

3^e KWARTAALVERSLAG 2007

CWI

**CENTRALE ORGANISATIE
WERK EN INKOMEN**

Amsterdam, 9 november 2007



Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
1. CWI PRESTEERT GOED IN DE EERSTE NEGEN MAANDEN VAN 2007	4
2. CWI MAAKT DE ARBEIDSMARKT TRANSPARANT	11
2.1. Resultaten werk.nl	11
2.2. EUROpean Employment Services (EURES)	13
3. CWI HELPT WERKZOEKENDEN BIJ HET VINDEN VAN WERK	15
3.1. CWI voorkomt en bekort uitkeringen	15
3.2. Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt	18
3.3. Meting klanttevredenheid bij werkzoekenden	20
3.4. Ontwikkelingen in de dienstverlening	21
3.5. Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw)	25
3.6. Klachtenafhandeling door Raadsman Ombudszaken	26
4. CWI ONDERSTEUNT WERKGEVERS BIJ HUN PERSONEELSVORZIENING	27
4.1. Vacaturematching voor werkgevers	27
4.2. Meting klanttevredenheid bij werkgevers	29
4.3. Ontwikkelingen in de dienstverlening	29
4.4. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen	31
5. BEDRIJFSVOERING	32
5.1. Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor	32
5.2. De medewerkers van CWI	34
5.3. Informatiebeveiliging	35
5.4. Digitaal Klantdossier (DKD)	35
5.5. Kostenverdeelmodel: Kosten CWI naar kostendragers	36
6. FINANCIËN	38
6.1. Baten/lasten tot en met het derde kwartaal 2007	38
6.2. Algemeen	39
Bijlage A: Balanced Scorecard CWI t/m derde kwartaal 2007	43
Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in 2007	44
Bijlage C: DKD Voortgangsrapportage 2007	48

Voorwoord

De goede resultaten die CWI boekt zorgen ervoor dat vrijwel alle met de politieke leiding afgesproken streefwaarden worden gehaald. Zo neemt onze preventieve rol bij het aanvragen van uitkeringen verder toe en ook de mate waarin CWI de uitkeringen meehelpt te bekorten komt hoger uit dan afgesproken.

Dit alles vindt plaats in een uiterst dynamische, krapper wordende arbeidsmarkt. Ook binnen CWI zien we die dynamiek: maandelijks stromen circa 35.000 werkzoekenden in, maar er stromen ook maandelijks circa 45.000 werkzoekenden uit. Voor het eerst in jaren is het CWI-bestand onder de 500.000 gezakt. Niet iedereen profiteert daar echter in gelijke mate van. Mede door de inzet van speciale programma's voor ouderen, jongeren en allochtonen wil CWI ook voor die achtergebleven groepen aansprekende resultaten halen. Uit dit kwartaalverslag blijkt dat we daar al flinke stappen in hebben gezet. Het inzetten van een instrument als competentietests blijkt daarbij heel waardevol.

Klanttevredenheid is een hoog goed. Dat werkzoekenden steeds meer ingenomen zijn met onze dienstverlening is verheugend: in een half jaar hebben we ons rapportcijfer kunnen ombuigen van een 6,2 naar een 6,8. We blijven daar werk van maken, ook van de tevredenheid van werkgevers, waar het rapportcijfer net onder de zeven blijft steken.

Het in 2006 reeds zeer geringe aantal klachten (575 in de eerste negen maanden) ten opzichte van het groot aantal klantcontacten (geschat op driekwart miljoen over de eerste negen maanden) is nog verder gedaald tot 450 in de eerste negen maanden van dit jaar. Zo'n 50% daarvan blijkt gegrond. Hoewel elke klacht er één teveel is zijn wij trots op deze prestatie.

Toch kunnen we als CWI nog niet tevreden achterover leunen. Nog teveel mensen blijven op de drempel van de arbeidsmarkt staan. Vandaar dat CWI nauw aansluit bij de ambitieuze plannen van het kabinet om in 2008 en volgende jaren 200.000 extra kansarme werkzoekenden aan de slag te helpen. Goede ketensamenwerking is onontbeerlijk bij het realiseren van deze ambities. Het besluit van het kabinet om te komen tot een fusie tussen CWI en UWV per 1 januari 2009 vormt een logisch verlengstuk van die al ingezette samenwerking. Met het werkbedrijf van CWI en UWV zullen we de dienstverlening nog beter maken en nog meer mensen sneller aan het werk helpen.

drs. Rens de Groot,
voorzitter Raad van bestuur.

