

Achtmaandenverslag 2008

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, oktober 2008

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.

Inhoud

1. VOORWOORD	5
2. KLANT	7
2.1 Algemeen	7
2.2 Klachtafhandeling	9
2.3 Cliëntenraad.....	9
2.4 Resultaten overige klantonderzoeken	10
3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2008	11
3.1 Kernfunctie Werk	11
Re-integratie.....	11
Preventie.....	15
Ketensamenwerking.....	16
3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken.....	18
Herbeoordelingen	18
WIA.....	20
Overige activiteiten	21
3.3 Kernfunctie Uitkeren.....	22
Tijdigheid	22
Handhaving	22
3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten	23
Loonaangifteketen	23
3.5 Kernfunctie Klant & Service	24
4. BEDRIJFSVOERING	25
4.1 Vernieuwing	25
4.2 Vorming Werkbedrijf	27
4.3 Beëindiging programma WIA	27
4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	28
4.5 Beveiliging en privacy	28
4.6 Integriteit	29
4.7 Personele ontwikkeling.....	29
4.8 Huisvesting	30
4.9 ICT	31
4.10 Doelmatigheid	32
5. KERNCIJFERS EERSTE ACHT MAANDEN 2008	35

1. VOORWOORD

In de eerste acht maanden van 2008 hebben we een aantal belangrijke resultaten gerealiseerd. De klanttevredenheid is opnieuw toegenomen. We hebben diverse acties in gang gezet om ervoor te zorgen dat we de waardering vasthouden en verder kunnen verbeteren. Dit laatste geldt vooral voor het verder verhogen van de tevredenheid van werkgevers. Ook hebben we in de eerste acht maanden 34.000 arbeidsongeschikten en werklozen aan het werk geholpen. Daarmee voldoen we aan onze doelstelling. Met de invoering van re-integratiecoaching daalt het gemiddeld besteed bedrag aan re-integratiekosten per klant.

De tot nu toe samen met de Belastingdienst bereikte resultaten, geven ons het vertrouwen dat we begin 2009 een werkende loonaangifteketen zullen hebben gerealiseerd. In het kader van de fusie met CWI per 1 januari 2009 hebben we samen met CWI het Businessplan voor het WERKbedrijf "Steeds meer mensen aan het werk" vastgesteld.

In meer algemene zin merken we dat het realiseren van de vaak aangescherpte doelen veel van onze bedrijfsvoering heeft gevergd. Desondanks realiseren we veel van onze doelstellingen. Op een aantal van onze prestatie-indicatoren, zoals de klantwaardering op het aspect snelheid/tijdigheid en het percentage herstelde klanten met een Ziektewetuitkering, voldoen we nog niet aan de gestelde normen. Deze hebben nadrukkelijk onze aandacht.

Daarnaast werden de resultaten van de afgelopen maanden overschaduwd door de noodzakelijke beëindiging van het WIA-programma. Inmiddels is het WIA-programma zorgvuldig ontmanteld en hebben wij een onderzoek laten uitvoeren door onze externe accountant. Op basis van de resultaten van dit onderzoek hebben we de eerste concrete maatregelen genomen.

Over de eerste acht maanden zijn de kosten van de reguliere uitvoering hoger dan het tijdsevenredige budget. We sturen actief op de kosten om over het gehele jaar binnen het jaarbudget van de reguliere uitvoering te blijven. Voor de totale uitvoeringskosten, inclusief projectkosten, verwachten wij in 2008 binnen budget te blijven.

De cijfers over de kosten in dit achtmaandenverslag zijn gebaseerd op een zogenoemde hard closure van de administratie, dat wil zeggen dat zoveel mogelijk dezelfde procedures zijn gehanteerd als bij het opstellen van de cijfers in de jaarrekening.

Raad van Bestuur

2. KLANT

2.1 Algemeen

Doel

In 2008 maken we - net als in 2007 - werk van klantgerichte dienstverlening. Kernbegrippen daarbij zijn persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit van onze reactie. Daartoe vernieuwen we onze uitvoering, zowel wat we gaan doen, maar ook hoe we dat gaan doen en met welke middelen. Daarvoor zijn we het programma De Vernieuwing gestart. Voor klantgerichtheid is de klant zelf het criterium. Het is pas klantgericht als de klant het zo ervaart.

We willen in 2008 bereiken dat klanten onze inzet waarderen met ten minste het rapportcijfer 6,8. We onderzoeken ook de klantwaardering op de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit reacties/contacten en verwachten dat 65% van onze klanten onze inzet met ten minste een 7 weet te waarderen. Bij het deelaspect snelle betaling streven we ernaar dat 75% deze waardering uitspreekt. Tevens willen we bereiken dat de klanttevredenheid van werkgevers (2007: 5,4) in 2008 toeneemt.

Hierna beschrijven we de in de eerste acht maanden uitgevoerde activiteiten en de resultaten van deze activiteiten.

Activiteiten

Persoonlijke aandacht

In de eerste acht maanden van 2008 hebben we samen met onze ketenpartners CWI en gemeenten onze dienstverlening in de gezamenlijke frontoffices verder volgens de toonkamerprincipes ingericht. Hierdoor krijgt de klant van ons steeds meer de dienstverlening die rekening houdt met zijn specifieke situatie en hem zo snel mogelijk begeleidt naar werk. Hierbij heeft de klant te maken met slechts één contactpersoon vanuit de keten Werk en Inkomen: de re-integratiecoach, of werkcoach. Deze coach wijst de klant ook op zijn rechten en plichten (het accent ligt daarbij op preventief handhaven) en bevordert dat de klant zich aan afspraken houdt. Tegelijkertijd weet de klant wat hij/zij van ons kan verwachten.

We hebben in de eerste acht maanden de klachtafhandeling versneld. Daarnaast is het aantal klachten verder gedaald. In paragraaf 2.2 rapporteren we over de in de eerste acht maanden van 2008 bereikte resultaten.

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

We hebben onze digitale diensten verder uitgebreid, zodat burgers en bedrijven ons gemakkelijker kunnen bereiken. Zo hebben we de digitale jaaropgave gerealiseerd. Ook hebben we de elektronische intake WW opgeleverd, waardoor de klant zijn aanvraag rechtstreeks elektronisch via internet aan UWV stuurt. Medewerkers bellen binnen twee dagen voor aanvullende informatie of voor het maken van afspraken. Informatie over het arbeidsverleden en persoonlijke gegevens die al bekend zijn bij UWV, staan al ingevuld op het elektronische formulier van de klant. Ook hebben we de uitkeringsbetaalspecificaties digitaal aan klanten ter beschikking gesteld. Voorts kunnen de klanten gebruikmaken van het internet werkbriefje.

Daarnaast is het Digitaal Klantdossier begin januari 2008 landelijk door CWI, UWV en gemeenten in gebruik genomen. Dit is een faciliteit om inzicht te krijgen in klantgegevens die binnen de keten van werk en inkomen zijn vastgelegd. De klant kan via internet de gegevens raadplegen en zich online inschrijven als werkzoekende. Ook kunnen klanten hiermee een aanvraag voor een WW- of WWB- (Wet Werk en Bijstand) uitkering doen of voor bepaalde gegevens een correctieverzoek indienen.

Snelle betaling

We zorgen voor een snelle definitieve betaling. Indien dit niet lukt, overleggen we met de klant over de verstrekking van een voorschot. In paragraaf 3.3 rapporteren we over de resultaten in 2008.

Kwaliteit van de reactie

Om ervoor te zorgen dat onze klanten in één keer het correcte antwoord op hun vragen krijgen, zetten we klantadviseurs in die kennis hebben van de processen binnen UWV en die weten welke contacten de klant in de organisatie en bij UWV Telefoon heeft gehad.

Resultaten

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2008	2e vier maanden 2008	1e vier maanden 2008	2007
Klanttevredenheid	6,8	6,9	6,8	6,7
Klantwaardering 7 op de volgende deelaspecten	%	% (cijfer)	% (cijfer)	Cijfer
persoonlijke aandacht	65%	72% (6,9)	70% (6,8)	6,7
snelheid/tijdigheid	75%	67% (6,8)	69% (6,9)	6,6
kwaliteit van reactie/communicatie	65%	70% (6,9)	68% (6,8)	6,7
bereikbaarheid/toegankelijkheid	65%	74% (7,0)	71% (7,0)	6,9

Klanttevredenheid algemeen

De algehele klanttevredenheid is in de periode mei tot en met augustus 2008 gestegen naar 6,9 (eerste vier maanden 2008: 6,8, 2007: 6,7). Het percentage tevreden klanten is in de tweede vier maanden 2008 licht gedaald naar 73% (eerste vier maanden 2008: 74%, 2007: 69%).

Op onze kernbegrippen van betere dienstverlening, persoonlijke aandacht, bereikbaarheid, kwaliteit van onze reactie steeg de klanttevredenheid, maar de klanttevredenheid over snelheid/tijdigheid daalde. Op dit aspect voldoet de score ook nog niet aan de norm. De oorzaak hiervoor is gelegen in de lagere scores bij een aantal AG-processen op snel herstel van fouten en informatie van UWV bij een langer dan normale afhandeling. De dienstverlening op het aspect snelheid is een belangrijk aandachtspunt. De voorgenomen invoering van de Wet Dwangsom onderstreept dat. In dat kader wordt de procedure rond het verdagen (informereren van de cliënt wanneer een beslissing onverhoopt niet tijdig kan worden genomen) momenteel opnieuw bezien. Wij zullen de verdere ontwikkelingen op dit aspect nauwgezet volgen en indien nodig maatregelen treffen.

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

Klanttevredenheid werkgevers

De klanttevredenheid van werkgevers meten we twee keer per jaar.

Werkgevers			
	1e halfjaar 2008	2007	2005
Klantgerichtheid algemeen	5,8	5,4	5,0
Tevredenheid dienstverlening (%)	34%	22%	n.v.t.
<i>Aspecten</i>			
Persoonlijke aandacht	5,7	5,3	4,8
Tijdigheid / snelheid	5,7	5,3	4,6
Communicatie / informatie	5,9	5,5	5,4
Bereikbaarheid / toegankelijkheid	6,2	5,9	4,4
2007: Klantgerichtheidmonitor Werkgevers			
2005: Klanttevredenheidsonderzoek UWV			

De resultaten laten een verbetering zien van de klanttevredenheid, ook al is verdere verbetering noodzakelijk. Hiertoe verbeteren we onder meer de loonaangifteketen met de Belastingdienst (zie hierna par. 3.4) en verruimen we de mogelijkheden tot elektronisch ziek- en hersteld melden (naast de hiervoor genoemde uitbreidingen van digitale diensten). Ook verbeteren we onze communicatie naar werkgevers.

Overige resultaten

UWV Telefonie heeft in de eerste acht maanden van 2008 3,1 miljoen telefonische klantvragen gekregen. De telefonische bereikbaarheid was 94% voor zowel werknemers als werkgevers. Met telefonische bereikbaarheid bedoelen we het aantal klanten dat door een klantadviseur te woord is gestaan ten opzichte van het totale aantal klanten dat heeft gebeld. In 89% konden we de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Van de klanten geeft 71% (werknemers) en 59% (werkgevers) aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de UWV Telefoon.

Waardering voor UWV Telefoon Werknemers bleek uit het behalen van het prestigieuze internationale Customer Operations Performance Center (COPC) certificaat. Dit certificaat wordt verleend aan contactcentra die hun kwaliteit en prestaties op een hoog niveau hebben en door continu onderzoek te doen zich steeds verder verbeteren. In het COPC-model staat de klant centraal. Door continu de binnenkomende vragen te analyseren kunnen we adequate maatregelen nemen om knelpunten in de dienstverlening op te lossen. De certificering van UWV Telefoon Werkgevers is uitgesteld, omdat daarvoor meer tijd nodig is dan we hadden verwacht.

2.2 Klachtafhandeling

Ons doel is om het aantal klachten in 2008 verder te verminderen door verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Ook snelle afhandeling van klachten blijft een belangrijk doel. In 2008 zullen we nog meer aandacht besteden worden aan de kwalitatieve aspecten van de klachtafhandeling zoals inlevingsvermogen en identificeren met het probleem van de klant en het benutten van klachten voor verbetering van onze dienstverlening en klanttevredenheid.

Aantal klachten

De daling van het aantal klachten heeft zich ook in de tweede vier maanden van 2008 voortgezet: in totaal ontvingen we 2.695 klachten, 894 minder dan in de eerste vier maanden van 2008.

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			2.695	3.589

Tijdigheid afhandeling klachten

De snelheid van afhandeling van klachten in de eerste acht maanden van 2008 is duidelijk hoger dan in 2007: we handelden 98,6% van de klachten (2007: 96,2%) binnen de wettelijke termijn af (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 89,0% binnen drie weken (2007: 84,5%).

