleid.

Uitstroom naar werk 1e vier maanden 2011		
	1e vier maanden 2011	1e vier maanden 2010
Totaal aantal aan werk geholpen klanten	108.700	116.600
waarvan werkzoekenden met recht op WW-uitkering	91.600	97.200
binnen 3 maanden	35.000	40.000
tussen 3 en 12 maanden	43.300	48.900
na 12 maanden	13.300	8.300
waarvan andere werkzoekende klanten	14.600	17.400
mensen met recht op Bijstanduitkering	8.400	9.200
mensen zonder recht op uitkering	3.700	4.000
mensen aan het werk, maar met werkloosheid bedreigd	2.500	4.200
waarvan arbeidsongeschikten	2.500	2.000
mensen met recht op Wajong-uitkering	1.400	900
mensen met recht op WAO-/WAZ-/WIA- of ZW-uitkering	1.100	1.100
waarvan na inzet van re-integratietraject - of dienst	7.400	5.700
werklozen	4.900	3.700
arbeidsongeschikten	2.500	2.000

22.700 van de klanten die we aan werk hebben geholpen, waren jongeren onder de 27 jaar. 73% van hen had een WW-uitkering; 42% had geen startkwalificatie. We hebben 4.000 vacatures voor jongerenbanen verkregen. Tot nu toe zijn 1.400 jongerenbanen vervuld.

Daarnaast hebben we 31.300 werklozen van 45 jaar en ouder aan werk geholpen.

1.2 Jonggehandicapten aan het werk helpen

In de eerste vier maanden van 2011 zijn 1.400 jonggehandicapten aan het werk gegaan na een ingekocht re-integratietraject. Er lopen diverse initiatieven om Wajongers aan het werk te krijgen.

Tweede kans Wajongers

In de pilot 'Sluitende aanpak Wajong' willen we Wajongers van wie een eerder re-integratietraject niet is geslaagd, alsnog naar werk begeleiden. In vervolg op de positieve eerste resultaten maakt de sluitende aanpak sinds 1 mei 2010 integraal onderdeel uit van de re-integratietrajecten die gecontracteerd zijn op basis van het Inkoopkader Re-integratiedienstverlening werkzoekende jonggehandicapten 2009. Deze contracten zijn met een jaar verlengd tot 1 mei 2012.

In de pilot blijven de re-integratiebedrijven 2,5 jaar lang verantwoordelijk voor de Wajongers, ook als zij in die periode bij een reguliere werkgever gaan werken. Mocht de klant toch weer werkloos worden, dan krijgt hij opnieuw begeleiding van het re-integratiebedrijf, richting een nieuwe werkgever. Verder zijn de re-integratiebedrijven verplicht om kandidaten en mogelijke werkplekken bij werkgevers met elkaar uit te wisselen. Eind 2011 wordt op basis van extern onderzoek de opbrengst van de pilot vastgesteld, zoals de aantallen geplaatste Wajongers.

Ondersteuning bij het in dienst nemen van Wajongers

Werkgevers kunnen op de dertig grootste vestigingen terecht met al hun vragen over de Wajong. Daarnaast bieden we werkgevers op verschillende manieren ondersteuning bij het in dienst nemen van jongeren met een beperking:

- Bij het landelijk Werkgeversservicepunt Wajong kunnen werkgevers terecht voor ziekmeldingen en voor het aanvragen van een no-risk polis, subsidies en voorzieningen voor Wajongers.
- Op de website Wajongwerkt.nl kunnen Wajongers hun profiel aanleveren en werkgevers hun vacatures. Onder regie van ons Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Wajongers die hun profiel mailen, worden in contact gebracht met arbeidsdeskundigen. Eind april 2011 bedroeg het aantal via de website aangeboden vacatures 825. Er werden 970 cv's geplaatst.
- Bij het centrale Werkgeversservicepunt Wajong in Apeldoorn is een CAO-meldpunt ingericht. Hierdoor kan UWV individuele werkgevers ondersteunen bij het realiseren van de afspraken die ze in CAO's hebben vastgelegd over het in dienst nemen van Wajongers.

Plaatsingssubsidie

Scholen voor praktijkonderwijs en scholen voor voortgezet speciaal onderwijs zijn er voor leerlingen met een integrale leerachterstand, die veelal niet in staat zijn om een gekwalificeerd diploma te halen in het vmbo. In vier provincies kunnen scholen een plaatsingscheque van € 500 aanvragen voor leerlingen die structureel functioneel beperkt zijn die aansluitend aan onderwijs of stage een arbeidsovereenkomst van ten minste negentien uur krijgen bij een reguliere werkgever voor de duur van ten minste zes maanden. Wanneer de arbeidsovereenkomst wordt verlengd met ten minste zes maanden, kan de school nog een keer een plaatsingscheque van € 500 aanvragen. De oplevering van de eindrapportage vindt plaats in het vierde kwartaal van 2011.

Convenanten

UWV heeft met verschillende grote en kleine werkgevers convenanten en schriftelijke intentieverklaringen afgesloten om daadwerkelijke werkplekken voor Wajongers te realiseren. Met de ABU is een convenant afgesloten om 50 Wajongers te plaatsen bij uitzendorganisaties of de ABU zelf. Er zijn 32 vacatures gemeld, wat tot nu toe geleid heeft tot tien plaatsingen.

In een project met het Slotervaart ziekenhuis en de Universiteit Maastricht onderzoeken we hoe werkprocessen in de zorg zodanig kunnen worden aangepast dat meer eenvoudige functies ontstaan waarop Wajongers geplaatst kunnen worden. Inmiddels zijn er 38 Wajongers werkzaam in het ziekenhuis, van wie er 28 de opleiding Zorg en Welzijn volgen.