LEESWIJZER

Dit CWI-kwartaalverslag is als volgt opgebouwd:

In het eerste hoofdstuk worden effectiviteit en prestaties van CWI over de eerste drie kwartalen in vogelvlucht gepresenteerd. In de hoofdstukken 2 (transparantie), 3 (werkzoekenden) en 4 (werkgevers) worden de prestaties verder uitgewerkt en toegelicht. De hoofdstukken 5 (bedrijfsvoering) en 6 (financiën) gaan nader in op organisatorische en financiële ontwikkelingen. Naast de Balanced Scorecard (bijlage A) en een beschrijving van de economische en arbeidsmarktontwikkelingen (bijlage B) is een bijlage C toegevoegd, waarin meer gedetailleerd wordt ingegaan op de stand van zaken met betrekking tot het Digitaal Klantdossier (DKD). Deze bijlage vormt een actualisering van de voortgangsrapportage zoals die in het vorige CWI-kwartaalverslag was opgenomen.

1. CWI presteert goed in de eerste negen maanden van 2007

CWI houdt 103.000 werkzoekenden uit de uitkering en verkort van 122.900 werkzoekenden de duur van de uitkering



CWI speelt een belangrijke preventieve rol bij het beroep doen op uitkeringen. Door de actieve rol van CWI is er na negen maanden in 2007 een aanzienlijke besparing op de uitkeringslasten en reïntegratiemiddelen gerealiseerd: 48.500 werkzoekenden die zich meldden voor een WW-uitkering en 54.500 werkzoekenden die zich meldden voor een Wwb-uitkering, hebben uiteindelijk geen beroep gedaan op die uitkering.

Van die 48.500 WW-werkzoekenden behoren er 2.850 tot etnische minderheden, 11.750 tot de 45-plussers en 7.550 tot de jongeren. Van die 54.500 Wwb-werkzoekenden zijn er 7.050 etnische minderheden, 9.550 45-plussers en 16.350 jongeren.

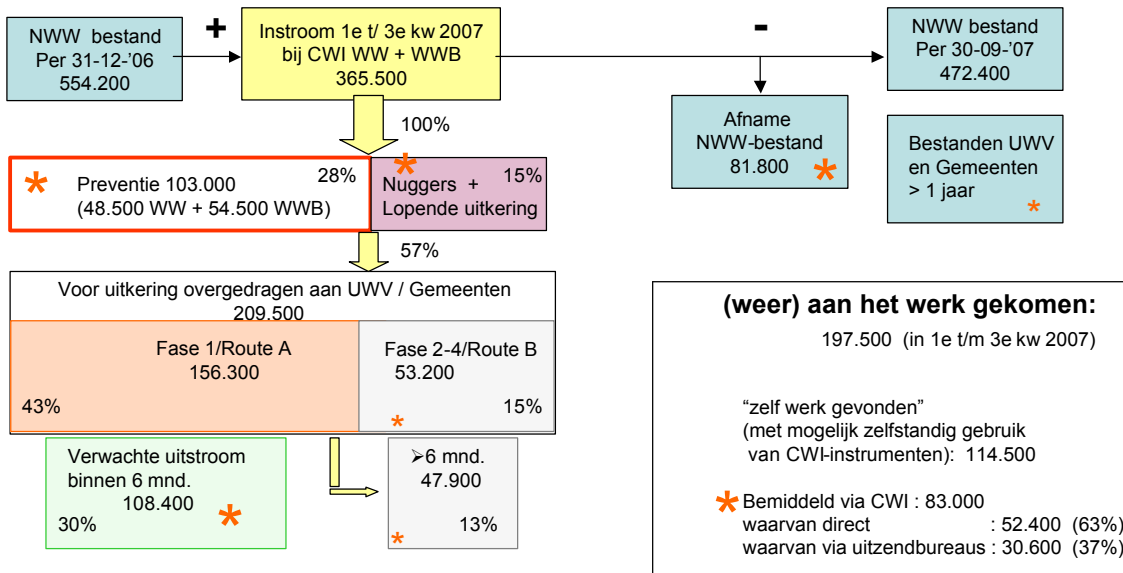
Als preventie niet lukt doet CWI er samen met de aanvullende instrumenten van de ketenpartners, alles aan om de uitkeringsduur te verkorten: over de eerste negen

maanden van 2007 zijn 113.200 van de aan UWV en 9.700 van de aan de gemeenten overgedragen werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd uit de uitkering.

