

## Prestatie-indicatoren CWI

<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 2005</b>	<b>norm 2006</b>	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Norm 2007</b>	<b>halfjaar 2007</b>
1. Preventiequote WW	20%	20,1%	20%	19,6%	19%	22%
2. Preventiequote WWB	45%	48%	46%	53,1%	50%	55,1%
3. Uitstroomquote	55%	59,3% (WW) 60% (WWB)	52% (WW) 40% (WWB)	64,8% (WW) 63,4% (WWB)	52% (WW) 40% (WWB) + 64% (WW fase 1) 62% (WWB fase 1)	70,4% (WW) 62,7% (WWB) + 71,2% (WW fase 1) 69,6% (WWB fase 1)
4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	82.000	90.891	95.000	104.844	95.000	57.100
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>						
5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (WW en WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	99,2% (WW) 99% (WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	91,7% (WW) 98,9% (WWB)	n.v.t.	n.v.t.
6. Tijdigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (WW en WWB)	80% (WW) 96% (WWB)	86,5% (WW) 93,2% (WWB)	80% (WW) 95% (WWB)	86,7% (WW) 91,3% (WWB)	n.v.t.	n.v.t.
7. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	63,5%	90%	93,5%	90%	97,3%
8. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	64,6%	90%	96%	90%	98,7%
<b>Resultaatgebied 3: Bemiddeling</b>						
9. Aantal ingediende vacatures	220.000	292.480	230.000	320.000	300.000	156.649
10. Transparantiebereik	-	-	60%	64,8%	60%	55,4%
<b>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</b>						
11. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI / werkzoekenden	7	7	7	6,3	7	6,7
12. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	7,3	7	6,8	7	6,8
13. Klanttevredenheid bij CWI van intermediairs	7	6,6	-	-		
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>						
14. Efficiencytaakstelling	€65 mln.	€65 mln.	€69 mln.	€69 mln.	€70 mln.	

## **Toelichting**

### Ad 1 & 2 Preventiequote WW en WWB

In het eerste halfjaar van 2007 hebben zich 68.000 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WWB. Door de actieve rol van de CWI hoefden ruim 37.500 werkzoekenden niet aan de gemeente te worden overgedragen waardoor ze uiteindelijk geen beroep deden op een WWB-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote WWB over het eerste halfjaar 2007 van 55,1% (53,1% in 2006), bij een streefwaarde van 50%. In het eerste halfjaar 2007 hebben zich tevens 148.800 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van de CWI hoefden 32.800 werkzoekenden niet overgedragen te worden aan het UWV waardoor zij geen beroep deden op een WW-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WW van 22% (19,6% in 2006).

### Ad 3 Uitstroomquote WW en WWB

De CWI verkortte in 2006 de uitkeringsduur, en deze inspanningen komen tot uitdrukking in de uitstroomquote. De uitstroomquote had betrekking op fase 1-cliënten, dan wel route A-cliënten, oftewel de groep mensen van wie de verwachting is dat ze snel weer aan het werk komen. Van de meer dan 252.000 aan het UWV overgedragen werkzoekenden is van bijna 164.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit leverde in 2006 een uitstroomquote WW op van 64,8% (gemiddeld over fase 1- en route A-cliënten). Van de ruim 23.000 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden is van bijna 15.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit leverde in 2006 een uitstroomquote WWB van 63,4% op (gemiddeld over fase 1- en route A-cliënten). Als norm hanteert de CWI in 2007 bij de uitstroomquotes op basis van fase 1 cliënten hogere waarden voor de WW en WWB. Voor de uitstroomquotes op basis van de routing zijn de normen in 2007 gelijk aan de waarden in 2006. In het eerste halfjaar van 2007 worden ten aanzien van de uitstroomquotes de normen behaald.

### Ad 4 Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2006 zijn door de CWI bijna 105.000 vacatures vervuld. Hiermee is de streefwaarde van 95.000 te vullen vacatures ruimschoots gehaald. De norm voor 2007 is gelijk aan die van 2006 (95.000). De CWI verwacht met dezelfde personele bezetting als in 2006 deze doelstelling te behalen. Tegelijkertijd wordt verwacht dat er meer tijd nodig is voor een vacaturevervulling. Dit komt door de toegenomen fricties op de arbeidsmarkt waardoor een match moeilijker tot stand komt. Met 57.142 vervulde vacatures in het eerste halfjaar van 2007 ligt de CWI op koers.

### Ad 5 Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake

De volledige overdracht van het uitkeringsdossier wordt gezien als een ketenaangelegenheid. De volledige overdracht door CWI zegt nog niets over de tijdige uitkering aan de cliënt. Daarom is het voor 2007 niet meer als zelfstandige CWI prestatie-indicator opgenomen. UWV en gemeenten blijven de volledigheid van de overdracht meten.