400 banen voor Wajongers in Zuidoost-Brabant

In Noordoost- en Zuidoost-Brabant heeft UWV een convenant afgesloten om in drie jaar tijd 400 arbeidsplaatsen te creëren voor Wajongers. Het betreft een samenwerking met twee grote werkgeversorganisaties in Noord-Brabant en twee bedrijven die belast zijn met de uitvoering van de Wet Sociale Werkvoorziening maar ook erkend re-integratiebedrijf zijn. Omdat alle betrokken partijen zeer tevreden zijn over de samenwerking, wordt het screenen van dossiers om geschikte kandidaten te vinden in principe voortgezet tot april 2012. Inmiddels zijn 50 Wajongers geplaatst, van wie er 39 werkzaam zijn in een dienstverband van minimaal een jaar.

1.3 Beheersing re-integratiebudgetten

Het totale budget beschikbaar voor re-integratie WW is € 124 miljoen. Dit is opgebouwd uit een Mobiliteitsfonds van maximaal € 20 miljoen voor klanten die in de periode van vier maanden vóór werkloosheid tot drie maanden werkloos zijn en een budget voor voornamelijk langdurig werklozen (langer dan twaalf maanden) van € 104 miljoen. In de eerste vier maanden is van het Mobiliteitsfonds € 3 miljoen uitgegeven en van het re-integratiebudget WW € 22 miljoen. Ten laste van het Mobiliteitsfonds zijn weinig nieuwe re-integratieactiviteiten gestart. Daarom hebben we intern maatregelen genomen om de effectiviteit van het Mobiliteitsfonds te vergroten. Bij het re-integratiebudget WW is het aantal gestarte trajecten groter, maar het lijkt er niet op dat we het volledige budget zullen uitgeven. Het doel is om zo veel mogelijk langdurig werklozen aan het werk te krijgen. Bij de onderuitnutting speelt ook een rol dat we met het ministerie hebben afgesproken om per 1 oktober 2011 te stoppen met inkoop van nieuwe trajecten.

Het beschikbare budget voor re-integratie AG is € 119 miljoen. De uitgaven in de eerste vier maanden bedragen € 28 miljoen. Gezien de uitputting in de eerste vier maanden zullen de uitgaven binnen het budget uitkomen.

1.4 Onderwijsvoorzieningen

In de eerste vier maanden van 2011 hebben we 1.600 onderwijsvoorzieningen toegekend aan Wajongers (1^e vier maanden 2010: 1.662). Het gaat om intermediaire voorzieningen zoals een doventolk, meeneembare voorzieningen zoals een hoortoestel, en vervoersvoorzieningen, zoals de aanpassing van een vervoermiddel. Deze voorzieningen worden gefinancierd met een rijksbijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds Jonggehandicapten.

We hebben € 8 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 7 miljoen voor de klant en € 1 miljoen uitvoeringskosten¹.

1.5 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2011	1e vier maanden 2011	2010
Tijdigheid indicatie WSW	95%	98%	96%
Tijdigheid herindicatie WSW	95%	99%	98%
Tijdigheid ontslagvergunningen	82%	83%	83%
Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	94%	92%
Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	60%	65%	63%
Transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers	225.000	244.100	250.900
Arbeidsuitstroom WW	180.000	91.600	256.100
Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 ^{ste} werkloosheidsdag	12.000	2.500	10.800
Plaatsingspercentage AG	35%	zie hieronder	zie hieronder
Tijdigheid participatieplan Wajong	85%	85%	66%

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

Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden: er zijn 158.900 vacatures ingediend. Het transparantiecijfer van 65% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 743.000 op jaarbasis. De vacaturemarkt wordt becijferd op grond van periodiek onderzoek door het CBS onder werkgevers naar het aantal verwachte vacatures.

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

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

Plaatsingspercentages AG	
Kalenderjaar	1e vier maanden 2011
2007	37%
2008	31%
2009	26%
2010	14%

Tijdigheid participatieplan Wajong: UWV heeft in de eerste vier maanden van 2011 4.900 participatieplannen voor Wajong-gerechtigden opgesteld. Voor 85% van de nieuwe Wajongers met arbeidsmarktperspectief gebeurde dat tijdig (binnen veertien weken). Dit is gelijk aan de streefwaarde voor 2011. De score is duidelijk hoger dan in 2010 (66%), toen er sprake was van aanloopproblemen.

¹ Het bedrag van € 7 miljoen bestaat uit € 3,0 miljoen intermediaire voorzieningen, € 1,7 miljoen meeneembare voorzieningen en € 2,5 miljoen vervoersvoorzieningen.

2. SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELING

2.1 Verbeteren ZW-Arborol

Voor onder meer zieke werklozen en zieke uitzendkrachten verzorgt UWV in het kader van de Ziektewet de verzuimbegeleiding. Omdat de werkhervatting bij deze zieke werknemers achterbleef bij de verwachtingen, hebben we met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over vijf verbetertrajecten en een herijking van de uitvoering van de ZW-Arborol. Deze trajecten hebben een drieledig doel: meer focus op de arbeidsparticipatie, verhoogde uitstroom en demedicalisering van het proces. Voor deze verbetertrajecten gelden de volgende bijzonderheden:

- De invoering van de nieuwe landelijke rapportagetool vordert gestaag.
- Op één na zijn alle afgesproken stuurindicatoren geïmplementeerd.
- Inmiddels vindt 80% tot 90% toetsing van de re-integratieverslagen plaats.

