

Prestatie-indicatoren UWV

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007	Halfjaar 2007
1. Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	n.b.	70%	n.b.	70%	85% (t/m. april 2007)
2. percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken	n.v.t.	n.v.t.	75%	76%	75%	79%
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007	Halfjaar 2007
3. Tijdigheid WW (voor 2005 en 2006: beslissing binnen 8 weken; voor 2007: 1 ^e betaling binnen 4 weken)	90%	94%	90%	95%	70%	77%
4. Tijdigheid WIA (beslissing binnen 10 weken)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	50%	70%	75%
5. Tijdigheid ZW (beslissing binnen 4 weken)	85%	71%	90%	88% (eind 2006)	85%	84%
6. Rechtmatigheid	99%	98,8%	99%	98,4%	99%	98,6%
7. Compliance	60%	>75%	75%	> 84%	75%	n.v.t.
8. Afdoening fraudegevallen	n.v.t.	n.v.t.	95%	96%	95%	96%
Resultaatgebied 3: bevorderen van re-integratie/uitstroom	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007	Halfjaar 2007
9. Plaatsingspercentage	n.v.t.	n.v.t.	30% AG 40% WW	32% (2002) 33% (2002)	30% AG	34% (2002) 31% (2003)
10. Arbeidsuitstroomquote WW					40%	48%
11. Re-integratie aanbodquote WW	n.v.t.	n.v.t.	90%	81%	90%	93%
Resultaatgebied 4: klantgericht	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007	Halfjaar 2007
12. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek	6,0	6,3	n.v.t.	n.v.t.	6,5	6,7
13. Directe telefonische afwikkeling					85%	87%
Resultaatgebied 5: efficiency	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007	Halfjaar 2007
14. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering)	18% bezuinigd eind '05 t.o.v. '01	Binnen budget	25% bezuinigd eind '06 t.o.v. '01	Binnen budget	Binnen budget	Binnen budget

Toelichting

Ad 1 juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij de aanvraag einde wachttijd. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever legt het UWV een loonsanctie op. Op dit moment zijn de uitkomsten bekend van de metingen t/m april 2007. 85% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd.

Ad 2. Percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken

Het beleid van het UWV is erop gericht om het ziekteverzuim van vangnetgevallen door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. In de eerste dertien weken herstelt 83%. Van degenen die daarna nog ziek zijn, herstelt 79% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Hiermee voldoen het UWV aan de doelstelling voor deze prestatie-indicator (75%).

Ad 3. Tijdigheid WW

Het UWV voldoet in 2006 met een score van 95% ruim aan de norm om binnen 8 weken te *beslissen* over een WW-uitkering. De klant verwacht echter een snelle eerste betaling door het UWV. Het UWV streeft er dan ook naar om de klanten binnen 4 weken vanaf de 1^e uitkeringsdag de eerste definitieve betaling te laten ontvangen. De oorspronkelijke tijdigheidsindicator WW (beslissen binnen 8 weken) is daarom in 2007 vervallen en vervangen door de 1^e betaling binnen 4 weken. De score tot en met juni 2007 is 77% en voldoet daarmee aan de doelstelling van 70%.

Ad 4. Tijdigheid WIA

De tijdige claimbeoordeling WIA is met 50% in 2006 nog onvoldoende. Wel is er sprake van een stijging in de laatste maanden van 2006 naar 65% in december. De vertraging wordt veroorzaakt doordat het UWV nog met een geheel nieuw proces werkt. Voor 2007 is de norm op 70% gesteld. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met een score van 75% over het eerste halfjaar van 2007 aanmerkelijk hoger dan in 2006 en boven de norm voor dit jaar.

Ad 5. Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW is eind 2005 door invoeringsproblemen met het nieuwe ziektewetstelsel onder druk gekomen. Inmiddels zijn de achterstanden ingelopen. Hierdoor verbetert de tijdigheid. Sinds begin 2006 is de tijdigheid gestegen van 39% binnen 4 weken in januari 2006 naar 88% binnen 4 weken eind 2006. De score over de eerste zes maanden van 2007 blijft met 84% nog net onder de norm van 85%. Het UWV verwacht aan het einde van dit jaar de norm te hebben behaald.