Van die 113.200 WW-werkzoekenden behoren er 7.550 tot de etnische minderheden, 23.150 tot de 45-plussers en 13.400 tot de jongeren. Van die 9.700 Wwb-werkzoekenden zijn er 875 etnische minderheden, 1.060 45-plussers en 2.130 Jongeren.

Samengevat in een stroomschema kunnen de resultaten van CWI over de eerste negen maanden van 2007 als volgt in beeld worden gebracht:

Instroom en Resultaten Uitstroom 1e t/m 3e kwartaal 2007



Dus: 58% van de instroom komt niet in de uitkering of is er binnen 6 maanden uit

Dus: 28% van de instroom wordt na ca. 6 maanden verder begeleid door UWV – Gemeenten (re-integratie)

NB: in ketenverband is fasering op veel plaatsen vervangen door routing A / B
 NB: 114.500 heeft gemeld zelf werk gevonden; Hiernaast bestaat nog een categorie die de inschrijving liet verlopen zonder terugmelding. Ook bij deze categorie is mogelijk gebruik gemaakt van CWI-instrumenten.

Bijna 200.000 werkzoekenden vinden een baan

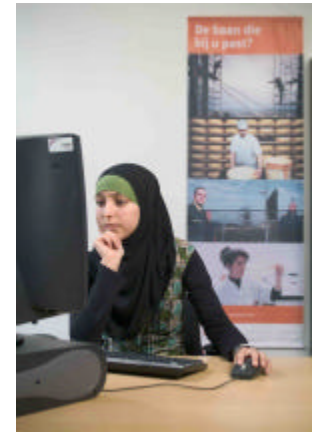
In totaal hebben 197.500 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat er naast de 83.000 vervulde vacatures 114.500 werkzoekenden aan CWI hebben teruggekoppeld dat ze een baan vonden met mogelijk gebruik van de CWI-instrumenten.

Tot en met september 2007 zijn 51.300 45-plussers, mede door bemiddeling en begeleiding van CWI uitgestroomd naar werk. Dit cijfer komt ver boven de taakstelling uit. In geheel 2006 stroomden 42.800 45-plussers uit naar werk. De resultaten van 2007 zijn ontstaan door 15.400 directe bemiddelingen op vacatures door CWI en 35.900 ouderen die na hulp van CWI zelf werk vonden.

De aanpak van de jeugdwerkloosheid heeft ertoe geleid dat na negen maanden in 2007 34.100 jongeren aan het werk zijn gegaan, 20.900 via een vacaturevervulling door CWI en 13.200 via een combinatie van ondersteuning vanuit CWI en eigen initiatief.

Voor jongeren die meer ondersteuning en begeleiding nodig hebben, zijn werk-leerbanen onmisbaar. Na negen maanden in 2007 zijn er 9.500 werk-leerbanen bij CWI aangemeld. CWI heeft ervoor gezorgd dat er inmiddels 3.800 zijn vervuld.