Herijken ZW-Arborol

Er lopen vier experimenten om het uitvoeringsmodel ZW-Arbo fundamenteel te herijken. Doel van de herijking is om een werkwijze te ontwikkelen die het mogelijk maakt sterker in te zetten op risicoselectie, demedicalisering en participatie. Ook wordt onderzocht op welke wijze de expertise van UWV WERKbedrijf kan worden ingezet om de re-integratiekansen van klanten met een Ziektewet-uitkering te verhogen. Het laatste experiment loopt tot in het derde kwartaal.

Dossieronderzoek langdurig zieke vangnetters

We voeren een dossieronderzoek uit onder ruim 800 langdurig zieke vangnetters, waarin wordt onderzocht in hoeverre de verschillende typen langdurig zieke vangnetters in beginsel succesvol te re-integreren zijn richting werk en/of herstel, en welk type begeleiding daarvoor nodig is. We verwachten de rapportage in augustus 2011.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2011	1e vier maanden 2011	2010
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	88%	86%
Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken	94%	92%	nvt
Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	6,5%	8,4%	nvt

In de eerste vier maanden van 2011 zijn minder vangnetters hersteld dan beoogd. Dat komt doordat het aantal ontslaggevallen en zieke werklozen, die relatief vaak de maximale ziekte duur van 104 weken bereiken, aanzienlijk is toegenomen. Van de vangnetters die meer dan dertien weken ziek zijn, werkt 8,4%. Dit is ruimschoots meer dan het streefcijfer van 6,5%.

2.2 Sociaal-medische beoordeling voor de WIA en Wajong

Voor de nieuwe Wajong hebben we in de eerste vier maanden van 2011 in 88% van de gevallen tijdig het recht op een uitkering vastgesteld.

Voor de WIA gaven we in 77% van de gevallen op tijd een beschikking af. Dit percentage is hoger dan in 2010 dankzij de inhuur van extra personeel, overwerk en intensieve sturing op prioriteiten. Onderzoek heeft uitgewezen dat het afhandelen van WIA-aanvragen kan worden verkort.

3. UITKEREN

3.1 Snelle betaling

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

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2011	1e vier maanden 2011	2010
WW < 4 weken na ingang recht	85%	95%	95%
ZW < 4 weken na ingang recht	85%	88%	90%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	90%	87%
Wajong < 17 weken na aanvraag	80%	85%	82%

3.2 Handhaving

Om het resultaat van handhaving te meten wordt gebruik gemaakt van het kengetal 'nalevingsniveau'. Voor het vaststellen van het nalevingsniveau van de informatieplicht zijn we in afwachting van de definitieve publicatie van het CBS-onderzoek 'Zwart Werk'. In 2010 heeft het CBS voor het eerst ook face-to-face-onderzoek verricht. Dit kan leiden tot een meer waarheidsgetrouwe beantwoording van de vraag of men wel eens zwart werkt.

Naar de naleving van de re-integratieplicht door WW'ers (de plicht om zich in te spannen om werk te vinden) heeft TNS-NIPO in onze opdracht een enquête uitgevoerd. Uit deze meting komt een nalevingsbereidheid van 94% naar voren. Tegelijkertijd heeft SZW aan het CBS gevraagd of er op basis van hun Enquête Beroepsbevolking uitspraken kunnen worden gedaan over hoe goed WW'ers hun best doen om weer aan het werk te komen. Het CBS komt uit op een beduidend lager percentage. De beide methoden moeten nog met elkaar worden vergeleken en geëvalueerd.

In vervolg op een rapport van de Nationale Ombudsman heeft de minister van SZW aan de Tweede Kamer toegezegd dat zelfstandigen zonder personeel die vóór 2007 zijn geconfronteerd met een terugvordering of boete voor het opgeven van te weinig gewerkte uren, een herzieningsverzoek konden indienen. Deze omvangrijke operatie is op 1 april 2011 afgesloten. Over de resultaten rapporteren we separaat aan het ministerie.

Voor werkzoekenden die langer dan 12 maanden werkloos zijn, geldt de wet Passend Werkaanbod (PaWa). Deze wet verklaart in principe alle arbeid passend en de werkzoekende moet op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hem wordt aangeboden. Bij inwerkingtreding van de wet hebben wij met de minister de afspraak gemaakt dat we PaWa voor 5.000 gevallen per jaar gaan toepassen, waarbij we intensieve dienstverlening verzorgen voor zowel de werkzoekenden als werkgevers. Mede door de kort daarna optredende economische crisis en het feit dat het net nieuw opgerichte UWV Werkbedrijf de uitvoering moest verzorgen, is gedurende de eerste periode beperkt toepassing gegeven aan PaWa. Vanaf april van dit jaar voeren we de wet conform de afspraken met de minister van SZW uit. Wij hebben de minister toegezegd dat we eind 2011 zullen rapporteren over de effecten, zowel over het aantal werkhervattingen als over het aantal opgelegde maatregelen.

Een bijzondere vorm van toepassing van PaWa voeren we uit voor de land- en tuinbouwsector. In de regio West Brabant brengen we werkgevers die seizoenswerk aanbieden, in contact met werkzoekenden met een uitkering van UWV of van de gemeente of die staan ingeschreven bij een uitzendbureau. Ook streven wij ernaar het aantal tewerkstellingsvergunningen voor met name Roemenen en Bulgaren terug te dringen. Deze projectmatige aanpak loopt nog tot het einde van dit jaar en wordt daarna geëvalueerd.