Beoordeling klachten

Het percentage gegrond verklaarde klachten is in de eerste acht maanden van dit jaar met 49,1% lager dan in 2007 (52,5%). Ruim één vijfde van de klachten hebben we via interventie opgelost, de klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

Aantal afgehandelde klachten*					
Oordeel	1e acht maanden 2008			2007	
	Aantal	%		Aantal	%
Gegrond	3.130	49,1%		6.899	52,5%
Ongegrond	1.240	19,4%		2.295	17,4%
Niet ontvankelijk	100	1,6%		113	0,9%
Oordeel niet van toepassing	1.464	23,0%		2.926	22,3%
Geen oordeel	442	6,9%		912	6,9%
Totaal	6.376	100%		13.145	100%

* excl. Nationale Ombudsman

Er is sprake van "oordeel niet van toepassing" als een klacht door interventie wordt opgelost en de klager zijn klacht niet doorzet. Als de klacht niet gegrond of niet ongegrond kan worden verklaard, is er sprake van "geen oordeel".

Klachtsoorten

De verhouding tussen de klachtsoorten blijft constant. Iets minder dan de helft (45,7%) heeft betrekking op de informatie/communicatie naar de klant. Minder dan een kwart (22,6%) slaat op de betaling en iets meer dan één zesde (16,9%) van de klachten gaat over de bejegening.

2.3 Cliëntenraad

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze cliëntenraden bij de ontwikkeling van nieuw beleid. Onze cliëntenraad bestaat uit een centrale raad, twee landelijke raden (één AG en één WW) en twaalf regionale raden (zes AG en zes WW). In de raden hebben personen zitting die wegens arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid klant zijn van UWV. De

raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Om de raden hiertoe in staat te stellen leveren we hen alle benodigde informatie. Ook kunnen de raden altijd verbetervoorstellen doen, bijvoorbeeld over de omgang met klanten, leesbaarheid van brieven en brochures, of de ondersteuning bij de mogelijke terugkeer naar werk. Hierna volgt een overzicht van de in de eerste acht maanden van 2008 verrichte activiteiten.

Cliëntenparticipatie

De cliëntenraden hebben tijdens een conferentie over de Vernieuwing van UWV gediscussieerd over de verdere invulling van cliëntenparticipatie. Ook hebben de cliëntenraden het plan van aanpak van de Fusie UWV/CWI besproken.

Wij zijn een consultatieronde gestart over de inrichting van de toekomstige cliëntenparticipatie; inmiddels is aan de centrale cliëntenraad advies gevraagd over het inrichtingsplan vernieuwde cliëntenparticipatie.

Wij hebben de cliëntenraad advies gevraagd over de uitvoering van het Maatregelenbesluit, het Scholingsprotocol, het nieuwe klantproces WIA en het Klachtenbeleid en -reglement. Verder zal de cliëntenraad nauw betrokken worden bij de ontwikkelingen rond de Wajong.

Tijdens het jaarlijkse congres van de Landelijke Cliëntenraad heeft de cliëntenraad AG Zuid-West de Juryprijs gewonnen. De cliëntenraad heeft voorgesteld om de zogenoemde kritische functiemogelijkhedenlijst ook aan de klant te geven. Voorheen werd dit document bij keuringen alleen intern gebruikt door arts en arbeidsdeskundige, terwijl het volgens de cliëntenraad klanten een helder inzicht biedt in hun situatie. Het voorstel wordt inmiddels in de regio Zuid-West in de praktijk gebracht.

2.4 Resultaten overige klantonderzoeken

Naast de Klantgerichtheidmonitor hebben we in 2008 nog diverse andere onderzoeken onder onze klanten gehouden. Zo hebben we in samenwerking met CWI, Divosa en de Vereniging Nederlandse Gemeenten onderzoek gehouden onder werkzoekenden. Hieruit blijkt dat de klanttevredenheid in 2008 is verbeterd.

Ketenonderzoek werkzoekenden			
	1e halfjaar 2008	2007	2006
Klantgerichtheid algemeen	score 6,5	score 6,4	score n.v.t.
<i>Aspecten</i>	neutraal/positief	neutraal/positief	neutraal/positief
Persoonlijke aandacht & persoonlijke inbreng	83%	74%	70%
Tijdigheid / snelheid	77%	72%	67%
Bereikbaarheid / toegankelijkheid	74%	74%	82%
Houvast	71%	60%	72%
Evenwichtige behandeling	83%	69%	64%

Ook hebben we ons tweejaarlijks onderzoek gehouden onder de rechterlijke macht over de afhandeling van beroepszaken. Hieruit blijkt dat de rechterlijke macht onze dienstverlening gelijk waardeert als in 2005 (6,9). Tenslotte is gebleken dat klanten iets meer tevreden zijn over de dienstverlening bij bezwaarprocedures: 5,7 (2007: 5,5, 2006: 5,3).

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

3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2008

Wij hebben onze activiteiten en resultaten in 2008 geordend naar de kernfuncties Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten en Klant en Service. Deze functies bieden ons de mogelijkheid om onze prestaties verder te verbeteren en om de organisatie te vernieuwen om zodoende nog meer werk te maken van betere dienstverlening. Wij ervaren dat onze klanten die inzet en de resultaten positief waarderen. Ook de prestatie-indicatoren illustreren dat onze dienstverlening een stijgende lijn vertoont.

3.1 Kernfunctie Werk

Doel

We hebben voor 2008 als ambitie om minimaal 45.000 arbeidsongeschikte en werkloze klanten aan het werk te helpen, waarvan 10.000 arbeidsongeschikten en 35.000 werklozen.

Daarnaast zoeken we samen met onze ketenpartners naar nieuwe wegen om mensen effectiever naar werk te begeleiden, de dienstverlening verder te verbeteren en te zorgen voor een effectieve verzuimbegeleiding van zieke klanten uit onze vangnetgroepen. Ook willen we de samenwerking met onze ketenpartners verdiepen.

Re-integratie

Activiteiten en resultaten Werk: re-integratie

Aantal plaatsingen

In totaal hebben we in de eerste acht maanden van 2008 34.300 klanten aan het werk geholpen, waarvan 6.500 arbeidsongeschikten en 27.800 werkloze klanten. Hiermee liggen we op schema om onze doelstelling om in 2008 45.000 arbeidsongeschikte en werkloze klanten aan het werk te helpen, als werknemer of zelfstandige.

Arbeidsongeschikten worden op weg naar werk voornamelijk begeleid door een re-integratiebureau. In de eerste acht maanden van 2008 hebben we ruim 16.000 trajecten voor arbeidsongeschikten ingekocht, waarvan bijna 10.000 trajecten gericht op plaatsing in werk en ruim 6.500 trajecten/diensten die arbeidsongeschikten ondersteunen bij het verkleinen van hun afstand tot de arbeidsmarkt.

Onze re-integratiecoach begeleidt werklozen, nadat deze bemiddeling hebben gehad van CWI, uiterlijk in de 12^e maand na hun eerste uitkeringsdag. Gemiddeld zijn deze klanten bij de start van de begeleiding acht à negen maanden uit het arbeidsproces. De re-integratiecoach neemt de klant eerder dan in de 12^e maand in begeleiding, als duidelijk is dat de afstand tot de arbeid vanwege persoonlijke belemmeringen groot is en de cliënt niet in staat is om zelfstandig werk te vinden.

Door de gunstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt vinden de meeste mensen weer snel werk, daardoor neemt in ons klantenbestand het aantal klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt relatief toe. In 2008 zetten wij de intensieve en op de klant toegesneden aanpak met de inzet van onze re-integratiecoaches en samen met de ketenpartners voort. Vanaf 2008 vindt inkoop van re-integratietrajecten en -diensten alleen plaats als een concrete vacature vervuld kan worden of bij reële vraag naar arbeid vanuit de arbeidsmarkt (sector). Dit hebben we opgenomen in ons inkoopkader. Met dit kader bieden we de klant meer maatwerk en een grotere keuzemogelijkheid om zelf invulling te geven aan de re-integratie.

In de eerste acht maanden van 2008 hebben we ruim 26.500 trajecten voor werklozen ingekocht, waarvan 18.700 gericht op plaatsing in werk en 7.900 die werklozen ondersteunen bij het verkleinen van hun afstand tot de arbeidsmarkt.

Prestatie-indicatoren re-integratie

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

Prestatie-indicatoren Werk: bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2008	1e acht maanden 2008	2007
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	zie hieronder
Re-integratie aanbodquote WW	90%	93%	93%
Arbeidsuitstroomquote WW	45%	46%	48%
Uitstroomquote ZW na 13 weken	80%	77%	77%
Ketensamenwerking: ketenuitstroomquote WW	kengetal	80%	78%

- *Plaatsingspercentage AG*

Voor de jaren 2002 tot en met 2005 voldeden we al aan de doelstelling van een plaatsingspercentage van 30%. Voor 2006 hebben we deze doelstelling nu gerealiseerd (eind 2007: 21%). Het plaatsingspercentage voor 2007 zal nog toenemen, omdat voor dat jaar nog niet alle trajecten zijn afgerond.

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

Plaatsingspercentages AG	
Kalenderjaar	2008
2002	34%
2003	31%
2004	32%
2005	34%
2006	30%
2007	14%

- *Re-integratieaanbodquote WW*

In 2008 is het de bedoeling dat 90% van het aantal klanten dat 1 jaar uitkering ontvangt, een aanbod van de re-integratiecoach heeft gekregen; met een score van 93% over de eerste acht maanden van 2008 voldoen we aan die doelstelling.

- *Arbeidsuitstroomquote WW*

Met de arbeidsuitstroomquote meten we het effect van onze begeleiding. Hiervoor kijken we naar het aantal naar werk uitgestroomde klanten (27.800) ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak (60.300). De score over de eerste acht maanden van 2008 is 46%. Hiermee voldoen we aan onze doelstelling van 45%. We verwachten dan ook aan deze norm te zullen voldoen.

- *Uitstroomquote ZW*

Met de uitstroomquote meten we het aantal beëindigingen Ziektewet dat langer dan 13 weken maar minder dan 104 weken ziek is geweest ten opzichte van het aantal gevallen dat langer dan 13 weken ziek is. De score over de eerste acht maanden van 2008 is 77% en is de afgelopen maanden tamelijk constant. Hiermee voldoen we nog niet aan de doelstelling uit ons jaarplan van 80%. We hebben verschillende maatregelen getroffen, onder meer in relatie tot de invoering van de wet activering vangnetters, om de uitstroom te bevorderen. De maatregelen zijn gericht op een sneller en frequenter contact met de klant, zodat eerder inzicht bestaat in de mogelijkheden voor re-integratie en eerder afspraken met de klant kunnen worden gemaakt. Procesversnellingen kunnen we bereiken door een meer doelgroepgerichte benadering, door onze artsen meer als medisch adviseur te laten optreden en door intensieve begeleiding selectiever in te zetten. Met de invoering van de wet activering vangnetters per 1 januari 2008 is alle energie gericht geweest op het daadwerkelijk inzetten van de maatregelen; het effect van deze maatregelen zal blijken in de komende periode.

- *Ketenuitstroomquote*

De ketenuitstroomquote WW maakt inzichtelijk welk deel van de klanten die daadwerkelijk een uitkering WW hebben ontvangen, binnen een jaar uit de uitkering stroomt. De ketenuitstroomquote tot en met augustus 2008 bedraagt 80% (2007: 78%).

Re-integratieactiviteiten voor herbeoordeelden

In de eerste acht maanden van 2008 hebben we bijna 23.000 herbeoordelingen uitgevoerd op basis van het aangepaste Schattingsbesluit (zie hierna paragraaf 3.2). 19% hiervan heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Voor deze klanten is een re-integratieaanbod van toepassing. Met nagenoeg al deze klanten (99,7%) hebben we meteen bij de herbeoordeling een afspraak gemaakt over de begeleiding naar re-integratie.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de afspraken die ten tijde van de herbeoordeling zijn gemaakt met de klanten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Kerncijfers re-integratie na herbeoordeling				
	2008		2007	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	4.270	100%	15.773	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	13	0,3%	18	0,1%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	4.257	100%	15.755	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	1.497	35%	5.785	37%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	416	10%	1.682	11%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	520	12%	2.046	13%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	561	13%	2.057	13%
2b waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	1.822	43%	5.575	35%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	1.658	39%	4.830	30%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	164	4%	745	5%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	938	22%	4.395	28%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	115	3%	521	3%
- cliënt kiest voor een IRO	295	7%	1.421	9%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	528	12%	2.453	16%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	595		384	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	450		2.985	
* weergave van de gemaakte afspraken ten tijde van de herbeoordeling, de gemaakte afspraken kunnen inmiddels anders luiden				

We hebben in de eerste acht maanden van 2008 voor 85% van deze klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject startten, binnen 8 weken een plaatsingsplan aangevraagd bij het re-integratiebedrijf. Deze score is de afgelopen maanden gestegen tot 90%.