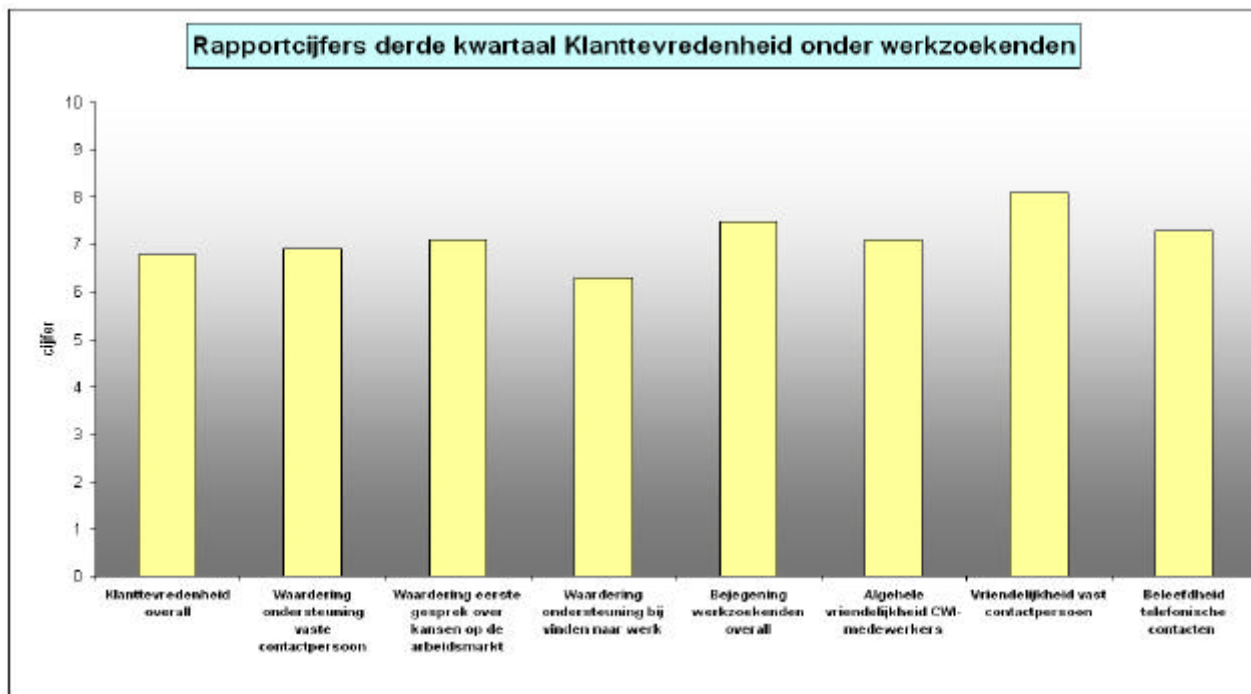
In 2006 heeft CWI het Servicepunt HOA (Hoger Opgeleide Allochtonen) opgericht. Het servicepunt heeft zich voorgenomen om in 2007 300 personen uit te plaatsen naar werk. Inmiddels is die taakstelling al meer dan vervuld: op de Landelijke Banenmarkt van eind september werd de 361^e plaatsing van een hoger opgeleide allochtoon gerealiseerd.



Klanttevredenheid werkzoekenden neemt verder toe naar 6,8

De klanttevredenheid onder werkzoekenden is in het derde kwartaal verder gestegen van 6,7 naar 6,8. Dit cijfer is het gemiddelde van de waardering van de ondersteuning door de vaste contactpersoon, waardering van het gesprek over kansen op de arbeidsmarkt en de waardering van de ondersteuning van het CWI om de werkzoekende aan werk te helpen. De tevredenheid over de vaste contactpersoon is de afgelopen periode gelijk gebleven op 6,9. De ondersteuning van CWI bij het vinden van werk is gestegen van 6,2 naar 6,3 en de beoordeling van het gesprek over de kansen op de arbeidsmarkt is toegenomen van 7,0 naar 7,1.

Ook de beoordeling op het gebied van de bejegening van werkzoekenden is het afgelopen kwartaal toegenomen van een 7,4 naar een 7,5.



In ketenverband zijn vijf klantprincipes benoemd die de klantgerichtheid voor werkzoekenden in de Suwi-keten gestalte geven. Het gaat om bereikbaarheid en toegankelijkheid, tijdigheid, persoonlijke aandacht (voor de cliënt) en ruimte voor persoonlijke inbreng (van de cliënt), houvast (ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen) en evenwichtige behandeling (even veel nadruk op rechten als op plichten). De eerste resultaten van dit onderzoek zijn in het tweede kwartaalverslag weergegeven; deze worden inmiddels in de regionale ketenoverleggen besproken. Een tweede meting is in voorbereiding.

CWI zorgt voor een nog betere dienstverlening

Competentietests

CWI biedt vanaf eind 2006 cliënten op alle vestigingen de mogelijkheid competenties in beeld te laten brengen. Deze tests geven de werkzoekenden extra inzichten in hun kwaliteiten en vaardigheden en bieden daarmee nieuwe routes naar werk. Na negen maanden in 2007 zijn voor meer dan 32.500 cliënten, waarvan bijna 6.000 45-plussers, testen op competenties ingezet. Voor 45% van de werkzoekenden leidde dit tot het zoeken in een geheel andere beroepsrichting.

Ook voor bedrijven wordt het instrument met succes ingezet. De Belastingdienst, Railion, Forbo en Connexion zijn aansprekende voorbeelden.

Aan laaggeletterden of anderstaligen die met reguliere testen minder goed uit de voeten kunnen is gedacht: voor deze groep is een specifieke laagdrempelige 'Mijn Talenten Check' ontwikkeld. Daarnaast is vanaf september de Talententourbus gaan rijden. Met succes, want op twaalf verschillende CWI-locaties in het land zijn kandidaten getest, veelal als opstap naar een bezoek aan de Landelijke Banenmarkt.