Ook hierover hebben we toegezegd dat we eind 2011 zullen rapporteren over de uitstroom naar werk, het aantal geweigerde tewerkstellingsvergunningen en het aantal opgelegde maatregelen. UWV is vanaf begin 2011 al strenger met het beoordelen van aanvragen om een tewerkstellingsvergunning in de land- en tuinbouw. Dit kan worden geïllustreerd aan de hand van het aantal weigeringen van tewerkstellingsvergunningen in de land- en tuinbouw (222 in de eerste vier maanden van 2011 ten opzichte van 0 in de eerste vier maanden van 2010).

In het achtmaandenverslag zullen we verder inzoomen op dergelijke actuele ontwikkelingen.

4. KLANT

4.1 Verbetering dienstverlening

Elektronische dienstverlening

We bieden steeds meer dienstverlening via internet aan. Voor werkgevers hebben we onze internetsite uitgebreid met twee onderdelen: eigen risicodragers WGA en de digitale verzuimmelder waarmee werkgevers digitale ziekmeldingen naar UWV kunnen sturen. Voor werknemers is informatie toegevoegd over vakantie en vakantiegeld tijdens WW en over schuldhulpverlening. Ook is de informatievoorziening over de jaarpogaven verbeterd.

Begin 2011 zijn 80.000 jaarpogaven aangeboden via de Berichtenbox, een centrale postbus op internet waar (semi-)overheidsinstanties snel relevante persoonlijke informatie voor de klant beschikbaar kunnen stellen. De verwerking is succesvol verlopen. De Berichtenbox zal in juni worden gebruikt voor betaalspecificaties WW.

Schrijnende gevallen

Soms komen klanten in grote problemen. In een pilot die in 2010 is opgestart, is een aanpak ontwikkeld om 'schrijnende gevallen' tijdig te kunnen signaleren en snel en structureel op te lossen. De pilot is inmiddels afgerond. Er zijn 34 meldingen binnengekomen. In de meeste gevallen is voor een oplossing gezorgd. Op basis van de resultaten van de pilot is besloten om in alle districten een meldpunt en netwerk voor schrijnende gevallen in te richten.

Gegevenslevering aan derden

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de SVB en het CBS. In de eerste vier maanden van 2011 deden we dat in 96% van de gevallen binnen de afgesproken termijn. Dat is boven de norm van 92%.

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2011	1e vier maanden 2011	2010
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	92%	96%	82%

Gegevensafnemers constateerden een verdere verbetering van de kwaliteit en de bruikbaarheid van de leveringen. De noodvoorziening voor leveringen aan het CBS is met ingang van 2011 uitgefaseerd. Het Pensioenfonds Horeca & Catering heeft inmiddels besloten dat de gegevens uit de polisadministratie van UWV leidend zijn voor de administratie van het pensioenfonds. De gegevens worden dus niet meer getoetst bij de werkgevers.

Samenwerking UWV en Belastingdienst in de loonaangifteketen

De loonaangifteketen is het samenwerkingsverband van UWV en Belastingdienst op het terrein van de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers. De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Uit de eindrapportage werkende keten blijkt dat voor het eerst sinds de introductie van het normenkader aan alle normen is voldaan. In 2010 zijn onder meer de volgende resultaten behaald:

- er zijn beduidend minder aanvullende jaarloongegevens uitgevraagd dan in voorgaande jaren.
- steeds meer inkomstenverhoudingen uit de polisadministratie kunnen worden gebruikt voor de voor ingevulde aangifte.
- het aantal gevallen waarin niet tijdig een definitieve premiebeschikking kan worden afgegeven, is aanzienlijk beperkt (2010: 2%).
- het aantal door de inhoudingsplichtigen ingediende correctieberichten is aanzienlijk gedaald.

Volgens de definitie is er sprake van een stabiele keten als de tijdelijke maatregelen, zoals die bij de werkende keten zijn getroffen, vervangen zijn door structurele maatregelen. In 2010 zijn de structurele maatregelen afgerond. Daarmee is nu ook de stabiele keten gerealiseerd.

De belangrijkste kenmerken van een robuuste keten zijn dat de loonaangifteketen wijzigingsbestendig, flexibel en eenvoudig is. In de eerste vier maanden van 2011 zijn de eisen en wensen met betrekking tot de toekomstige polisadministratie uitgewerkt. In vervolg op de aanbevelingen uit het onderzoek naar de eenduidige loonaangifte is begonnen met de invoering van een aantal maatregelen ter verbetering van het gebruik, de bruikbaarheid en de herkenbaarheid van polis-

gegevens. Op basis hiervan is een voorstel uitgewerkt om acht controles op loonaangiftegegevens eerder in het proces uit te voeren.

4.2 Kwaliteit dienstverlening

Bezwaren snel en goed afhandelen

We nemen telefonisch contact op met een klant die een bezwaar indient tegen een formele beslissing en geven dan aan wat hij kan verwachten. In de eerste vier maanden van 2011 hebben we 88% van de bezwaarzaken op deze persoonlijke manier behandeld.

We handelden 98% van de bezwaarzaken binnen de wettelijke tijdigheidstermijn af. Dit is lager dan de doelstelling van 99%. Dit komt doordat er meer bezwaren zijn ingediend dan verwacht.

Betrokkenen geven UWV gemiddeld een 6,0 voor de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken.

Minder klachten

In de eerste vier maanden van 2011 ontvingen we minder klachten dan in de eerste vier maanden van 2010.