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

Brugbanen

Om herbeoordeelden aan het werk te helpen kunnen we sinds 1 maart 2008 gebruik maken van een nieuw instrument, de zogenoemde brugbanen. Dit is de mogelijkheid om loonkostensubsidie (LKS) te verstrekken aan een werkgever die een herbeoordeelde klant in dienst neemt. De bedoeling daarbij is dat de betrokkene na één jaar doorstroomt naar een reguliere dienstbetrekking.

Om een oordeel te kunnen geven over de uitvoering van het LKS-proces binnen UWV zijn wij recent gestart met een interne audit. Deze audit is bedoeld om een oordeel te geven over de beheersmaatregelen die moeten waarborgen dat de doelstellingen van het LKS-proces effectief en efficiënt worden gerealiseerd. De uitkomsten van de interne audit zullen worden gebruikt om de resultaten te verbeteren.

Daarnaast hebben we een externe monitor ingericht om kwalitatieve informatie te genereren. Zo kunnen we de succes- en faalfactoren van de regeling achterhalen. De probleemstelling is tweeledig: welke knelpunten doen zich in de praktijk voor en voor welke cliënten is deze regeling een succesvol re-integratie instrument?

We verwachten 250 herbeoordeelden op brugbanen te hebben geplaatst ultimo 2008. Een nieuwe meerjarenraming volgt in voorjaar 2009. We hebben dan bijna een jaar ervaring met brugbanen en beschikken over informatie uit de interne audit en eerste meting van de externe monitor.

Begeleiding van jonggehandicapten

Sinds enkele jaren stijgt de instroom in de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) (van 8.200 in 2003 naar 15.300 in 2007). Deze stijging kan voor een aanzienlijk deel worden toegeschreven aan de doorstroom vanuit de bijstand, maar ook is de toegenomen instroom afkomstig uit het voortgezet speciaal onderwijs, het praktijkonderwijs en instellingen. Door de stijgende instroom is het aantal Wajong-gerechtigden toegenomen tot bijna 175.000 eind augustus 2008.

We hebben voor de Wajong-gerechtigden bijzondere aandacht: 98% van hen heeft thans een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit betekent dat ze niet in staat zijn het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen.

Ontwikkeling werkende Wajong-gerechtigden, ultimo 2005 tot en met ultimo 2007			
	2005	2006	2007
aantal Wajongers	147.161	155.860	166.805
aantal werkende Wajongers	38.733	39.814	45.613
waarvan bij reguliere werkgever	14.261	15.485	21.203
waarvan in WSW	24.472	24.329	24.410
% werkenden	26,3%	25,5%	27,3%
% <i>werkend bij reguliere werkgever</i>	9,7%	9,9%	12,7%
% <i>werkend in WSW</i>	16,6%	15,6%	14,6%

Ten opzichte van eind 2005 is het aantal werkende Wajongers dat bij een reguliere werkgever werkt met bijna 50% gestegen. Hiermee stijgt het percentage Wajongers dat bij een reguliere werkgever werkt van 10% eind 2005 naar 13% eind 2007. Werkende Wajong-gerechtigden van 18-19 jaar en van 20-24 jaar werken significant vaker bij reguliere werkgevers: 27% respectievelijk 25%.

Wij voeren diverse activiteiten uit om de participatie van jonggehandicapten te bevorderen. Zo bespreken onze arbeidsdeskundigen op scholen de arbeidsintegratiemogelijkheden van leerlingen vanaf 15, 16 jaar. Het betreft met name scholen voor het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs.

Ook zijn we gestart met een andere aanpak voor Wajong-gerechtigden die nog moeten worden herbeoordeeld. Doel is deze doelgroep, ook bij ongewijzigde arbeidsongeschiktheid naar arbeidsparticipatie te begeleiden.

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

Eén van de projecten is een samenwerkingsverband met een re-integratiebedrijf en een grote supermarktketen voor het plaatsen van in eerste instantie minimaal 100 Wajong-gerechtigden en op langere termijn ongeveer 700 Wajong-gerechtigden. Ook met steeds meer andere organisaties en bedrijven zijn we in overleg om groepen Wajong-gerechtigden te plaatsen op de arbeidsmarkt.

Voor de pilot tweede kans voor klanten, waarvan het re-integratietraject in de periode van 1 januari 2007 tot 1 februari 2008 is afgebroken, heeft een eerste selectie plaatsgevonden van 2.300 klanten. Van deze 2.300 klanten wordt beoordeeld of deelname aan de pilot kansrijk is. Uiteindelijk zullen circa 1.000 klanten worden geselecteerd voor de pilot. De pilot moet eind van het jaar zijn afgerond.

We zijn in overleg met leveranciers van UWV die in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen mogelijk werkervaringsplaatsen voor Wajong-gerechtigden kunnen openstellen. UWV biedt ook zelf werkervaringsplaatsen aan voor Wajong-gerechtigden.

We hebben een Werkgeversservicepunt Wajong ingericht. Het servicepunt zorgt voor lastenverlichting van werkgevers bij ziektemelding Wajong, No Risk Polis en het aanvragen van subsidies en voorzieningen.

Ook zijn we een internetsite gestart waar werkgevers hun vacatures voor Wajong-gerechtigden kunnen plaatsen. Hierin werken we samen met CNV-Jongeren en de re-integratiebedrijven.

Wajong-gerechtigden en hun begeleiders kunnen hun CV's c.q. wensen plaatsen, zodat er een matching kan plaatsvinden. Daarnaast kunnen werkgevers subsidies aanvragen, ziekmeldingen voor de Wajong doen en vragen stellen over deze doelgroep.

Re-integratiemiddelen

Zoals we hiervoor hebben aangegeven, hebben we in de eerste acht maanden van 2008 34.300 klanten aan het werk geholpen. Dat is ongeveer evenveel als in dezelfde periode van 2007. We verwachten voor geheel 2008 evenwel minder uit te geven dan in 2007 (voor de re-integratie van werklozen € 125 miljoen, 2007: € 142 miljoen) en voor de re-integratie van arbeidsongeschikten € 130 miljoen, 2007: € 134 miljoen).

Er is een positieve ontwikkeling van de relatie tussen aantal plaatsingen en uitgaven aan re-integratiemiddelen. Uit een extern rapport over de invoering van re-integratiecoaching blijkt dat het gemiddeld besteed bedrag aan re-integratiekosten per klant gedaald is. Door de klantspecifieke benadering van de re-integratiecoach wordt beter aangesloten bij de behoefte van de klant; relatief goedkope kortdurende begeleiding voor klanten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt, langer durende en dus duurdere trajecten voor klanten met een grotere afstand.

De kosten in de eerste acht maanden van 2008 bedragen € 82 miljoen (WW) en € 83 miljoen (AG).

Daarnaast hebben we € 75 miljoen aan voorzieningen uitgegeven (2007: € 105 miljoen, budget 2008: € 84 miljoen). We verwachten voor geheel 2008 € 114 miljoen uit te geven. Naast de hiervoor genoemde uitgaven hebben we nog € 79 miljoen uitgegeven aan diverse andere re-integratie-instrumenten, zoals de Ziektewet no-riskpolis voor herintredende arbeidsongeschikten.

Kosten Werk: re-integratie

De uitvoeringskosten verbonden aan re-integratie (€ 132,5 miljoen) waren in de eerste acht maanden van 2008 iets hoger dan begroot (€ 125,9 miljoen).

Preventie

Resultaten Werk: preventie

Prestatie-indicatoren preventie

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

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2008	1e acht maanden 2008	2007
Toetsing juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	92%	88%
% herstelde vangnetgevallen < 13 weken	85%	83%	82%

- *Re-integratie vangnetgevallen*

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

In de eerste dertien weken herstelt 83% van deze vangnetgevallen. Deze score is de afgelopen maanden tamelijk constant. Hiervoor hebben we aangegeven dat van degenen die daarna nog ziek zijn, 77% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar herstelt. Door een intensivering van de interne samenwerking en communicatie tussen back- en front office, geven we gericht aandacht aan klanten met een hoog risico op langduriger verzuim. Voor het terugdringen van het kortdurend verzuim is in de afgelopen periode veel energie gestoken in de implementatie van de wet activering vangnetters. De effecten hiervan zullen in de komende periode tot uiting moeten komen.

- *Beoordeling re-integratieverslag*

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. In deze periode moet de werkgever samen met de werknemer zich inspannen om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk kan. Wij beoordelen deze re-integratie-inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat de werkgever samen met zijn werknemer bij het indienen van de WIA-aanvraag opstelt. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. In de eerste acht maanden van 2008 hebben we in 11% van de getoetste re-integratieverslagen een sanctie opgelegd.

Vanaf 2007 meten we maandelijks of we de toetsingen van de re-integratieverslagen juist hebben uitgevoerd. Op dit moment zijn de uitkomsten bekend van de metingen t/m juni. 92% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 70%.

Preventie Vroegmelders

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

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

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

Door dit beleid blijft het aantal toegekende opstapjes voor vroegmelders relatief beperkt. In de eerste acht maanden van 2008 zijn voor zowel vroegmelders als werklozen in totaal 6.734 opstapjes ingezet. Sinds eind maart registreren we opstapjes voor vroegmelders separaat. In de tweede vier maanden waren er 125 opstapjes voor vroegmelders WW.

Ruim 85% van de beëindigde opstapjes is succesvol afgesloten.

Kosten werk: preventie

De kosten verbonden aan preventie in de eerste acht maanden van 2008 van € 4,9 miljoen waren iets hoger dan begroot (€ 4,6 miljoen).

Ketensamenwerking

Doel

Samen met onze ketenpartners streven we naar verbetering van onze dienstverlening. De focus blijft daarbij gericht op invoering van geïntegreerde en ontschotter dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van toonkamerprincipes; dat wil onder meer zeggen één geïntegreerd ketenproces samen met CWI en gemeenten in de locaties voor werk en inkomen op basis van gezamenlijke dienstverleningsconcepten met één aanspreekpunt voor werkgevers en werkzoekenden.

De ketenpartners hebben met elkaar afgesproken de verdere ontwikkelingen in de keten vorm te geven langs drie richtingen:

- invoering van integrale dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers volgens de toonkamerprincipes;
- de inrichting van een werkbedrijf door CWI en UWV met als onderdeel de landelijke serviceorganisatie;
- vormgeven van het regionale arbeidsmarktbeleid (initiatief VNG).

Uitwerking en invoering hiervan vindt plaats in 2008 en 2009. In deze rapportage beperken wij ons tot de invoering van de integrale dienstverlening en in hoofdstuk 4 de vorming van het werkbedrijf. CWI en UWV zullen per 1 januari 2009 fuseren en de activiteiten rondom werk bundelen in het gezamenlijke WERKbedrijf. Ook voor de inrichting van het WERKbedrijf is de invoering van integrale dienstverlening een essentieel uitgangspunt, gericht op ontschotter dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers.

Activiteiten en resultaten

Invoering integrale dienstverlening

De focus in 2008 ligt op het gezamenlijk inrichten van geïntegreerde dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van de toonkamerprincipes. Ter verhoging van de effectiviteit van de re-integratie van werkloze uitkeringsgerechtigden wordt deze geïntegreerde dienstverlening op steeds meer locaties doorgevoerd, net als intensivering van samenwerking met overige publieke en private dienstverleners.

Het doel voor het einde van 2008 is dat alle vestigingen goed op weg zijn met de invoering van integrale dienstverlening. Het is onze inzet dat voor eind 2009 op alle werkpleinen integrale dienstverlening is ingevoerd.

De ambitie is dat alle locaties per eind 2008 minimaal zijn gestart met één of enkele geïntegreerde teams. Voor CWI en UWV geldt dat door de samenvoeging per 1 januari 2009 de re-integratiecoaches en adviseurs Werk en Inkomen als werkcoach inzetbaar zijn en geïntegreerd kunnen werken. Er vinden geen overdrachten meer plaats tussen voorheen CWI en UWV. Dit groeit op basis van invoering integrale dienstverlening in 2009 naar een situatie dat werkzoekenden en werkgevers in de werkpleinen integraal door het WERKbedrijf en de gemeenten worden bediend.