Integrale dienstverlening op basis van Toonkamerprincipes

Divosa, UWV en CWI hebben op 17 september officieel hun goedkeuring gegeven aan het conceptprogrammavoorstel 'Invoering Toonkamers', zowel voor werkzoekenden als voor werkgevers. Intensievere ketensamenwerking moet gaan leiden tot hogere klanttevredenheid en een grotere uitstroom naar werk.

De basisprincipes (dienstverleningsformule) van de Toonkamers zijn geformuleerd; het is de ambitie om de integrale dienstverlening volgens de toonkamerprincipes eind 2008 landsbreed te hebben gerealiseerd. Op veel locaties zijn de ketenpartners al begonnen.

Regionaal arbeidsmarktbeleid

Regionaal arbeidsmarktbeleid is het speerpunt in het bestuursakkoord tussen Rijk en gemeenten. Er is gekozen voor een netwerkstructuur van 50 à 60 regio's. CWI werkt hier in de dagelijkse praktijk hard aan mee. Nadat begin dit jaar voor alle vestigingen een marktbeleidingsplan gereed was gekomen, groeit dit plan steeds vaker uit tot een door drie ketenpartners opgesteld regionaal activiteitenplan.

Werkbedrijf

Om de samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen richten CWI en UWV een werkbedrijf op waarin de taken van CWI en de UWV-taken re-integratie, handhaving, werk en inkoop van reïntegratiediensten worden samengevoegd. Binnen het werkbedrijf wordt een serviceonderdeel ingericht die als doel heeft gezamenlijke ondersteuning te bieden bij het lokaal vormgeven van de integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers.

In afwachting van het starten van het Werkbedrijf worden ook voorbereidingen getroffen voor een geïntegreerde Planning en Controlcyclus, onder meer met gezamenlijke monitorgesprekken en op elkaar afgestemde kwartaal- en jaarverslagen.



Multichanneling

CWI werkt met het multichannel-concept, dat wil zeggen dat de dienstverlening via internet, telefonie en vestigingen wordt ingezet. Naast de op werk.nl gezette 242.300 vacatures en 150.000 beschikbare CV's staat een veelheid aan (arbeidsmarkt)informatie klaar. In het multichanneling programma van het Algemeen Ketenoverleg worden drie proeftuinen (in Oss, Apeldoorn en Eindhoven ingericht). Inmiddels

is ook het telefoniekanaal CWI Service over het hele land uitgerold: op zes locaties wordt het telefonieverkeer gecentraliseerd. De belangrijkste prestaties van het CWI telefoniekanaal worden bepaald door het serviceniveau (doelstelling is om 80% van alle telefoontjes binnen 30 seconden op te nemen) en de bereikbaarheid (minimaal 95% van de aangeboden telefonie op hoofdnummer dient te worden opgenomen). CWI verwacht dat deze doelstellingen op korte termijn zullen worden gerealiseerd.

Goede resultaten op het terrein van de WSW

De werkzaamheden voor de Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw) hebben geleid tot goede resultaten. De normen dat minimaal 90% van de eerste aanvragen en herindicaties binnen een termijn van 16 weken afgehandeld moet zijn worden met realisatiecijfers van respectievelijk 96,7% en 98,7% ruim gehaald.

Aantal schriftelijke klachten daalt verder

Het aantal schriftelijke klachten dat de CWI Raadsman Ombudszaken in het derde kwartaal heeft ontvangen is opnieuw gedaald: 178 klachten in het eerste kwartaal, 146 in het tweede en 124 in het derde kwartaal. Daarmee komt het aantal klachten na driekwart jaar op 448. Op een aantal klantcontacten dat op jaarbasis rond het miljoen wordt geschat levert dit een bijzonder klein aantal klachten op.

CWI vervult 83.000 vacatures van werkgevers

Na drie kwartalen in 2007 zijn door de CWI's 83.000 vacatures vervuld. Hiermee ligt CWI ruim op koers om de totale jaarstreefwaarde van 95.000 te overtreffen.

- 15.400 vacatures zijn vervuld met een 45-plusser. Dit is 15% van het totaal; in 2006 werd 14% van de vacatures vervuld met een 45-plusser;
- 20.900 vacatures zijn vervuld met jongeren tot 23 jaar. Vanwege de sterk afnemende jeugdwerkloosheid is het aandeel van jongeren in de vacaturevervulling gedaald van 30% in 2006 naar 25% in 2007;
- CWI werkt actief en complementair samen met uitzendbureaus. 30.600 vacatures werden vervuld via de uitzendbureaus, waarbij de werkzoekenden door CWI werden 'klaargezet' c.q. voorgesorteerd.