Aantal ontvangen klachten				
	Totaal	3e vier maanden	2e vier maanden	1e vier maanden
2005	20.116	8.187	5.297	6.632
2006	20.844	5.058	6.008	9.778
2007	12.874	3.809	4.176	4.889
2008	9.082	2.799	2.694	3.589
2009	11.019	3.689	3.652	3.678
2010	10.549	3.521	3.197	3.831
2011				3.399

In de eerste vier maanden van 2011 handelden we 98,9% van de klachten af binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. Het percentage klachten waarbij we door telefonisch contact tot een oplossing komen, is opnieuw gestegen. Tegelijkertijd is het percentage gegronde klachten verder gedaald.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	1e vier maanden 2011		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegronde	1.101	32,7%	4.253	40,3%
Ongegronde	761	22,6%	2.221	21,0%
Niet ontvankelijk	65	1,9%	213	2,0%
Oordeel niet van toepassing	1.165	34,7%	3.199	30,3%
Geen oordeel	272	8,1%	676	6,4%
Totaal	3.364	100%	10.562	100%

* excl. Nationale Ombudsman

Klanten klagen vooral dat er onjuiste, tegenstrijdige of te weinig informatie is gegeven en over de bejegening. In april ontving UWV 93 klachten over het verzetten van de betaaldatum.

Telefonisch contact

In de eerste vier maanden van 2011 kregen we 2,7 miljoen telefonische klantvragen. 86% van de bellers kreeg direct en naar tevredenheid antwoord; 75% van onze klanten was (zeer) tevreden over UWV Telefoon.

In de eerste vier maanden van 2011 werkte UWV samen met verschillende noordelijke gemeenten, waaronder de gemeente Groningen. In totaal werden in de eerste vier maanden van 2011 37.000 gesprekken voor gemeenten afgehandeld.

In 2011 zijn zowel de UWV Telefoon Werknemers als de UWV Telefoon Werkgevers opnieuw COPC-gecertificeerd. Het Customer Operations Performance Center is een wereldwijde standaard voor commerciële contactcenters.

Klanttevredenheid

De tevredenheid van werknemers en uitkeringsgerechtigden is stabiel gebleven (7,1). Het percentage tevreden klanten is licht gedaald van 77% naar 76%. De tevredenheid van werkgevers steeg van 6,0 naar 6,2. Het percentage tevreden werkgevers steeg van 39% naar 49%. Zij vinden UWV vooral beter bereikbaar/ toegankelijk en duidelijker.

Werkzoekenden gaven in de eerste vier maanden van 2011 voor de integrale dienstverlening van UWV en gemeenten een 6,5. Dit is lager dan in 2010. De oorzaken van de daling worden onderzocht. Werkgevers gaven een 7,2 voor de geïntegreerde dienstverlening. Dit is hetzelfde als in 2010.

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

Toekenningen Wet dwangsom

Mensen die een uitkering aanvragen, kunnen aanspraak maken op een dwangsom als UWV niet binnen de wettelijke beslistermijn een beslissing neemt. De dwangsom kan oplopen tot maximaal € 1.260.

In de eerste vier maanden van 2011 zijn we 342 keer in gebreke gesteld. Dat leidde tot 119 dwangsommen voor een totaalbedrag van € 68.000. UWV neemt een zeer groot aantal beslissingen. In dat licht bezien is het aantal toegekende dwangsommen beperkt.

Betrokken cliëntenraden

We hebben de Centrale Cliëntenraad geïnformeerd over de effecten van het regeerakkoord voor UWV en over de ontwikkelingen met betrekking tot het Redesign van UWV WERKbedrijf. Afgesproken is dat we de Centrale Cliëntenraad betrekken in de keuzes die UWV maakt die direct gevolgen hebben voor de klanten van UWV.

In de eerste vier maanden van 2011 zijn drie adviesaanvragen voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad over digitale communicatie, baliebeleid en schuldhulpverlening. De Centrale Cliëntenraad heeft in deze periode geen ongevraagde adviezen aan UWV uitgebracht.

5. BEDRIJFSVOERING

5.1 Interne sturing

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

1. Relatie SZW –UWV
2. Interne Sturing
3. Externe antenne

De aanbevelingen bij de drie thema's hebben we omgezet in verbeteracties.

5.2 Personeel

Vermindering personeel

In 2011 is het aantal medewerkers gedaald. Ook vóór 2009 nam het aantal medewerkers jaarlijks af. In 2009 nam de personele bezetting voor het eerst weer toe als gevolg van de fusie van CWI en UWV. In 2009 en 2010 kregen we bovendien extra budget om (tijdelijk) personeel in dienst te nemen om tijdens de crisis de dienstverlening aan het toegenomen aantal WW-klienten op peil te houden.

Personeelsverloop 2011		
	Eind april 2011	Eind 2010
Medewerkers	20.360	21.304
Fte's	17.382	18.228

Divers personeelsbestand

We vinden dat ons personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenleving. Bij werving van nieuwe medewerkers is diversiteit dan ook ons uitgangspunt.