Ad 6. Rechtmatigheid

Het UWV heeft in 2006 een rechtmatigheidsscore behaald van 98,4%. Het niet behalen van de norm wordt voornamelijk veroorzaakt door de problematiek bij de betaling van ZW-uitkeringen. Omdat bij de WAZO / ZW - betalingen van hetzelfde systeemcomplex als de ZW gebruik wordt gemaakt, is er hier eveneens sprake van een toename van het aantal financiële fouten. De norm voor rechtmatigheid in 2007 blijft 99%. In het eerste halfjaar van 2007 zit het UWV met een voorlopige realisatie van 98,6% nog steeds onder deze norm. De

problematiek bij de uitvoering van de ZW heeft nog steeds een negatieve invloed op het percentage financiële fouten. Het percentage bij de ZW blijft onveranderd hoog (8,5 ten opzichte van 9,0 in verslagjaar 2006). De meeste onjuistheden worden veroorzaakt door het niet toepassen van indexering en het niet voldoen aan controlevoorschriften door verzekerden.

Ad 7. Compliance

Uit een representatieve enquête onder 900 mensen met een WW- of WAO-/WIA-uitkering blijkt dat in 2006 de bekendheid met de plichten gemiddeld ligt tussen 84% en 98%. Dit is ruim boven de in het jaarplan 2006 afgesproken norm van 60%. De norm voor de bekendheid met verplichtingen bij uitkeringsgerechtigden is voor 2007 op 75% bepaald. In 2007 meet het UWV de bekendheid met verplichtingen in het vierde kwartaal.

Ad 8. Afdoening fraudegevallen

Het UWV heeft vorig jaar 96% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit ligt boven de norm van 95%. Voor 2007 is de norm eveneens op 95% bepaald. In de eerste zes maanden van 2007 heeft het UWV 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie.

Ad 9. Plaatsingspercentage AG

Het plaatsingspercentage AG met de norm van 30% voor 2007 is behouden gebleven. In aansluiting op het kwartaalbericht arbeidsmarkt wordt vanaf 2007 het kalenderjaar waarin het traject gestart is als basis gehanteerd. De plaatsingspercentages AG tot en met het eerste halfjaar van 2007 zijn 34% voor het kalenderjaar 2002 en 31% voor het kalenderjaar 2003. De realisatie in het eerste halfjaar voor het kalenderjaar 2004 bedraagt 31%. Het plaatsingspercentage WW is in 2007 vervallen. De re-integratieaanbodquote WW (zie ad. 11) en de arbeidsuitstroomquote WW (zie ad. 10) zijn hiervoor in de plaats gekomen.

Ad. 10 Arbeidsuitstroomquote WW

Met de uitbreiding van het dienstverleningspakket met bijvoorbeeld de intensieve begeleiding verwacht het UWV meer kortdurende en specifieke diensten in te kopen als onderdeel van de re-integratieaanpak. Ter verbetering heeft het UWV de arbeidsuitstroomquote WW geïntroduceerd. Daarbij worden instroom re-integratie, keuze van dienstverlening (begeleiding re-integratiecoach, reguliere trajecten via het re-integratiebureau en IRO) en resultaten van de re-integratie aanpak inzichtelijk gemaakt. Met de arbeidsuitstroomquote meet het UWV het effect van de ingezette begeleiding, door te kijken naar het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De norm voor 2007 is gesteld op 40%. De score over het eerste halfjaar van 2007 bedraagt 48%.

Ad 11. Re-integratieaanbodquote WW

De prestatie-indicator re-integratie aanbodquote WW ziet er op toe dat voor WW-klanten die de duurgrens van 12 maanden dreigen te overschrijden, een re-integratie-activiteit is gestart. Onder re-integratie activiteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan, als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. In 2006 bedraagt de score voor de re-integratieaanbodquote WW 81%. Hiermee wordt de norm van 90% nog niet gehaald. De score vertoont in 2006 wel een

stijgende trend. Van 71% in januari tot 92% in december. De score tot en met juni van dit jaar is 93% waarmee het UWV voldoet aan de doelstelling.

Ad. 12. Klanttevredenheid

Het UWV stelt op kwartaalbasis een klantgerichtheidsmonitor op, die cijfermatige informatie levert over de klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening van het UWV. In het vierde kwartaal van 2006 bedroeg volgens deze monitor het rapportcijfer over de dienstverlening van het UWV een 6,0. Het rapportcijfer voor de dienstverlening van het UWV is over het eerste halfjaar een 6,7. Het percentage tevreden klanten is gestegen naar 69% (was 54% eind 2006 en 64% in het eerste kwartaal van 2007).

Ad. 13 Directe telefonische afwikkeling

De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers voldoet over het eerste halfjaar van 2007 aan de norm. In 87% kon het UWV de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Lukt dat niet dan wordt de klant teruggebeld. Waar mogelijk versnelt het UWV die terugbeltermijn.

Ad. 14 Efficiënte uitvoeringsprocessen

In 2006 heeft UWV de 25% efficiency-doelstelling (besparing t.o.v. 2001) behaald. Het UWV verwacht in 2007 binnen het budget te blijven.