CWI brengt bijna een half miljoen vacatures in kaart

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg na drie kwartalen van 2007 235.400. Samen met de vacatures die door werkgevers via het internetkanaal zijn ingediend, zijn na negen maanden in 2007 477.700 vacatures bij CWI ingediend.

Naast de vacatures staan op werk.nl bijna 150.000 CV's van werkzoekenden.

Tevredenheid van werkgevers scoort een 6,7

De werkgevers die hun vacatures aanmelden bij CWI, blijken in het derde kwartaal 2007 iets minder tevreden te zijn over de dienstverlening van CWI dan in de voorgaande kwartalen. Gemiddeld kreeg de dienstverlening van CWI aan werkgevers een 6,7. Vorig kwartaal was het rapportcijfer nog 6,8. De oorzaken van de daling zullen worden onderzocht; CWI vermoedt dat de hoogte van de klanttevredenheid bij de werkgevers samenhangt met de afname van het aantal 'kant en klare' sollicitanten.

Optimalisering van de dienstverlening voor werkgevers

Gezamenlijke werkgeversbenadering door ketenbrede en gecoördineerde dienstverlening

Alle vestigingen werken inmiddels met een of andere vorm van ketenjaarplannen, waarin prestatie-afspraken die volgen uit de samenwerking met de ketenpartners worden opgenomen.





Landelijke banenmarkt

De landelijke banenmarkt van eind september kreeg 70.000 bezoekers, die konden kiezen uit 120.000 banen. Dit aantal is lager dan in 2006; vermoedelijk hangt deze daling samen met de verbeterde arbeidsmarktsituatie. De waardering voor het evenement was hoog.

Vacaturecafés

Het fenomeen vacaturecafé, waarin werkgevers en werkzoekenden elkaar in een informele sfeer treffen, leidt tot goede resultaten en wordt inmiddels op grotere schaal ingezet.

Mobiliteitscentrum Automotive

Op initiatief van Nedcar, de Provincie Limburg, de gemeente Sittard-Geleen, CWI en UWV zijn partners in de regionale arbeidsmarkt een samenwerkingsverband aangegaan met kenniscentra, re-integratiebedrijven en uitzendorganisaties, hetgeen heeft geresulteerd in de oprichting van het Mobiliteitscentrum Automotive (MCA). De resultaten van deze aanpak zijn veelbelovend. Tot 1 oktober 2007 hebben 1.571 werkzoekenden zich ingeschreven. Van deze werkzoekenden zijn tot nu toe 1.143 mensen uitgestroomd (73%).

CWI verwerkt ontslaaanvragen en tewerkstellingsvergunningen

Het aantal ingediende ontslaanvragen in het derde kwartaal van 2007 bedraagt 6.143. Ten opzichte van de voorgaande kwartalen is sprake van een voortzettende daling. In totaal zijn in 2007 20.500 ontslaaanvragen ingediend.

In het derde kwartaal van 2007 is 81,5% van de verleende aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld. Ten opzichte van het voorafgaande kwartaal (85,7%) is sprake van een daling. Het cijfer tot en met het derde kwartaal van 2007 komt daarmee uit op 83,3%, nog ruim boven de streefwaarde van 80%.

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen (TWV) in het derde kwartaal 2007 bedraagt 5.569. In vergelijking met vorige kwartalen is sprake van een forse daling. Deze daling is een gevolg van de openstelling per 1 mei 2007 van de grenzen voor werknemers uit Polen en een aantal andere landen uit Midden en Oost-Europa die tot de Europese Unie zijn toegetreden. Voor deze werknemers is een vergunning niet meer nodig. In totaal zijn in 2007 57.700 tewerkstellingsvergunningen ingediend.

In het derde kwartaal is 90,7% van de verleende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld. Dat is een lichte daling ten opzichte van het tweede kwartaal; deze daling is te verklaren uit het feit dat een deel van de aanvragers (met name uit de Chinese Horeca) niet tijdig de voor de afwikkeling van een aanvraag benodigde informatie verstrekt zodat deze aanvragen niet binnen vijf weken kunnen worden afgehandeld. Het cijfer tot en met het derde kwartaal van 2007 komt uit op 94,7%, nog boven de streefwaarde van 93%.