- In de eerste vier maanden van 2011 hebben we 126 medewerkers van jonger dan 35 jaar (118 fte'n) aangetrokken, van wie tweederde vrouw is.
- UWV heeft in 2010 het Charter Talent naar de Top ondertekend en wil in vijf jaar een derde van de leidinggevende posities op alle managementniveaus door vrouwen laten bekleden. Eind april 2011 waren er 24% vrouwen in het 1^e en 2^e echelon en 28% in het 3^e en 4^e echelon.
- Ook in 2011 bieden we Wajongers werk binnen onze organisatie in de vorm van werkervaringsplekken. We willen dit jaar 125 werkervaringsplekken realiseren. In de eerste vier maanden van 2011 werkten in totaal 46 Wajongers op een dergelijke plek.
- UWV geeft mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans om zich bij de afdeling Klantencontact te ontwikkelen. Het gaat om medewerkers die langer dan drie maanden niet hebben gewerkt en/of de status van arbeidsgehandicapte hebben. In de eerste vier maanden van 2011 startten bij Klantencontact 65 nieuwe medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Werving artsen

Doel voor heel 2011 is om 40 nieuwe artsen te werven. De werving liep in de eerste vier maanden volgens planning: zestien artsen (14,6 FTE) zijn in vaste dienst getreden en 21 artsen zijn gestart op detacheringbasis, met als doel om na maximaal zes maanden in dienst te komen. 23 artsen startten als arts niet in opleiding tot specialist. Zeventien artsen traden uit dienst (11,6 FTE), van wie elf met (pre)pensioen. De werving van voldoende verzekeringsartsen blijft een punt van zorg.

5.3 Huisvesting

In de eerste vier maanden van 2011 daalde het aantal panden van 186 eind 2010 tot 169. Deze daling wordt grotendeels veroorzaakt door sluiting van WERKbedrijfpanden. Elf WERKbedrijfpanden zijn begin 2011 voortgezet als satellietvestiging van de gemeente waarbij de gemeente de huurverplichting heeft overgenomen. Het aantal vierkante meters daalde van 520.000 m² tot 511.000 m², waarvan circa 17.400 m² wordt onderverhuurd.

5.4 ICT

De wens om versterkt in te zetten op de ontwikkeling van e-dienstverlening aan klanten en e-werken binnen de organisatie bepaalt steeds meer de ICT-agenda. De toekomstvisie voor het systeemlandschap is geactualiseerd in lijn met het Meerjaren Informatie Plan (MIP). De afgelopen maanden zijn afspraken over de sturing rond dit thema gemaakt. ICT borgt de herbruikbaarheid en het hergebruik van ICT-voorzieningen en zorgt dat de informatiebeveiliging op het juiste niveau is voor systemen die in toenemende mate ook door ketenpartners en klanten worden gebruikt. Hiertoe geven we een extra impuls aan de informatiebeveiliging. We hebben opdracht verleend voor een 0-meting door een gespecialiseerd bureau. Ook onderzoeken we eventuele belemmeringen die in de weg staan voor de verbetering van het autorisatiebeheer.

Met de migratie van de laatste grote systemen naar het hoofdrekencentrum eind vorig jaar is de ICT-infrastructuur van UWV sterk vereenvoudigd. Het in 2010 vernieuwde contract levert de verwachte kostenbesparing op. De prioriteit ligt nu bij de verbetering van de robuustheid van de exploitatie en het beheer van de bedrijfsystemen. Het aantal verstoringen is te groot. We zijn een programma gestart om de komende jaren achterstallig onderhoud op de systemen geleidelijk weg te werken en de technische basis verder te standaardiseren. Er wordt gewerkt aan verbeteringen in het beheer, gericht op het voorkomen van verstoringen als gevolg van wijzigingen. Daar kan op kortere termijn de meeste winst worden geboekt.

Het aantal wijzigingen blijft groot, niet alleen als gevolg van wet- en regelgeving maar ook omdat we de e-dienstverlening aan klanten en medewerkers uitbreiden. De aanbesteding van de kantoor-automatisering en netwerken die in voorbereiding is, betekent een verbetering van de beschikbaarheid en maakt e-werken binnen UWV beter mogelijk. De vereenvoudiging van het systeemlandschap zoals voorzien in het Meerjaren Informatie Plan (MIP) zal structureel bijdragen aan de verhoging van de robuustheid.

5.5 Aandacht voor kwaliteit bedrijfsvoering

Rechtmatigheid

De hieronder vermelde cijfers hebben een **indicatief** karakter. De rechtmatigheid als geheel over de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2011 (de periode 1 oktober 2010 tot 1 april 2011) is ten opzichte van 2010 gestegen van 98,6% naar 99%. Het voorlopige UWV-percentage *financiële fouten* komt uit op 0,7. Hiermee is voor het eerst een resultaat bereikt binnen de goedkeuringstolerantie voor financiële fouten van 1%. De *onzekerheid* ligt met 0,3% op hetzelfde niveau als over 2010.

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

Financiële Rechtmatigheid t/m tweede kwartaal verslagjaar 2011 (%)				
Wet	Financiële fouten (afgerond)		Onzekerheden (afgerond)	
	t/m 2e kwartaal verslagjaar 2011	verslagjaar 2010 (t/m 2e kwartaal verslagjaar 2010)	t/m 2e kwartaal verslagjaar 2011	verslagjaar 2010 (t/m 2e kwartaal verslagjaar 2010)
BIA	0,0	0,0 (0,0)	0,0	0,0 (0,0)
IOW	4,7	0,2 (-, -)	0,0	0,0 (-, -)
Wajong	0,3	0,2 (0,0)	0,0	0,0 (0,0)
WAO	0,0	0,0 (0,0)	0,0	0,0 (0,5)
WAZ	0,0	0,0 (0,0)	1,3	0,0 (1,4)
WAZO	0,2	0,9 (1,8)	0,0	0,0 (0,0)
WIA	0,4	2,1 (2,0)	1,0	0,8 (0,1)
WW	1,3	2,4 (2,6)	0,3	1,0 (1,5)
ZW	3,2	2,6 (2,1)	0,3	0,0 (1,5)
TW	2,5	1,2 (0,0)	1,8	0,0 (0,0)
UWV -breed	0,7	1,1 (1,1)	0,3	0,3 (0,6)