Resultaten invoering integrale dienstverlening

Over de voortgang van de tripartiete samenwerking en de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten rapporteren we ook in AKO verband, daarbij ondersteund door het AKO-kernteam. De voortgang van invoering wordt door de locaties bijgehouden op de vernieuwde landkaart en gepresenteerd via de website www.samenvoordeklant.nl.

De actuele inzichten via de landkaart geven het volgende beeld:

- op 93 locaties (74%) geeft het lokaal management aan dat de samenwerking is gestart
- op 81 locaties (65%) is ook een visie op de ketensamenwerking is ontwikkeld
- op 49 locaties (40%) is gestart met het werken met een geïntegreerd team
- 60 locaties (48%) zijn bezig met de voorbereiding voor het starten van een integraal team
- 16 locaties (13%) moeten nog vrijwel beginnen met integrale teams.

De verwachting is dat per eind 2008 nog niet alle locaties gestart zijn met integrale dienstverlening. De overallscore is in de afgelopen maanden gestegen naar 57% (eind april: 49%). 34% van de locaties (eind april: 19%) is al een behoorlijk eind op weg.

In totaal zijn 74 gemeenten (18%) nog niet betrokken bij de invoering van integrale dienstverlening. Dit betreft circa 19% van de gemeenten. De niet-deelnemende gemeenten representeren circa 7% van het totale WWB-bestand.

Op basis van de bevindingen in AKO verband stellen we gezamenlijk vast voor welke locaties de start per 1 januari 2009 wel en voor welke locaties de start niet haalbaar lijkt en welke maatregelen via de gezamenlijke ondersteuningslijn van het kernteam of via de eigen aansturinglijn nodig zijn.

Vorming werkpleinen

Eind augustus zijn er 96 werkpleinen (waarvan 14 tijdelijk). De afgelopen maanden is één werkplein in gebruik genomen en drie tijdelijke werkpleinen. Het aantal gerealiseerde werkpleinen, inclusief die zich in de bouwfase bevinden, blijft constant rond de 105.

Aan de fusie van CWI en UWV en de vorming van het WERKbedrijf is een financiële taakstelling verbonden. Een deel van de besparing wordt ingevuld door het terugbrengen van het aantal vestigingen in 2010 en 2011. In het businessplan is opgenomen dat het WERKbedrijf uiteindelijk nog in circa 100 lokale vestigingen zal participeren.

In overleg met het AKO en de VNG heeft in september afstemming plaatsgevonden over de criteria voor het al dan niet sluiten van vestigingen.

Werkgeversbenadering

Aan de werkgeversbenadering wordt steeds meer vorm gegeven: er is sprake van een toename van het aantal werkgeversprojecten en op vele plaatsen worden werkgeversservicepunten opgericht. De activiteiten van ons WERKbedrijf zijn erop gericht om iedereen die kan werken bereikbaar te maken voor iedere werkgever door de CV's op werk.nl beschikbaar te stellen. Per 1 oktober 2008 is gestart met "wajongwerkt" een website om vraag en aanbodmatching voor jonggehandicapten mogelijk te maken. Ook is gestart met een werkgeversservicepunt Wajong.

ICT

Een gezamenlijk Werkplein vraagt om passende ICT ondersteuning voor onder andere het vastleggen van informatie over klanten, trajecten en vacatures, matching, acquisitie van vacatures, klantdiagnose en communicatie met klanten.

Door CWI, UWV, BKWI, het samenwerkingsverband van de sociale diensten van de vier grootste gemeenten Wigo4it en het Coördinatiepunt ICT Inwonerszaken van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en Divosa (CP-ICT) wordt het volgende voorbereid:

- Het vacaturesysteem ABS van CWI wordt ketenbreed beschikbaar gemaakt voor het registreren van vacatures en het ketenbreed matchen van vacatures en werkzoekenden.
- Uitbreiden van SUWI-net inkijk (per 18 december 2008) met klantgegevens van Sonar, re-integratiegegevens van UWV, contactgegevens van klantmanagers en informatie uit de Elektronische werkmap
- Het doorontwikkelen van de elektronische intake en deze koppelen aan systemen van UWV en CWI
- Koppeling van het systeem waarmee klanten via internet bijstand kunnen aanvragen (E-wwb) aan inkomenssystemen van gemeenten
- Begin september is bij de Dienst Werk en Inkomen Amsterdam het nieuwe Re-integratie instrument (NRI) geïmplementeerd. De trajectenkiezer is een hulpmiddel bij de diagnose en maakt het mogelijk de klant zo snel mogelijk naar werk te leiden. In 2009 wordt het NRI binnen de G4 uitgerold.
- Doorontwikkeling van het systeem voor re-integratie en klantmanagement van de gemeente Amsterdam (Raak) en de koppeling met het vacaturesysteem ABS
- Infrastructuur; de werkgroep heeft, naar aanleiding van de pilot BVG Infrastructuur in Eindhoven en Amsterdam, 2 blauwdrukken opgeleverd om tot een gemeenschappelijke infrastructuur in een Werkplein te komen. Locaties zijn via het ketenjournaal geïnformeerd en kunnen een keuze maken.

Opleidingsprogramma keten

Het opleidingsprogramma komt in oktober beschikbaar en is via het Ketenjournaal aangekondigd bij de locaties.

De scholing en training van medewerkers richt zich op de verbreding van de basiskennis (bij voorbeeld WWB kennis voor UWV medewerkers) en een training om integraal, klant- en werkgericht te kunnen werken in een gezamenlijk team. Eind september zijn de locaties geïnformeerd via de website www.samenvoordeklant.nl en een Ketenjournaal Special.

Samenwerking met de G4 en G27

De laatste maanden is invulling gegeven aan verdieping van de samenwerking met het AKO en de vier grootste steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht, de G4). 10 thema's zijn benoemd die de leidraad vormen voor intensievere samenwerking en het gezamenlijk realiseren van de ambities van het WERKbedrijf en het invoeren van de geïntegreerde dienstverlening.

De thema's zijn: - Dienstverlening (alle klanten binnen zes maanden actief aan de slag), - Wajong (aanpak groeiende Wajong-groep), - WSW (wachttijstproblematiek), - Jongeren (werkpleerplicht), - 45-plus, - Integrale werkgeversaankpak, - Wijkaanpak, - Ketenacademie (afstemming en bundelen opleidingsmogelijkheden), gezamenlijke indicatoren en de introductie van de naamgeving "Werkpleinen".

Vertegenwoordigers van de G4 nemen deel aan het AKO kernteam en de G4 werkgroepen en de AKO werkgroepen zijn geïntegreerd in een gezamenlijk ontwikkelingstraject. In september is de aansluiting gerealiseerd voor deelname aan deze projecten door de G27.

3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken

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

Herbeoordelingen

Doel

Voortvloeiend uit de afspraken uit het coalitieakkoord 2007 beogen we in 2008 de eenmalige herbeoordelingen grotendeels af te ronden, waarna we de ultimo 2008 nog resterende herbeoordelingen (maximaal 15.000) in het eerste kwartaal 2009 afhandelen. Prioriteit ligt daarbij op de afronding van de herbeoordelingen van klanten jonger dan 45 jaar.

Activiteiten

Naast de uitvoering van de herbeoordelingen op grond van het aangepaste Schattingsbesluit hebben we in de eerste maanden van 2008 de herzieningen nagenoeg volledig afgerond van de groep arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder die moest worden beoordeeld op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit en van de groep waarvan de Centrale Raad van Beroep had geoordeeld dat de maximering van het aantal maatmanuren op 38 uur per week teruggedraaid moest worden.

Resultaten

Herbeoordelingen							
	Totaal 2008 t/m augustus	WAO	WAZ	Wajong	2007	2006	Totaal t/m 2005 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	70,2%	69,2%	62,3%	88,2%	67,9%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	10,0%	10,6%	11,3%	1,5%	11,1%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	8,7%	8,6%	11,1%	8,4%	14,4%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	11,1%	11,6%	15,3%	1,9%	6,6%	5,2%	3,5%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	22.841	20.214	1.015	1.612	61.755	108.543	117.557

We hebben - naast de hiervoor genoemde herzieningen - in de eerste acht maanden van 2008 bijna 23.000 eenmalige herbeoordelingen uitgevoerd. Hiervan hebben ruim 16.000 betrekking op klanten die op 1 oktober 2004 ouder waren dan 45 jaar en bijna 7.000 op klanten jonger dan 45 jaar. De voorraad nog te verrichten herbeoordelingen ultimo augustus komt hiermee uit op circa 31.000, waarvan nog ruim 5.000 van klanten van 45 jaar en jonger en circa 26.000 van klanten tussen de 45 en 50 jaar.

Om te komen tot een tijdige afronding van de herbeoordelingen in april 2009 moet de productie de komende maanden aanzienlijk stijgen. Hiertoe hebben we de volgende maatregelen getroffen:

- Het verhogen van de capaciteit van met name verzekeringsartsen.
- Verscherping van de prioriteitstelling in twee regio's met een beperkt beschikbare capaciteit met als gevolg minder inzet op professionele herbeoordelingen.
- Verdere efficiencyverhoging in het interne werkproces door inrichten van zogenoemde ASB productiestraten op twee locaties. In deze 'straten' concentreren de medewerkers zich volledig op de werkzaamheden van de herbeoordelingen.

Ook hebben we met het ministerie van SZW overeenstemming bereikt over een aangepaste wijze van herbeoordelingen in de afrondende fase.

Het aantal uitkeringen dat wordt verhoogd als gevolg van een ASB-herbeoordeling, stijgt. Dit hangt samen met het feit dat steeds meer oudere klanten en klanten die langer een WAO-uitkering hebben, herbeoordeeld worden.

TRI (Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten) en WW

Na verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering ná een herbeoordeling op basis van het aangepaste Schattingsbesluit - is het de bedoeling dat de klant die geen werk heeft - aansluitend een WW- of TRI-uitkering krijgt toegekend en betaald. Zo kan de klant de aandacht richten op het vinden van werk. Tijdig betalen betekent een WW-betaling binnen vier weken na de ingangsdatum van de beslissing en een betaling TRI binnen vijf weken.

Toekenningen WW en TRI na ASB herbeoordeling		
	Tijdigheid betaling 1e acht maanden van 2008	Tijdigheid betaling 2007
WW	< 4 weken 87%	< 4 weken 81%
	< 5 weken	< 5 weken
TRI	91%	92%

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

WIA

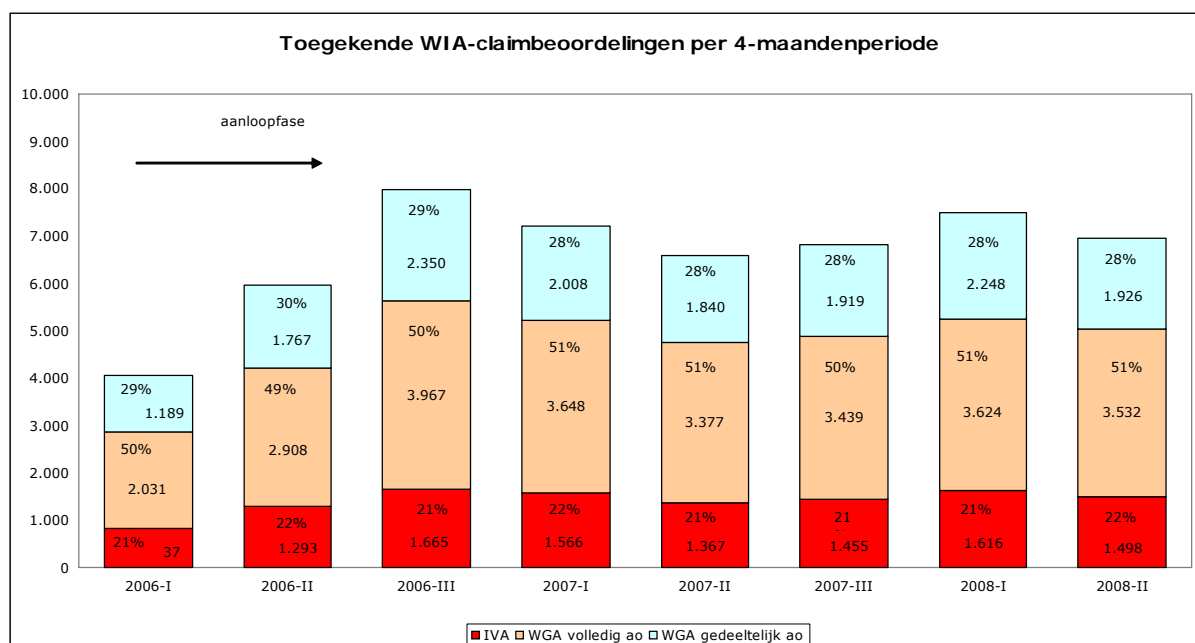
Doel

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

Activiteiten

In de eerste acht maanden van 2008 hebben we 14.400 WIA-uitkeringen toegekend¹ en circa 10.900 aanvragen voor een WIA-uitkering afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is.