Bedrijfsvoering op orde



In het derde kwartaal 2007 zijn vijf bedrijfsverzamelgebouwen (BVG) in gebruik genomen, te weten Maasland (Oss), Hoogeveen, Oldenzaal, Barneveld en Oost-Achterhoek (Winterswijk). Het aantal BVG's bedraagt aan het einde van het derde kwartaal 88.

CWI heeft in overleg met de Rijksgebouwendienst een inventarisatie gemaakt van het aantal beschikbare

vierkante meters vloeroppervlak; daarbij is onderscheid gemaakt tussen verhuurde vierkante meters, het aantal vierkante meters voor eigen gebruik en de leegstand. Dit met het doel de leegstand zoveel mogelijk te beperken.

CWI had over de drie kwartalen in 2007 een gemiddelde personele bezetting van 4.064 fte; hiervan behoorde 3.431 fte tot de uitvoering en 633 fte tot de staf. De stafquote bedraagt 15,6% en is in vergelijking met andere ZBO's erg laag. Het ziekteverzuim is met 0,1% afgenomen tot 5,8%.

Digitaal Klantdossier (DKD) van start

De voorzitter van de Raad van bestuur van CWI is door de Staatssecretaris van SZW sedert eind 2005 belast met de ontwikkeling van het digitaal klant dossier (DKD) voor het gehele dossier werk en inkomen.

Door de uitstekende samenwerking tussen de ketenpartners, ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Coördinatiepunt ICT (CP-ICT) verloopt de uitvoering van het Programma voorspoedig. Na de succesvolle proefuitrol in Den Haag is een start gemaakt met de landelijke uitrol van de klantdiensten van het DKD. Begin 2008 zullen overal in Nederland klanten gebruik kunnen gaan maken van deze online diensten.

2. CWI maakt de arbeidsmarkt transparant

Doelstelling

CWI zorgt voor een goed functionerende arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke mate van arbeidsparticipatie. Om dit te realiseren verleent CWI verschillende diensten, waarbij klantgerichtheid voorop staat. De inzet van de diensten loopt via de kanalen: internet, telefonie en de vestiging. Welk dienstverleningskanaal wordt ingezet, is mede afhankelijk van de klantvraag en de kosteneffectiviteit. Met de ketenpartners optimaliseert CWI het dienstenpakket voortdurend.

Werk.nl is hét dienstverleningskanaal dat CWI inzet om de arbeidsmarkt transparant te maken. Werk.nl kent een uitgebreid informatiedeel om de zelfwerkzaamheid van cliënten en werkgevers te ondersteunen en te bevorderen. Deels wordt deze informatie door CWI gecreëerd en ontsloten; deels is sprake van samenwerking en aansluiting met partners. Werkgevers en werkzoekenden kunnen hun vacatures en CV's zelfstandig en kosteloos registreren op werk.nl. CWI werkt actief samen met uitzendorganisaties en intermediairs. Dit gebeurt door werkzoekenden te verwijzen en vacatures van en verwijzingen naar uitzendorganisaties en intermediairs op te nemen in werk.nl. Deze site maakt het ook mogelijk om zoekopdrachten uit te voeren op andere vacaturesites. De matchfunctie van werk.nl wordt tevens aangeboden aan de gebruikers van partnermodules. Het bijzondere van deze branchegerichte vacaturesites is dat de functionaliteit wordt gepresenteerd in de eigen 'look and feel' van de branche.

Om de zelfwerkzaamheid van cliënten te stimuleren heeft CWI een beursvloer ingericht op alle CWI-vestigingen. Op de beursvloer kan de cliënt gebruikmaken van alle selfservice-instrumenten van CWI, waaronder werk.nl, vacatureborden, informatiefolders en dergelijke. CWI organiseert op de beursvloer tal van lokale en regionale banenmarkten en werkcafés in samenwerking met ketenpartners, uitzendorganisaties, intermediairs en andere partners.

CWI verstrekt informatie over de arbeidsmarkt (vraag en aanbod) aan ketenpartners, regionale samenwerkingsverbanden als de Regionale Platforms Arbeidsmarkt (RPA's) en instellingen als Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, uitzendbureaus en dergelijke. CWI stelt statistieken over verleende vergunningen (ontslag, tewerkstelling) op. CWI stelt de volgende publicaties op: Arbeidsmarkt Journaal, Nieuwsflits Arbeidsmarkt en Kerndata Arbeidsmarkt. CWI stelt jaarlijks een meerjarige arbeidsmarktprognose op, waarbij de verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt inzichtelijk worden gemaakt.