Risicobeheersing

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

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

Zoals hiervoor is aangegeven, leidt het Redesign van UWV WERKbedrijf en meer algemeen het Redesign van UWV tot een forse wijziging van het dienstverleningsconcept van UWV. Deze wijziging zal een groter beroep doen op de zelfredzaamheid van klanten. Klanten ervaren dit mogelijk als een ernstige vermindering van de dienstverlening. Ook is het mogelijk dat bepaalde klantgroepen UWV niet meer weten te vinden en dus geen aanspraak doen op de dienstverlening van UWV. Het ministerie heeft een belangrijke rol in de communicatie naar de klant, omdat het Redesign een gevolg is van de keuzes die zijn gemaakt in het regeerakkoord. UWV houdt bij de uitwerking zoveel mogelijk rekening met groepen die niet overweg kunnen met de aanpassingen in de dienstverlening. Voor hen wordt gekeken naar alternatieven.

- *Overmatige stapeling van U-toetsen en (IV-)veranderactiviteiten*

Het Redesign van UWV zal de komende periode de nodige verandercapaciteit (i.e. ruimte in de releaseplanning, beschikbare experts etc.) opeisen. Ook de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving vraagt veel verandercapaciteit. Verder is UWV naar aanleiding van het rapport van de Commissie Interne Sturing gestart met een programma van maatregelen ter versterking van de interne sturing. De combinatie van een overvraagde verandercapaciteit en een zich ontwikkelend verandermanagement kan ertoe leiden dat veranderingen die voortvloeien uit nieuwe wet- en regelgeving en uit het regeerakkoord, niet, niet tijdig en/of kwalitatief niet goed kunnen worden afgerond.

Met het ministerie vindt structureel overleg plaats over de planning van nieuwe wet- en regelgeving op basis van uitvoeringstoetsen. De komende periode zal UWV met het ministerie aandachtig kijken naar het totale palet aan uitvoeringstoetsen in relatie tot het Redesign en zullen er scherpe keuzes moeten worden gemaakt.

- *Productieverlies door Redesign*

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

- *Uitvoeringsafspraken WIA*

De werkdruk voor de WIA zal toenemen. In 2012 wordt een hogere instroom in de WIA verwacht dan dit jaar (circa 30% meer). Ook wordt de beslistermijn verkort van tien naar acht weken. Een belangrijk knelpunt is het tekort aan arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. Het opleveren van extra werkplannen in combinatie met het Redesign WERKbedrijf is een risico.

De komende periode blijft UWV in nauw overleg met het ministerie de volumeontwikkeling en de hieraan gelieerde haalbaarheid van de uitvoeringsafspraken volgen.

- *Kwaliteit premievaststelling*

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

Werken aan integriteit

In de eerste vier maanden van 2011 ontvingen we 63 signalen van mogelijke schending van de integriteit; 46 onderzoeken zijn gestart en 37 zaken zijn afgesloten. Er is in acht gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er zes gericht waren tegen een klant en twee tegen een derde. De aangiftes hadden betrekking op bedreiging met geweld (vijf keer), mishandeling (één keer) en verduistering van uitkeringsgelden door een familielid van een overleden cliënt (twee keer).

Naar aanleiding van een vraag van RTL Nieuws over de uitvoering van het integriteitbeleid in de jaren 2009 en 2010 zijn uitgewerkte gegevens uit het jaarverslag 2009 verstrekt. De gevraagde aanvullende informatie over meldingen die hebben geleid tot ontslag of schorsing is niet verstrekt, omdat op basis van deze gegevens de identiteit van personen te herleiden is.

5.6 Doelmatigheid

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

Begrotingsresultaat UWV		bedragen x € 1 miljoen			
	realisatie t/m april 2011	begroting t/m april 2011	verschil	%	begroting 2011
1. Informatievoorziening					
1.1 Informatievoorziening	34,9	31,5	3,3	10,6%	94,6
	34,9	31,5	3,3	10,6%	94,6
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	14,8	14,2	0,7	4,7%	42,5
2.2 Re-integratie	52,1	54,0	-1,9	-3,5%	162,0
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	99,6	101,0	-1,4	-1,4%	303,1
	166,5	169,2	-2,7	-1,6%	507,6
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	17,4	18,3	-0,9	-4,8%	54,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	21,4	19,4	2,0	10,3%	58,3
	38,8	37,7	1,1	3,0%	113,0
4. Claimbeoordeling					
4.1 Toekennen-afwijzen claim	155,8	148,0	7,8	5,3%	444,0
4.2 Continuëren	127,7	136,7	-9,0	-6,6%	410,0
4.3 Handhaving	21,6	21,3	0,3	1,6%	63,8
	305,1	305,9	-0,8	-0,3%	917,8
5. Inkomensverzorging					
5.1 Betalingen	30,7	32,1	-1,4	-4,5%	96,3
	30,7	32,1	-1,4	-4,5%	96,3
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	575,9	576,5	-0,6	-0,1%	1.729,4
Vernieuwing & Investeringsbudget	18,1	37,0	-18,9	-51,1%	110,9
Invoering Wet- en regelgeving	2,4	4,3	-1,9	-44,3%	13,0
Totaal projectkosten	20,5	41,3	-20,8	-50,4%	123,9
Friciekosten sociaal plan	3,4	6,5	-3,1	-48,0%	19,4
Friciekosten huisvesting en werkplekken	0,2	2,4	-2,2	-91,8%	7,3
Totaal frictiekosten	3,6	8,9	-5,3	-59,9%	26,7
Totaal (voor mutaties bestemmingsfondsen)	599,9	626,7	-26,8	-4,3%	1.880,0
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-20,8	-24,2	3,4	-14,2%	-72,7
Totaal (na mutaties bestemmingsfondsen)	579,1	602,4	-23,4	-3,9%	1.807,3

De opgenomen jaarbegroting 2011 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.880,0 miljoen. Het op 29 april 2011 door de minister van SZW toegekende budget bedraagt € 1.874,9 miljoen. Daarnaast ontvangt UWV een budget van het ministerie van OC&W van € 2,3 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Verder is al rekening gehouden met de verwachte budgettoekenning voor het digitaal verzekerdenbericht van € 2,8 miljoen.