Bij de toekenningen blijft sprake van een vrij constante verhouding tussen de categorieën WGA-gedeeltelijk arbeidsongeschikt (29%), WGA volledig arbeidsongeschikt (49%) en IVA (22%) (zie onderstaande grafiek over de instroom in de WIA).



Resultaten

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in de eerste acht maanden van 2008 met 13.600 tot 52.200 eind augustus 2008, terwijl het aantal WAO-uitkeringen met 25.000 daalde tot 571.000 eind juli 2008. Het aantal WGA-uitkeringen steeg met circa ruim 11.000 en het aantal IVA-uitkeringen met ruim 2.500. In totaal werden in 2008 973 WGA-uitkeringen omgezet in een IVA-uitkering.

Ontwikkeling WIA instroom, uitstroom, lopend bestand			
	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
(x 1.000)			
Gerealiseerd			
2006	21,0	2,0	19,1
2007	22,3	3,0	38,4
2008 t/m augustus	16,3	2,7	52,2

Het aantal WAO-uitkeringen is in de eerste acht maanden van 2008 verder gedaald tot 571.000.

¹ Dit is exclusief voorschotten. Deze worden wel meegenomen in het aantal nieuwe uitkeringen (16.300)

Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand			
(x 1.000)			
Gerealiseerd	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
2003	66,3	83,2	785,6
2004	59,2	78,9	765,8
2005	19,9	82,3	703,1
2006	11,0	75,0	639,0
2007	11,7	54,7	596,0
2008 t/m augustus	6,1	31,1	571,0

Kosten

De reguliere uitvoeringskosten van de WIA over de eerste acht maanden van 2008 bedragen circa € 152 miljoen. Dit is onder het begrote niveau (€ 156 miljoen) als gevolg van een lagere hoeveelheid WIA-aanvragen.

Overige activiteiten

Ketensamenwerking

We hebben met drie gemeenten afspraken gemaakt om in pilots sociaal-medische beoordelingen uit te voeren van zowel klanten uit de Wet Werk en Bijstand als in het kader van inburgering. Uit evaluatieonderzoek moet in het eerste kwartaal van 2009 de meerwaarde van deze vorm van samenwerking blijken.

Samenwerking voor klanten met gezondheidsklachten

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

Voor het verkrijgen van indicatiestellingen kan een burger te maken hebben met meerdere instellingen. In 2007 zijn vijf pilots uitgevoerd om de werkwijzen te stroomlijnen. In maart 2008 zijn twee volgende pilots gestart. De pilots duren één jaar. Een pilot wordt op één locatie uitgevoerd waarbij de medewerkers van de betrokken organisaties samenwerken. Inmiddels wordt vastgesteld op welke wijze het proces voor de aanvrager vereenvoudigd en geoptimaliseerd kan worden. Onderzoek vindt plaats naar gezamenlijk gebruik van gegevens en het combineren van processtappen.

Tijdens het jaarlijkse Innovatiefestival is het webloket Regelhulp bekroond als de beste innovatie bij de overheid. Met deze nieuwe webvoorziening krijgen gehandicapten, chronisch zieken en ouderen online hulp bij het aanvragen van de voorzieningen op het gebied van zorg (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), sociale zekerheid en de Wet maatschappelijke ondersteuning).

Met de wetwijziging WSW is geregeld dat per 1 januari 2008 een indicatie minimaal één en maximaal 50 jaar geldt; hiermee worden onnodige herindicaties voorkomen. Met CWI zijn prestatieafspraken gemaakt over de tijdigheid van (her)indicatiebesluiten, de uniformiteit, vervolgdienstverlening bij een negatief (her)indicatiebesluit en de klanttevredenheid.

Samenwerking voor (ex-)kankerpatiënten

In samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties loopt een aantal activiteiten over vermoeidheid van (ex-)kankerpatiënten; deze is tijdens de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling lastig vast te stellen. Zo loopt sinds eind 2007 in Hengelo een proef waarbij de beoordeling van (ex-)kankerpatiënten gedaan wordt door gespecialiseerde verzekeringsartsen en begeleiden gespecialiseerde re-integratiebureaus deze mensen bij het zoeken naar werk. Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen krijgen extra scholing in de gevolgen van en klachten na behandeling van kanker. Doel van de pilot is om te onderzoeken in hoeverre specialisatie van verzekeringsartsen de effectiviteit in de begeleiding van klanten met kanker kan verbeteren. De eerste evaluatie van de pilot heeft geleerd dat het onderzoek moet worden uitgebreid om voldoende onderbouwde conclusies te kunnen trekken. De pilot is daarom uitgebreid naar een tweede locatie.

3.3 Kernfunctie Uitkeren

Tijdigheid

Doelstelling is dat uitkeringsgerechtigden snel de juiste uitkering ontvangen.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid: snelle definitieve betaling			
Prestatie	Norm 2008	1e acht maanden 2008	2007
WW < 4 weken na aanvraag	75%	88%	82%
ZW < 4 weken na ziekmelding	75%	77%	n.v.t.
WIA < 4 weken na einde wachttijd	65%	86%	n.v.t.
Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	81%	n.v.t.

In de eerste acht maanden van 2008 kreeg 88% van onze WW-klanten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Hiermee voldoen we aan de doelstelling van 75%. We verwachten dan ook deze doelstelling in 2008 te halen. Uitgangspunt bij de uitvoering WW is dat de klant die tijdig een uitkeringsaanvraag heeft ingediend, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat de definitieve betaling, lukt dat niet, dan zoeken we contact met de klant om te bezien of hij een voorschot wenst.

In de eerste acht maanden van 2008 kreeg 86% van onze klanten binnen 4 weken de eerste betaling WIA. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van 65%. Ook voor de Wajong voldoet de tijdigheidsscore voor de eerste betaling aan de norm. De betalingen WIA en Wajong betreffen de directe betalingen aan de klant, zowel voorschotten als definitieve betalingen. Voor de Ziektewet zijn het nog voorlopige cijfers. We voeren verdere analyses uit van deze metingen.

Handhaving

Doel

In lijn met het Handhavingprogramma 2007-2010 richten we ons in 2008 meer op de bevordering van spontane naleving van regels en preventieve handhaving. Hierdoor willen we overtredingen zoveel mogelijk voorkomen. Als ze zich toch voordoen zullen we ze snel constateren. Door onze preventieve aanpak en sturing op schadebeperking verwachten we 400 processen-verbaal in te dienen bij het Openbaar Ministerie. Daarnaast moet in 2008 80% van onze klanten bekend zijn met zijn plichten.

Activiteiten en resultaten

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Handhaving			
Prestatie	Norm 2008	1e acht maanden 2008	2007
Bekendheid met rechten en plichten	80%		>85%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	96%

Bij fraude gaat het om een overtreding van de inlichtingenverplichting. In de eerste acht maanden van 2008 hebben we 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie. Hiermee voldoen we aan de in ons jaarplan 2008 afgesproken doelstelling van 95%.

De bekendheid onder onze klanten meten we één keer per jaar, in het vierde kwartaal. Om de controlebeleving onder onze klanten te verhogen hebben we voor 2008 gepland om 60.000 telefonische controles te verrichten. In de eerste acht maanden hebben we 39.000 telefonische controles uitgevoerd. We verwachten het geplande aantal telefonische controles voor 2008 uit te voeren.

We hebben in de eerste acht maanden van 2008 269 reguliere processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie ingediend, 41 processen-verbaal uit een themagericht onderzoek en 6 op grond van overtreding van de Wet op de identificatieplicht. We verwachten te zullen voldoen aan de afspraken

uit het Handhavingarrangement om 400 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie in te dienen.

Kosten

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 38,9 miljoen) zijn iets lager dan het begrote bedrag (€ 40,8 miljoen).

3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten

Loonaangifteketen

Doel

Om een aanzienlijke besparing op het terrein van de administratieve lasten bij werkgevers en binnen de overheid te realiseren is in 2006 de loonaangifteketen opnieuw ingericht. Hierin vervult de polisadministratie een belangrijke functie, omdat het betrouwbaar en toegankelijk vastleggen, beheren en leveren van gegevens een absoluut noodzakelijke voorwaarde is voor de hernieuwde loonaangifteketen.

Activiteiten

Nadat in april 2007 was geconcludeerd dat de loonaangifteketen nog niet stabiel was en dat de sturing van de keten niet toereikend was om de problemen snel en adequaat te kunnen oplossen, heeft een gemeenschappelijk beheerteam van UWV en Belastingdienst een integrale probleemanalyse van de loonaangifteketen opgesteld.

In deze probleemanalyse zijn diverse maatregelen opgenomen die ervoor moeten zorgen dat in 2008 een werkende keten² wordt gerealiseerd. Eind 2008 kan worden vastgesteld of hiervan sprake is. Naast een werkende keten onderscheidt de analyse een stabiele en robuuste keten. Deze moeten eind 2009 respectievelijk eind 2010 worden gerealiseerd. Hiervoor zullen aanvullende maatregelen worden getroffen.

Nadat in de eerste vier maanden de meeste van de maatregelen om de loonaangifteketen werkend te krijgen conform plan waren uitgevoerd, is in de afgelopen maanden de werkende keten verder geëffectueerd. We bewaken de afronding van de maatregelen van de werkende keten, waarvoor nog geen decharge heeft plaatsgevonden, nauwlettend.

Samen met de Belastingdienst hebben we een normenkader loonaangifteketen vastgesteld. Hierin zijn de normwaarden opgenomen waaraan in 2008 moet worden voldaan om te kunnen spreken van een werkende keten. Dit normenkader is beoordeeld door de Inspectie Werk en Inkomen en Het Expertise Centrum. Beide organisaties concluderen dat met dit normenkader de basis is gelegd om begin 2009 vast te stellen of de werkende loonaangifteketen in 2008 is gerealiseerd.

Vanaf eind april is een begin gemaakt met het stabiel maken van de loonaangifteketen. 47 maatregelen zijn benoemd, deels afkomstig uit resultaten van de werkende keten en deels nieuw benoemd. Voor alle 47 maatregelen zijn plannen van aanpak geformuleerd dan wel in voorbereiding. De plannen van aanpak worden de komende maanden verder uitgewerkt.

Eind juli zijn we met de Belastingdienst gestart met een analyseteam signaalafhandeling dat aanbevelingen moet doen naar aanleiding van signalen uit de loonaangifteketen. Het team fungeert tevens als meldpunt voor kwaliteitsignalen.

Om de complexiteit van de polisadministratie te beperken zijn we in de zomer van 2007 gestart met de vermindering van het aantal systemen van de polisadministratie. Dit moet leiden tot bij voorkeur één beheeromgeving in plaats van de huidige drie. Deze systeemvermindering vindt zo verantwoord en beheersbaar mogelijk plaats.

² "van een werkende keten is sprake als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken, kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken, inclusief handhaving; voor inhoudingsplichtigen is er sprake van een verlichting van de administratieve lasten" (definitie uit probleemanalyse) Bij de stabiele keten zijn de hulpconstructies vervangen door structurele oplossingen.

Resultaten

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2008	1e acht maanden 2008	2007
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	80%	64%	-

Doordat de leveringsprogrammatuur in augustus tijdelijk vastliep, is eenmalig sprake van een lagere score. Omdat dit incident inmiddels is opgelost, verwachten we over 2008 alsnog op de norm van 80% uit te komen.

In de eerste acht maanden van 2008 is een aantal belangrijke resultaten geboekt. Per 1 januari 2008 is een strikte controle op de loonaangifte ingevoerd. Deze controle ziet op aangiften over tijdvakken in 2008 en heeft betrekking op technische onvolkomenheden. Ook worden alle geconstateerde verschillen structureel en aansluitend op het betreffende aangiftetijdvak teruggekoppeld aan de inhoudingsplichtigen. Alle terugkoppelingen zijn tijdig gerealiseerd. Het aantal terugkoppelingen is als gevolg van een betere aanlevering door werkgevers de afgelopen maanden duidelijk afgenomen. De terugkoppeling van fouten wordt vanaf het aangiftetijdvak oktober 2007 met een zo volledig mogelijke controleset uitgevoerd. Ook is een monitorsysteem ingericht dat de Belastingdienst en UWV in staat stelt vroegtijdige verstoringen in de loonaangifteketen waar te nemen en daar gericht actie op te ondernemen. Tevens zijn aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd op het gebied van synchronisatie van de werkgeversadministratie. Na analyse op volledigheid en juistheid behoeften in 2008 nog slechts circa 33.000 (2007: 108.000) inhoudingsplichtigen te worden benaderd om de jaarloongegevens aan te leveren.