#### Ad 6 Tijdigheid overdracht WW en WWB

De tijdige overdracht van het uitkeringsdossier aan de ketenpartner wordt gezien als een ketenaangelegenheid. De tijdige overdracht door CWI zegt nog niets over de tijdige uitkering aan de cliënt. Daarom is het voor 2007 niet meer als zelfstandige CWI prestatie-indicator opgenomen. Overigens houdt CWI deze cijfers wel op vestigingsniveau beschikbaar.

#### Ad 7 & 8 Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

Afgesproken is dat de tijdigheid alleen zal worden gemeten van aanvragen die in 2006 zijn gedaan. De oude dossiers uit 2005 worden niet meegenomen in de realisaties 2006. De tijdigheid WSW voor de ingediende aanvragen bedraagt 93,5%. Voor de herindicaties bedraagt de score 96,0%. De norm voor 2006 bedraagt in beide gevallen 90%. De streefwaarden voor de tijdigheidsquotes WSW zijn in 2007 gelijk aan de waarden uit 2006 (90%). In het eerste halfjaar van 2007 worden de gestelde normen ruimschoots behaald.

#### Ad 9 Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2007 streeft de CWI naar een markt bereik van 60% (zie ook ad. 10 transparantiebereik). Dit zijn ongeveer 600.000 te werven vacatures. De ervaring leert dat daarvan ongeveer de helft via de vestigingen worden geworven. De streefwaarde is daarom voor 2007 gesteld op 300.000 te werven vacatures. Met 156.649 ingediende vacatures in het eerste halfjaar van 2007 ligt de CWI op koers.

#### Ad 10 Transparantiebereik

Bij de vaststelling van de streefwaarde 2007 van 60% is uitgegaan van 600.000 te werven vacatures (300.000 via het vestigingskanaal en 300.000 via het internetkanaal) ten opzichte van de berekening van het CBS van de totale vacaturemarkt op dat moment van ruim 1 miljoen. De laatste schattingen van CBS komen hoger uit, namelijk ruim 1,1 miljoen. Het transparantiebereik van CWI bedraagt in het eerste halfjaar 55,4%.

#### Ad 11, 12 & 13 Klanttevredenheid

De werkgevers geven de CWI over 2006 het rapportcijfer 6,8 voor de vacatureafhandeling. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via de CWI te zullen plaatsen en bijna twee op de drie werkgevers zou de CWI bij anderen aanbevelen. De tevredenheid van de klant is in het tweede kwartaal flink gestegen en leverde een rapportcijfer van 6,7 op. De CWI heeft naar aanleiding van de klanttevredenheidsonderzoeken acties ter verbetering opgepakt. Het bleek dat een vaste contactpersoon en inhoud en kwaliteit van de vacatures belangrijke aandachtspunten zijn.

De CWI heeft in het halfjaarverslag een analyse van de uitkomsten uit het klantonderzoek onder werkzoekenden die genoemd werd in het eerste kwartaalverslag opgenomen. Zo blijkt uit deze analyse dat in 2006 werkzoekenden het belangrijk vonden dat ze over een vaste contactpersoon bij de CWI beschikten. Het percentage werkzoekenden met een vaste contactpersoon is inmiddels geleidelijk aan gestegen tot meer dan 80%.

De CWI heeft daarom diverse activiteiten in gang gezet die moeten bijdragen aan een hogere klanttevredenheid:

- Alle CWI-vestigingen hebben uitgebreide informatie gekregen over hoe cliënten de dienstverlening waarderen. Dit geeft de mogelijkheid gericht te sturen en op lokaal niveau initiatieven te nemen;

- Klantgerichtheid is benoemd als generieke competentie, waaraan elke medewerker moet voldoen. Medewerkers worden op deze competentie door hun leidinggevende beoordeeld;
- Er is een verbeterplan 'matchen en bemiddelen' binnen de CWI opgesteld;
- De Landelijke Cliëntenraad wordt actief betrokken bij het verbeteren van de dienstverlening aan werkgevers, bijvoorbeeld met betrekking tot de vacaturerepresentatie op Werk.nl;

#### Ad 14 Efficiencytaakstelling

De efficiencytaakstelling 2006 van €69 mln. is verwerkt in het toegekende budget 2006. De CWI is in 2006 binnen het budget gebleven. De efficiencytaakstelling voor 2007 bedraagt € 70 miljoen. Ook voor 2007 verwacht de CWI op basis van het eerste halfjaarverslag binnen het gestelde budget te blijven.