Vanwege het economische herstel in 2011 wordt een onderuitputting verwacht op het reguliere budget. In overleg met het ministerie van SZW hebben wij vanuit deze onderuitputting een bedrag van € 27,5 miljoen overgeheveld naar het projectbudget.

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

Structurele uitvoeringskosten

Over de eerste vier maanden van 2011 is het niveau van de gerealiseerde reguliere kosten vrijwel gelijk aan het niveau van de begroting.

- *Informatievoorziening*: er zijn meer activiteiten in het kader van de Calls dan voorzien in het tijdsevenredig budget. Rekening houdend met het seizoenseffect liggen de activiteiten nagenoeg op budgetniveau.
- *Preventie & Re-integratie*: de activiteiten liggen vrijwel op het verwachte niveau.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: in het kader van de werkgeversdienstverlening zijn er meer activiteiten dan verwacht die betrekking hebben op een hoger aantal vacatureervullingen.

- *Claimbeoordeling*: bij de claimbeoordeling AO en WW zijn er meer activiteiten in het kader van claimbeoordelingen WIA Einde Wachtijd en claimbeoordeling Werkloosheid weersomstandigheden. Bij de totale claimbeoordeling WW zijn er minder activiteiten dan verwacht als gevolg van de dalende werkloosheid. Bij de claimbehandeling ZW zijn er minder activiteiten dan verwacht bij verzuimbeheer en uitkering uitzendkrachten.
- *Continueringen*: er zijn minder activiteiten continueringen AO als gevolg van minder herbeoordelingen Wajong en WAO en er zijn minder activiteiten continueringen WW en ZW.
- *Handhaving*: de handhavingactiviteiten liggen vrijwel op het niveau van de begroting.

In de structurele uitvoeringskosten zijn ook de budgetten van enkele projectmatige activiteiten opgenomen. De hiervoor gemaakte kosten bedragen voor Iedereen doet mee € 2,3 miljoen, Jeugdwerkloosheid € 1,9 miljoen, UWV en Zorg € 0,8 miljoen en Schuldhulpverlening € 0,1 miljoen.

Projectkosten

De projectkosten zijn per saldo € 20,8 miljoen lager dan tijdsevenredig begroot (€ 41,3 miljoen). Een reden hiervoor is dat - in afwachting van de definitieve goedkeuring van projectplannen - kosten voorlopig nog onder de reguliere kosten zijn verantwoord (€ 8,8 miljoen). Ook is een aantal projecten om verschillende redenen later opgestart dan gepland. Dat gebeurde onder meer omdat:

- in de eerste maanden van 2011 de gevolgen van het regeerakkoord zijn uitgewerkt. In afwachting daarvan is afgesproken dat projecten die mogelijk geraakt worden door het regeerakkoord, in de eerste maanden van 2011 op een laag pitje mochten doorgaan.
- bij de vaststelling van de projectportfolio 2011 in december voor een aantal projecten is afgesproken dat deze projecten alleen mochten doorgaan indien extra financiering ter beschikking zou worden gesteld. Totdat hierover een besluit genomen zou worden, mochten deze projecten op een laag pitje doorgaan. In april is regulier budget overgeheveld en is de projectportfolio uitgebreid met negentien projecten die bijdragen aan de invulling van de taakstelling uit het regeerakkoord of het Redesign van UWV.

De totale projectportfolio bedraagt na de aanvulling vanuit de reguliere onderuitputting € 124 miljoen. Dit is – gezien de budgetuitputting in 2010 – in lijn met de beschikbare verandercapaciteit binnen UWV. De budgetten (Vernieuwing, Investering en reguliere onderuitputting) zijn – vanwege de late vaststelling van de projectportfolio – nog niet toegewezen aan projecten. In het achtmaandenverslag zal dit wel het geval zijn. In het viermaandenverslag wordt op totaalbudget gerapporteerd.

Friciekosten

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo april 2011 zes panden voor 100% leegstaan: Orlyplaza Amsterdam (998 m²), Bergweidedijk in Deventer (1.170 m²), Blijhamsterstraat in Winschoten (1.069 m²), Tiendweg in Naaldwijk (772 m²), Nijverheidsstraat in Schagen (480 m²) en Laan van Sint Hilaire in Zierikzee (275 m²).

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

De frictiekosten huisvesting bedragen in de eerste vier maanden van 2011 € 0,2 miljoen. Voor de frictiekosten van de hiervoor genoemde zes panden is al een voorziening getroffen in de jaarrekening 2010.

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 3,4 miljoen. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis van € 0,1 miljoen zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.

Onttrekking aan bestemmingsfondsen

Uit de bestemmingsfondsen ultimo 2010 is een bedrag van € 72,7 miljoen vrijgegeven voor 2011. Hiervan is in de eerste vier maanden van 2011 € 20,8 miljoen besteed:

- € 11,2 miljoen voor projecten (Wet- en regelgeving en Vernieuwing);
- € 3,6 miljoen voor frictiekosten;
- € 6,0 miljoen voor reguliere activiteiten.