Eind augustus waren 43 plannen van aanpak voor het stabiel maken van de loonaangifteketen gereed en is de eerste maatregel, het ontwikkelen van een visie op de robuuste keten en het migratiepad, gerealiseerd.

De activiteiten om de complexiteit te beperken door 2 van de 3 systeemplatforms te elimineren, verlopen grotendeels conform plan. De nieuwe beheeromgeving op Polis+ is ontwikkeld en gebouwd, en wordt gevuld met de loonaangiften. De vulling is begin 2008 afgerond. We hebben het eerste systeemplatform eind juni uitgefaseerd. De data blijven nog wel beschikbaar.

Kosten

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in de eerste acht maanden van 2008 € 9,1 miljoen (incl. Sociaal Plankosten). Dit is ruim binnen het begrote bedrag (€ 34,5 miljoen) als gevolg van het feit dat de kosten lager zijn dan begroot, met name door lagere frictiekosten Sociaal Plan. We verwachten een onderschrijding voor het project voor geheel 2008 van bijna € 27 miljoen. We zijn met het ministerie van SZW nog in overleg over de aanwending van deze onderschrijding.

3.5 Kernfunctie Klant & Service

Naast de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten onderscheiden we de daarbij behorende Klant & Service als vijfde kernfunctie. De transitie om per 1 januari 2009 te komen tot de bedrijfskernfunctie Klant & Service is in volle gang.

Resultaten

In de eerste acht maanden van 2008 hebben we de volgende resultaten gerealiseerd:

- We hebben ongeveer 50% van alle potentieel elektronisch te verwerken UWV-formulieren in productie genomen. Het restant volgt in de komende verslagperiode. Eind 2008 wordt het ontwikkelen van (klant)webformulieren die gebruikmaken van het ICTU platform afgerond. Dan worden de formulieren in beheer genomen. Hiermee conformeert UWV zich aan de normen voor standaard elektronische formulieren die binnen de overheid zijn vastgesteld. We zijn gestart met een onderzoek naar oplossingen voor de situatie dat op dit moment nog niet meer digitale gebruiksmogelijkheden binnen het ICTU platform gerealiseerd kunnen worden.
- We hebben de digitale jaaropgave gerealiseerd. De klant kan op een door hem te bepalen moment online zijn jaaropgave openen en bekijken.
- De klanten kunnen in hun eigen omgeving gebruikmaken van het internet werkbriefje. Dit betekent meer gebruiksgemak en een snellere betaling voor de klant.

4. BEDRIJFSVOERING

4.1 Vernieuwing

Uitgangspunt van het programma De Vernieuwing is dat we klanten goed en snel willen helpen. Daartoe zullen we de organisatie inrichten volgens de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten - en de kernfunctie Klant & Service. De integrale procesvisie die we eind 2006 hebben vastgesteld, hebben we in 2007 in de zogenoemde Vernieuwingsagenda vertaald in globale procesontwerpen per kernfunctie en de daarbij behorende transitiestrategie.

De ontwikkelingen in de laatste vier maanden binnen onder andere het programma WIA en de uitkomsten van evaluaties van WIA-pilots, hebben ertoe geleid dat de transitiestrategie wordt herijkt. De Vernieuwing blijft onveranderd doorgang vinden. Wel leggen we een aantal accenten anders.

Zo heeft een herbezinning plaats op de oplevering van ICT-systemen en wordt het proces rond de plaatsing van medewerkers in het Vernieuwde UWV verbeterd. Ook geven we meer prioriteit aan de menskant van de Vernieuwing via het programma Houding & Gedrag. Verderop volgt op hoofdlijnen de beschrijving van de activiteiten vanuit dit programma.

In het bestuurlijk overleg met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bespreken we de komende weken de herijkte transitiestrategie. In het jaarverslag zullen wij op de veranderde transitiestrategie verder inhoudelijk ingaan.

Resultaten per wet

1. ZW

We zijn gestart met het project ZW-digitalisering. Dit project heeft als doel het standaardiseren van gegevensleveringen door werkgevers in het kader van de Ziektewet in alle communicatiekanalen met de klant en het stimuleren van werkgevers om zoveel mogelijk digitaal te melden. Tevens zorgen we ervoor dat de papieren meldingen op standaardformulieren van UWV binnenkomen, zodat we deze intern eenvoudiger en doelmatiger kunnen verwerken.

Om de klantinformatiestromen voor de werkgevers te structureren richten we in 2008 met uitloop naar 2009 de klantinteracties op de volgende wijze in:

- Verminderen van de opgevraagde gegevens en daardoor vereenvoudiging van het berichtenverkeer;
- Gelijktrekken van de opgevraagde gegevens in de verschillende kanalen;
- Inrichten van één uniform beheer voor wat betreft digitale kanalen;
- Eenduidige terugkoppeling naar de werkgevers over ontvangen meldingen en foutberichten;
- Verplicht maken van de UWV-formulieren voor papieren meldingen;
- Plaatsing van de gevalideerde meldingen en de gegevens in het UWV Ziektewetsysteem;
- Hergebruik van reeds bij UWV beschikbare gegevens.

Hiervoor hebben we een plan van aanpak opgesteld, waarvan we inmiddels met de uitvoering zijn begonnen.

2. WW

Een belangrijke stap per 1 januari 2009 is de overheveling van WW-Inkomen in zijn huidige vorm naar de kernfunctie Uitkeren. De resultaten van het huidige proces en de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt, voldoen al voor een groot deel aan wat de klant van een vernieuwd UWV mag verwachten. Alle voorbereidingen zijn in de afgelopen verslagperiode getroffen.

Vorbereidende activiteiten zijn ook verricht om de omgekeerde intake per eind september 2008 te operationaliseren (het tonen van arbeidsverleden aan de klant). Hierdoor bereiken we een kortere doorlooptijd. Administratieve lastenverlichting realiseren we door alleen gegevens bij klanten en werkgevers op te vragen die binnen de keten niet beschikbaar zijn. In de eerste 8 maanden zijn stappen gezet om het werkbriefje om te vormen en vanaf 2009 te werken met een mutatieformulier. De klant gebruikt het formulier op het moment dat er iets in zijn situatie is gewijzigd, dat van invloed kan zijn op zijn uitkering.

We hebben de klantcommunicatie en de klantvolgfunctionaliteiten ten behoeve van de re-integratieactiviteiten voor de kernfunctie Werk gerealiseerd.

3. WIA

In de afgelopen periode is op 3 kantoren gestart met een proefimplementatie van het klantproces WIA (ik ben ziek en heb (g)een werkgever). De doelstelling daarvan is om in de dagelijkse praktijk met formele meldingen de werking van dit proces uit te proberen. Bij de eerste evaluatie bleek dat het klantproces op onderdelen niet de verwachte verbeteringen - zoals kortere doorlooptijden en minder overdrachtsmomenten - te zien gaf. Hierop zijn aanpassingen doorgevoerd, onder meer een minder complex klantproces. In dit proces zijn nu minder overdrachtsmomenten en er is een logischer verband aangebracht in de werkzaamheden van de medewerkers. Op grond van de opgedane ervaringen passen we de klantprocessen en businessontwerpen aan. De proefnemingen zijn voortgezet, mét de hiervoor genoemde wijzigingen. De betrokken medewerkers zien de aangebrachte wijzigingen als aanmerkelijke verbeteringen.

In verband met deze wijzigingen is de implementatie nu verschoven naar mei 2009. Dit heeft, zoals hiervoor is opgenomen, gevolgen voor de gekozen transitiestrategie.

We hebben besloten dat de uitrol van het klantproces op 11 locaties zal plaatsvinden in plaats van op de oorspronkelijk beoogde 7.

4. Wajong

We bereiden in 2008 en 2009 de transitie van dit klantproces voor in samenhang met de ontwikkelingen aangaande deze wetgeving.

Resultaten projecten en UWV-brede programma's

Programma Digitaal Klantdossier

Begin dit jaar heeft de landelijke uitrol van het digitaal klantdossier fase 1, met de functionaliteiten zoals in 2007 ontwikkeld, en de nazorg plaatsgevonden. De geïntegreerde elektronische intake WW voor zowel CWI als UWV is verder ontwikkeld. Tevens zijn binnen het AKO-verband afspraken gemaakt over quick wins om zodoende de principes vanuit de toonkamers versneld in te voeren. In de afgelopen maanden zijn nog enkele restwerkzaamheden met betrekking tot DKD fase 1 uitgevoerd. Dit gaat de komende maanden in productie: de digitale omgekeerde intake WW (kortweg e-intake) is dan gereed. Het intakeproces is dan in zijn geheel gepositioneerd binnen UWV en de procesgang naar de backoffices is daarbij gestroomlijnd met als resultaat snellere afhandeling en voorkomen van meervoudige uitvraag.

Het ministerie heeft UWV gevraagd een trekkersrol te vervullen voor fase 2. De opdracht DKD fase 2 heeft betrekking op de uitbreiding van gegevens, functionaliteiten en klantgroepen (bijvoorbeeld WIA, Wajong). Daarnaast wordt ook een aantal randvoorwaardelijke zaken opgepakt die zijn aangegeven in de ketentoets. Het gaat binnen deze toets om het verbeteren van actualiteit van gegevens, de performance en beschikbaarheid.

We hebben het plan op hoofdlijnen met de inhoudelijke ambitie van DKD fase 2 eind juni 2008 aangeboden aan de staatssecretaris van SZW. Het plan heeft betrekking op de periode vierde kwartaal 2008 en 2009. We werken dit plan verder uit aan de hand van de aspecten haalbaarheid, realiseerbaarheid, planning en financiën en bieden dit 1 oktober aan aan SZW.

Programma Houding en Gedrag, "Ga je mee"

In de afgelopen verslagperiode hebben we dit programma verder geconcretiseerd. Het programma heeft als doel dat onze managers de ambitie van het nieuwe UWV kennen, en deze in hun rol naar de medewerkers bewust en enthousiast invullen. De manager wordt de komende jaren ondersteund voor zowel zijn eigen verandering als het leiden van de veranderingen bij zijn medewerkers.

Een andere doelstelling van het programma is het bieden van de ondersteuning om er voor te zorgen dat de medewerker zich positief betrokken voelt bij de Vernieuwing, hij weet wat UWV verlangt, en kan en wil de nieuwe manier van werken toepassen. Hij is klantbewust, werkt klantgericht en neemt verantwoordelijkheid voor zijn eigen ontwikkeling en toekomst. Binnen of buiten UWV.

We hebben vastgesteld dat het meten van de klantbeleving en het terugkoppelen hiervan aan de medewerker een positief effect heeft op de dienstverlening aan de klant. Deze bevindingen zullen we meenemen in de vervolgstappen binnen dit programma en de invulling van de klantprocessen.

Deregulering

We hebben de verschillende dereguleringsvoorstellen op het gebied van de WW en harmonisatie van begrippen verder uitgewerkt en doorgerekend voor de effecten op de uitvoeringskosten. Op ambtelijk niveau wordt nog overleg gepleegd met SZW.

We hebben voor de vereenvoudiging van de premieheffing en lastenverlichting van werkgevers diverse scenario's uitgewerkt en deze besproken met SZW. Besloten is om één scenario verder uit te werken. We verwachten de verdere uitwerking van dit dereguleringsvoorstel begin 2009 met SZW te kunnen bespreken.

Ontwikkeling beoordeling arbeidsongeschiktheid

We hebben voorstellen ontwikkeld voor aanpassing van CBBS, die kunnen bijdragen aan een substantiële vereenvoudiging in het proces van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid. We werken de voorstellen thans verder uit. We hebben een plan van aanpak ontwikkeld en zijn een eerste oriëntatie gestart.

4.2 Vorming Werkbedrijf

Per 1 januari 2009 fuseren CWI en de werkonderdelen van UWV (WW Werk en Inkoop Re-integratie) tot CWI, het WERKbedrijf van UWV. In juli hebben UWV en CWI het Businessplan "Steeds meer mensen aan het werk" vastgesteld. Het businessplan is tot stand gekomen na overleg met de stakeholders, zoals gemeenten, onderwijs, werkgevers etc. Op dit moment lopen de adviestrajecten met de medezeggenschap.

4.3 Beëindiging programma WIA

Voor de beëindiging van de bouw van de definitieve voorziening WIA verwijzen wij naar onze brief van 11 september 2008.

4.4 Rechtmatigheid

Resultaten rechtmatigheidcontroles per wet en UWV-breed

De hierna volgende tabel geeft de indicatieve percentages financiële fouten en onzekerheden in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen (1 oktober 2007 tot 1 juli 2008) van het verslagjaar 2008 weer.

Het percentage financiële fouten (fouten met een financieel gevolg) (1,7) is licht gestegen ten opzichte van het percentage over het gehele verslagjaar 2007 (1,5). Het percentage onzekerheid is toegenomen van 0,5 naar 0,9.

Op het niveau van de wet is het beeld als volgt:

Financiële Rechtmatigheid t/m derde kwartaal verslagjaar 2008				
Wet	Financiële fouten t/m 3e kwartaal verslagjaar 2008	Financiële fouten verslagjaar 2007	Onzekerheden t/m 3e kwartaal verslagjaar 2008	Onzekerheden verslagjaar 2007
BIA	0,1	0,7	0,7	0,0
Wajong	0,2	0,5	0,0	0,0
WAO	0,1	0,1	0,4	0,6
WAZ	0,7	1,3	2,9	0,7
WAZO	4,2	3,9	0,0	0,0
WIA	2,1	4,2	3,3	0,7
WW	4,0	1,7	2,0	0,5
ZW	6,7	9,9	0,8	0,5
TW	2,7	2,8	2,5	0,2
TRI	10,4	10,4	4,5	4,7
UWV -breed	1,7	1,5	0,9	0,5

**) Het WIA - percentage is opgebouwd uit een gedeelte WIA -uitkeringen en WIA Inkoop en re-integratie (IR)*

Toelichting op tabel:

Financiële fouten:

- De uitvoering van de Wajong, WIA, WAZ, ZW, TW en BIA is verbeterd. Vooral de ingezette verbetermaatregelen bij de ZW lijken effect te hebben gesorteerd. De impact van deze verbeteringen op het UWV-percentage financiële fouten wordt teniet gedaan door de stijging van het percentage financiële fouten op de WW (4,0 ten opzichte van 1,7 in verslagjaar 2007).
- De verslechtering bij de WW is voor een groot deel toe te schrijven aan deelpopulaties WW in het kader van de arbeidstoeleiding (1,6). Ook zijn bij de uitvoering van de sec WW-uitkeringen de financiële fouten - in 2007 1,4 van het totale percentage van 1,7 - toegenomen naar 2,4. Een nadere analyse naar de onderliggende foutsoorten en deelpopulaties bij de WW wordt op dit moment uitgevoerd en waar mogelijk zullen hierop verbetermaatregelen worden geïnitieerd.
- Het percentage financiële fouten TRI blijft onveranderd hoog.

Onzekerheden:

- Het UWV-percentage onzekerheid zal, indien de bestaande onzekerheden (en mogelijke nieuwe onzekerheden voortvloeiend uit het vierde kwartaal van dit verslagjaar) niet grotendeels en tijdig voor het einde van het verslagjaar worden weggenomen, naar verwachting slechter zijn dan het resultaat over verslagjaar 2007.

Voortgang verbetermaatregelen en herstelplannen

De Minister van SZW heeft verzocht om over de ingezette verbetermaatregelen ter verbetering van de rechtmatigheid in 2008 te rapporteren evenals over de voortgang van de herstelplannen voor oude fouten.

Ondanks de al ingezette verbetermaatregelen op de TRI blijven de percentages financiële fouten en onzekerheden hoog. Hoewel de ingezette verbetermaatregelen een positief effect hebben op de kwaliteit van de uitvoering TRI, hebben deze zich nog niet kunnen manifesteren in de cijfers omdat er andere nieuwe fouten voor in de plaats zijn gekomen.

Zoals gezegd lijken de ingezette verbetermaatregelen bij de ZW op de dagloonproblematiek wel het beoogde effect te hebben gesorteerd op de vaststelling van de daglonen (percentage financiële fouten gedaald van 4,9 in 2007 naar thans 2,3).

In de jaarrapportage over het verslagjaar 2007 is vermeld dat de herstelactie kopjesregeling bij de ZW over 2005 en 2006 in 2008 zal plaatsvinden waarbij ook de herstelactie voortvloeiend uit het verslagjaar 2007 wordt meegenomen. Deze herstelactie ZW is geheel afgerond.

In de jaarrapportage 2007 is ook de herstelactie kopjesregeling Wajong opgenomen. Deze herstelactie was nog niet volledig afgerond en is uitgebreid met de gevallen die voortgekomen zijn uit het verslagjaar 2007. Ook deze herstelactie is geheel afgerond.

4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering

Begin 2008 hebben we de Kwaliteitsvisie UWV 2008-2012 vastgesteld. Hierin wordt richting gegeven aan verdere ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. De visie wordt vormgegeven in Kwaliteitszorg die in 2012 zich kenmerkt door maatwerk, flexibiliteit, werkbaarheid en die bovenal bijdraagt aan klantgerichte dienstverlening. De bedrijfskernfuncties hebben in hun inrichtingplannen de kwaliteitsvisie verder geoperationaliseerd. Na vaststelling van deze plannen, wordt tot inrichting en uitvoering overgegaan.

Ons gecertificeerde kwaliteitssysteem ondersteunt de ingezette ontwikkeling, draagt bij tot borging van het huidige kwaliteitsniveau en geeft impulsen tot verder verbeteren.

4.5 Beveiliging en privacy

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

Om te bepalen of het door UWV ingezette verbetertraject in 2009 leidt tot een volledig geïmplementeerd normenkader, heeft UWV medio juli 2008 een Beveiliging & Privacy Selfassessment uitgevoerd. Aan dit selfassessment is door 90% van de reguliere bedrijfsonderdelen (going concern) deelgenomen. Hieruit blijkt dat driekwart van het normenkader is geïmplementeerd. Ook CWI en twee bedrijfskernfuncties hebben deelgenomen aan het selfassessment. CWI heeft een eigen, maar met UWV vergelijkbaar, normenkader Beveiliging & Privacy. Op basis van het door CWI uitgevoerde B&P/UWV selfassessment kan worden gesteld dat als het normenkader van UWV nu binnen CWI van toepassing wordt verklaard, het implementatieniveau van CWI ongeveer gelijk is aan dat van UWV. In 2008 houden we binnen UWV nog een tweetal vervolgmetingen. Het resultaat daarvan verschaft inzicht over de voortgang en stelt de bedrijfsonderdelen in staat gericht te sturen. Om de getrouwheid van de meting te toetsen, is onze interne accountantsdienst gestart met het uitvoeren van steekproeven. Het resultaat daarvan is nog niet beschikbaar. De onderdelen die niet hebben deelgenomen aan de 0-meting, worden gemaand deel te nemen aan de (vervolg-)meting.

4.6 Integriteit

In de eerste acht maanden van 2008 hebben wij 97 signalen van mogelijke schending van de integriteit onderzocht. Er is in 22 gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er 9 gericht waren tegen een (ex-)werknemer, 9 tegen een agressieve klant en 2 tegen een klant die onverschuldigde uitkeringsgelden had verduisterd. In 2 zaken was de dader niet bekend. In 6 gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen.

Uit een evaluatie van de pilot voor het landelijk registratiesysteem van de overheid voor integriteitschendingen, dat onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is ontwikkeld, bleek dat het systeem nog op een aantal onderdelen moet worden aangepast. We zijn om die reden nog steeds in afwachting van het operationeel worden van het systeem.

Het systeem Agressie Registratie van de Overheid, dat onder verantwoordelijkheid van de Vereniging Nederlandse Gemeenten is ontwikkeld, wordt in een proefomgeving getest door het invoeren van agressiemeldingen. Dit systeem moet inzicht geven in de te beheersen risico's op agressie tegen werknemers met een publieke taak. Het systeem zal na officiële introductie door de minister BZK op 15 mei a.s. gefaseerd worden ingevoerd. Hiervoor is in september 2008 een pilot gestart.

In juni is aan ons hoofd Bureau Integriteit, F. van Oostrum, de Ien Dales Award 2008 toegekend voor zijn inzet voor het ondersteunen van de organisatie bij het streven naar de hoogste mate van integriteit. De award is voor personen die zich onderscheiden in bijzondere verrichtingen en betrokkenheid bij vraagstukken op het snijvlak van integriteit en openbaar bestuur. Bij de jurering wordt gelet op vakmanschap, trots en bevologenheid en het rolmodel zijn voor anderen. De award is ingesteld door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De jury eert met de toekenning van de award 2008 ook het integriteitbeleid van UWV en de werknemers die actief bijdragen aan de uitvoering van het beleid.

4.7 Personele ontwikkeling

In ons jaarplan 2008 zijn we voor dit jaar uitgegaan van een bezetting van gemiddeld circa 15.000 fte's voor reguliere activiteiten en specifiek voor projecten circa 700 fte's aan externe medewerkers.

Wij hadden op 1 september 2008 16.020 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 7.830 medewerkers en ten opzichte van eind 2007 een daling van 822 medewerkers. Het aantal van 16.020 medewerkers bestaat uit 15.060 vaste medewerkers, 857 tijdelijke medewerkers en 103 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld. Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 6.675 tot 13.470 fte's. Dit is lager dan onze verwachting in ons jaarplan voor 2008 (gemiddeld circa 15.000 fte's). Sinds eind 2007 is het aantal fte's met 711 afgenomen. Het aantal fte's aan externe medewerkers specifiek voor projecten bedroeg 626. Dit is lager dan onze verwachting voor 2008 (700 fte's).

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

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

Tot en met augustus 2008 is er aan 2.626 medewerkers boventalligheid aangezegd (1.432 in 2005, 571 in 2006, 398 in 2007 en 225 in de eerste acht maanden van 2008). Hiervan zijn 404 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo augustus 2008 zijn nog 426 medewerkers feitelijk boventallig. Voor 2.194 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (1.190 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 162 medewerkers hebben ontslag via de kantonrechter of CWI gekregen, 254 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 14 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 156 medewerkers zijn vrijwillig vertrokken. 338 medewerkers hebben van de ouderenregeling gebruik gemaakt.

Het Employabilitypaspoort is een hulpmiddel dat medewerkers kunnen gebruiken om zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan de eigen loopbaan. Het Employability traject wordt uitgevoerd door de mobiliteitscentra en resulteert vanuit een employabilityscan uiteindelijk in een Employabilitypaspoort. Tot en met augustus 2008 zijn 1.387 employabilityscans gestart. Inmiddels zijn 2.848 employabilitytrajecten afgerond.

Tabel							
Personeelsverloop							
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	Stand 1-9-2008 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers*							
Stand 1 januari	16.656	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	7.830-
Stand 1 september	16.020						
Stand 31 december		16.842	18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	16.338	17.292	18.439	20.928	22.856	23.770	
Vast*							
Stand 1 januari	15.756	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	6.082-
Stand 1 september	15.060						
Stand 31 december		15.891	17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	15.408	16.374	17.536	19.492	20.414	20.951	
Tijdelijk*							
Stand 1 januari	829	872	674	1.704	2.286	2.361	1.504-
Stand 1 september	857						
Stand 31 december		880	1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	843	876	839	1.267	2.128	2.465	
NAR/Wachtgeld*							
Stand 1 januari	71	12	102	223	360	347	244-
Stand 1 september	103						
Stand 31 december		71	28	115	269	361	
gemiddeld	87	42	65	169	315	354	
Fte's							
Stand 1 januari	13.998	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	6.675-
Stand 1 september	13.470						
Stand 31 december		14.181	15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	13.734	14.563	15.603	17.763	19.302	20.141	
* Aantal arbeidverhoudingen							

4.8 Huisvesting

In ons jaarplan 2008 hebben we als doelstelling opgenomen om het aantal gehuurde m2 te verminderen met 25.000 m2. Verdere reductie willen we realiseren door nauwe samenwerking in het publieke domein onder operationele coördinatie van de Rijksgebouwendienst. Ook willen we de komende jaren de efficiency in de huisvesting verhogen.

In de eerste acht maanden van 2008 zijn 6 panden geheel afgestoten, 2 nieuwe panden aangehuurd, en is er een toename van werkplekken in CWI locaties. Per saldo is het aantal gehuurde m² in 2008 conform planning toegenomen met ruim 12.000 tot ruim 411.000 m².

We zullen de resterende maanden van 2008 per saldo nog ruim 12.000 m² afstoten; dit is minder dan wij hadden voorzien. Per 1 januari 2009 huren we dan circa 400.000 m². Het feit dat we onze doelstelling niet halen om in 2008 het aantal gehuurde m² te verminderen met 25.000, komt onder meer doordat we circa 10.000 m² gebruiken voor de overkomst van CWI met als gevolg het op termijn opleveren van het huidige hoofdkantoor van CWI. Ook kunnen we enkele panden niet afstoten vanwege de benodigde m² aldaar. Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft eind augustus 2008 geen panden die 100% leegstaan.

De Rijksgebouwendienst heeft een uitwisseling tot stand gebracht van vraag en aanbod van m² van diverse publieke instanties. Deze uitwisseling heeft in 2008 geleid tot een overname van 4.500 m² in een pand van UWV door het Kadaster.

4.9 ICT

Organisatie Informatie Voorziening

De urgentie van verdere herinrichting van de Informatievoorzieningsfunctie is groot. Eerder hadden we eerder al de CIO Office ingericht, evenals de onderdelen Business Services en ICT Services.

Regievoering

Informatieplanning

We hebben de tussentijdse bijstelling van het jaarplan 2008 afgerond, waarmee er een nieuwe basis is voor de ICT Assurance. Het jaarplan 2009 is in voorbereiding.

Regie op projecten

Voor onze oordeelsvorming naar aanleiding van het stoppen van het WIA programma verwijzen we naar onze brief van 11 september jl.

Leveranciers

In 2008 hebben zich tot op heden geen grote wijzigingen voorgedaan in de uitbesteding. Gekozen is voor een aanbesteding van de kantoorautomatisering met als uitgangspunt de huidige dienstverlening.

Leveranciersmanagement

In de afgelopen periode is geïnvesteerd in het scherper inkopen binnen bestaande contracten. Vanaf 1 oktober dit jaar wordt het offerte- en factureringsproces daartoe vanuit één punt gecoördineerd. Verder hebben we een aantal mogelijkheden laten onderzoeken om te komen tot scherper inkopen voor één van onze leveranciers; de meest kansrijke worden in een pilot beproefd. Met de leverancier van het Hoofdreken centrum is een nadere invulling afgesproken voor beheerwerkzaamheden in de vorm van een aantal standaarddiensten waarvoor vaste prijzen gelden.

Exploitatie

Continue dienstverlening

Het business continuity management wordt steeds verder ingericht. Dit houdt in dat een continuïteitsplan wordt opgesteld waarin de onderlinge samenhang van de applicaties tot uitdrukking komt, inclusief het ketenaspect. De komende maanden zullen we een notitie opstellen over de voortgang van de afspraak met SZW dat eind 2009 het business continuity management op orde is.

Change- en release management

We ontwikkelen geleidelijk de ondersteuning van organisatiebreed ingericht wijzigingenbeheer. In de afgelopen maanden zijn intern afspraken gemaakt over verdere uniformering van het functioneel beheer.

Ontwikkeling applicatieportfolio

Om de IT-kosten aanzienlijk te verlagen en de complexiteit te reduceren, zetten we in totaal 471 applicaties uit en brengen we er 193 over naar het hoofdreken centrum. In de eerste acht maanden van 2008 hebben we 72 applicaties uitgezet en 11 applicaties gemigreerd. Het totaal aantal uitgefaseerde applicaties is nu 420 en het totaal aantal gemigreerde

applicaties 59. Er zullen in 2008 en 2009 nog 134 applicaties worden gemigreerd, waaronder de grote legacysystemen voor WW en Arbeidsongeschiktheidswetten.

De kostenontwikkeling is op dit moment niet conform de eerdere verwachting. De omzet bij de nieuwe leverancier stijgt zoals verwacht, maar de kosten bij de oude leveranciers dalen niet in de mate die verwacht was als gevolg van het feit dat het tempo bij de migraties lager is dan voorzien en hogere kosten voor de migraties zelf.

4.10 Doelmatigheid

Over de eerste acht maanden van 2008 liggen de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening € 16,4 miljoen boven het niveau van de begroting. De project- en frictiekosten zijn per saldo € 38,9 miljoen lager dan de begroting. We verwachten dan ook voor de totale uitvoeringskosten binnen de begroting te blijven. Daarnaast sturen we erop om niet alleen voor de projectkosten, maar ook voor de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening binnen de vastgestelde (deel-) begroting voor 2008 te blijven. We hebben hiertoe intern aanvullende taakstellingen opgelegd. Ook maken we een gedetailleerde analyse van de automatiseringskosten.

Voor een aantal ontwikkelingen in de structurele uitvoeringskosten hebben we een aanvullende budgetaanvraag ingediend.

De begroting 2008 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Dit maakt het mogelijk om, in lijn met de methodiek zoals die ten grondslag ligt aan het budget, de realisatie 2008 tegen het toegekende budget af te zetten door middel van de gehanteerde productcatalogus.

Begrotingsresultaat UWV		bedragen x € 1 miljoen			
	realisatie t/m augustus 2008	begroting t/m augustus 2008	verschil	%	Begroting 2008
1. Informatievoorziening					
1.1 Informatievoorziening	29,3	26,6	2,7	10,3%	39,9
	29,3	26,6	2,7	10,3%	39,9
2. Preventie & Reïntegratie					
2.1 Preventie	4,9	4,6	0,3	6,8%	6,9
2.2 Reïntegratie	132,5	125,9	6,7	5,3%	188,8
	137,5	130,5	7,0	5,4%	195,7
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	52,7	51,7	1,0	1,9%	77,6
	52,7	51,7	1,0	1,9%	77,6
4. Claimbeoordeling					
4.1 Toekennen-afwijzen claim	242,0	236,9	5,1	2,1%	355,4
4.2 Continueren	344,4	345,2	-0,9	-0,3%	517,9
4.3 Handhaving	38,9	40,8	-1,9	-4,6%	61,1
	625,2	622,9	2,3	0,4%	934,4
5. Inkomensverzorging					
5.1 Betalingen	81,6	81,1	0,6	0,7%	121,6
	81,6	81,1	0,6	0,7%	121,6
Subtotaal uitvoeringskosten	926,3	912,7	13,6	1,5%	1.369,1
Frictiekosten huisvesting	7,4	4,6	2,8	61,6%	6,9
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	933,8	917,3	16,4	1,8%	1.376,0
Bijzondere baten	0,0	-	-	-	-
Bijzondere lasten	0,0	-	-	-	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	933,8	917,3	16,4	1,8%	1.376,0
Vernieuwing	24,5	46,9	-22,4	-47,8%	70,4
Investeringsbudget	22,9	21,9	1,0	4,6%	32,9
Frictiekosten Sociaal Plan	25,2	33,7	-8,5	-25,2%	50,5
Invoering Wet- en regelgeving	49,2	58,2	-9,0	-15,4%	87,3
Totaal projectkosten	121,8	160,7	-38,9	-24,2%	241,1
Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	1.055,6	1.078,1	-22,5	-2,1%	1.617,1
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-25,5	-23,3	-2,2	9,4%	-35,0
Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)	1.030,1	1.054,7	-24,7	-2,3%	1.582,1

Onderstaand een nadere toelichting:

- **Preventie & Re-integratie**

De bestedingen ten behoeve van preventie en re-integratie liggen per saldo licht boven het begrote niveau. De hogere bestedingen hebben voornamelijk betrekking op werk-/leefvoorzieningen en loondispensaties als gevolg van meer activiteiten in het kader van 'arbeidsvoorzieningen'.

- **Claimbeoordeling**

De kosten van uitvoering over de eerste acht maanden van het jaar 2008 van de claimbeoordeling liggen op het niveau van het tijdsevenredige budget.

De omvang van de activiteiten op het gebied van de Ziektewet als geheel liggen op een hoger niveau dan verwacht, voornamelijk als gevolg van een groter beroep op de Ziektewet door de groeiende populatie uitzendkrachten.

De uitvoeringskosten van de claimbehandeling in het kader van Arbeidsongeschiktheid liggen licht boven het begrote niveau. De oorzaak hiervan ligt in een combinatie van een daling van de instroom en een complexere gevalbehandeling, maar ook van meer activiteiten in het kader van de Wajong.

De uitvoeringskosten van de claimbehandeling WW liggen per saldo licht onder begroot niveau. De omvang van de activiteiten in het kader van eerste claimbehandeling WW liggen boven begroot niveau. De effecten op de uitvoeringskosten worden grotendeels gecompenseerd door de effecten van de omvang van de activiteiten in het kader van de continueringen WW.

Friciekosten huisvesting

De frictiekosten zijn berekend op basis van het gemiddelde aantal m² die (over de gehele organisatie verspreid) niet worden benut, tegen het actuele gemiddelde tarief per m².

Deze frictiekosten tot en met augustus 2008 hebben betrekking op gemiddeld circa 41.000 m² waarvan:

- circa 10.000 m² betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van af te stoten panden
- circa 31.000 m² betrekking heeft op bovennorm bezettingsverlies.

Bovennorm bezettingsverlies betreft ruimtes/ m² op de afdelingen, die ontstaan door het krimpen van de organisatie. Door concentratiebewegingen, waarbij ruimtes zo efficiënt mogelijk worden benut, wordt dit bovennorm bezettingsverlies en de daaraan verbonden kosten zoveel mogelijk beperkt. De frictiekosten van deze m² bedragen tot en met augustus 2008 circa € 7,4 mln.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft eind augustus 2008 geen panden die 100% leegstaan.

Vernieuwing

Bij de Vernieuwing zijn de kosten tot en met augustus 2008 € 22,4 miljoen onder budget uitgekomen. Deze onderuitnutting wordt in belangrijk mate veroorzaakt doordat de concentratie van activiteiten van het Programma Vernieuwing voornamelijk ligt in de tweede helft van 2008.

Daarnaast hebben de ontwikkelingen in de laatste vier maanden ertoe geleid dat de transitiestrategie wordt herijkt en er een heroriëntatie plaatsvindt op het systeemcomplex.

Hierdoor is een aantal trajecten vertraagd c.q. voorlopig on hold gezet.

Investeringsbudget

Van het Investeringsbudget is tot en met augustus 2008 € 22,9 miljoen besteed, waarvan € 20,8 miljoen voor Killen & Migreren. Per saldo ligt de besteding € 1,0 miljoen boven de tijdsevenredige begroting.

Friciekosten Sociaal plan

De frictiekosten Sociaal plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 25,2 miljoen. Deze kosten hangen samen met de begin 2008 boventallig verklaarde medewerkers. Conform de verslaggevingregels zijn de kosten verantwoord op het moment dat de verplichtingen zijn aangegaan. De sociaal plankosten SUB/Walvis bedragen € 0,7 miljoen negatief (bate), met name door een vrijval vanuit de reorganisatievoorziening, en zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.

Invoering Wet- en regelgeving

De bestedingen op projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving zijn per saldo € 9,0 miljoen lager dan de tijdsevenredige begroting. Een overschrijding bij programma WIA van € 11,1 miljoen wordt ruimschoots gecompenseerd door onderschrijdingen bij de overige Wet- en regelgevingprojecten, waaronder met name SUB/Walvis.

5. KERNCIJFERS EERSTE ACHT MAANDEN 2008

Kerncijfers UWV aantallen x 1.000				
	Eerste acht maanden 2008	Eerste acht maanden 2007	verschil	%
WW				
Nieuwe uitkeringen	156,5	173,5	-17,0	-10,1%
Beëindigde uitkeringen	182,7	217,7	-35,0	-16,1%
Lopende uitkeringen	165,2	203,9	-38,7	-19,0%
IVA				
Nieuwe uitkeringen	3,3	2,8	0,5	17,4%
Beëindigde uitkeringen	0,8	0,5	0,3	69,1%
Lopende uitkeringen	11,9	6,8	5,1	76,3%
WGA				
Nieuwe uitkeringen	13,0	11,9	1,1	9,2%
Beëindigde uitkeringen	1,9	1,7	0,2	17,1%
Lopende uitkeringen	40,2	25,0	15,2	60,7%
WAO				
Nieuwe uitkeringen	6,1	6,5	-0,4	-5,4%
Beëindigde uitkeringen	31,1	39,7	-8,6	-21,6%
Lopende uitkeringen	571,0	605,8	-34,8	-5,7%
WAZ				
Nieuwe uitkeringen	0,5	0,6	-0,1	-19,9%
Beëindigde uitkeringen	3,4	3,9	-0,5	-13,0%
Lopende uitkeringen	40,0	44,0	-4,0	-8,9%
Wajong				
Nieuwe uitkeringen	11,0	10,5	0,5	4,8%
Beëindigde uitkeringen	2,9	3,1	-0,2	-4,5%
Lopende uitkeringen	174,8	163,3	11,5	7,1%
ZW				
Toegekende uitkeringen ¹	220,9	235,3	-14,4	-6,1%
Beëindigingen	292,0	326,6	-34,6	-10,6%
Gemiddeld lopende uitkeringen	82,2	89,2	-7,0	-7,8%

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