2.1. Resultaten werk.nl

Vacatures op werk.nl

In het eerste, tweede en derde kwartaal hebben werkgevers resp. 73.400, 80.600 en 88.300 vacatures geplaatst op werk.nl. Dat wil zeggen dat zowel in het tweede als in het derde kwartaal een stijging heeft plaatsgevonden met 10%. Het lagere cijfer uit het eerste kwartaal houdt verband met de instabiliteit van werk.nl gedurende het eerste kwartaal. De toename in het derde kwartaal houdt verband met hogere cijfers in september, met name vanwege de landelijke banenmarkt, die eind september is gehouden.

Het totaal aantal door werkgevers op werk.nl gezette vacatures komt uit op 242.300. In vergelijking met dezelfde periode in 2006, toen werkgevers 210.000 vacatures op werk.nl plaatsten, is dit een toename met 15%.

Met 242.300 door werkgevers op werk.nl gezette vacatures is CWI hard op weg om de interne doelstelling (op jaarbasis 300.000 vacatures door werkgevers op werk.nl plaatsen) te overtreffen.

Naast de door werkgevers op werk.nl gezette vacatures worden ook vacatures door CWI-adviseurs op werk.nl geplaatst. De verhouding in het derde kwartaal tussen door werkgevers geplaatste vacatures en door CWI-adviseurs doorgezette vacatures is 2/3 – 1/3.

Het aantal beschikbare openstaande vacatures op werk.nl bedraagt eind september 118.600, dat is circa 5.000 meer dan eind juni. De toename houdt verband met het hogere aantal door werkgevers geplaatste vacatures, maar ook door de toename van het aantal door de CWI-adviseurs, vanuit de primaire systemen doorgezette vacatures naar werk.nl. De toename heeft plaatsgevonden, ondanks het feit dat vanaf 12 september de standaard plaatsingsduur van een vacatures is teruggebracht van 28 naar 14 dagen. Dit met het oogmerk om een hogere actualiteit van de gegevens te verzekeren.

Op werk.nl wordt via een enquête aan werkgevers een drietal vragen gesteld bij het deactiveren van een vacature:

1. hebt u via werk.nl een kandidaat gevonden met wie u een dienstverband aangaat of aan bent gegaan;
2. maakt u naast werk.nl gebruik van andere wervingskanalen? Zo ja, welke?
3. heeft u nog opmerkingen en/of suggesties ter verbetering van de werk.nl site?.

De enquête wordt met name gebruikt om een indicatie te krijgen van het percentage vacatures op werk.nl dat daadwerkelijk via werk.nl vervuld wordt. CWI merkt hierbij op dat door de herinrichting van werk.nl in 2006 de vastlegging van de resultaten van deze enquête niet mogelijk is geweest. Pas in het derde kwartaal van 2007 komen weer gegevens beschikbaar uit de enquête. De gegevens hebben uitsluitend betrekking op door de werkgever gedeactiveerde vacatures. De uitslag van de enquête, die 13.300 keer is ingevuld, geeft aan dat werkgevers in 11% van de gevallen een kandidaat via werk.nl hebben gevonden. Daarnaast meldt circa tweederde van de werkgevers dat zij naast werk.nl gebruik maken van andere wervingskanalen.

CV's op werk.nl

Aan het einde van het derde kwartaal zijn 149.700 CV's beschikbaar in werk.nl. Na een gestage daling van dit aantal (aan het eind van het tweede kwartaal 157.300 CV's) tot 145.800 CV's eind augustus neemt sinds september het aantal CV's opnieuw toe.

Het aantal toegevoegde CV's per maand ontwikkelt zich in het derde kwartaal conform onderstaande tabel. Het gaat om rechtstreeks in werk.nl ingevoerde CV's, dan wel op vestigingen ingevoerd en daarna op werk.nl overgenomen:

	Juli	Aug.	Sept.	Derde kwartaal
Rechtstreeks ingevoerd in werk.nl	9.700	7.400	11.800	28.900
Via vestigingen (Sonar) ingevoerd	16.300	10.000	19.100	45.400
Totaal	26.000	17.400	30.900	74.300

Het niveau van het aantal toegevoegde CV's in het derde kwartaal ligt hoger dan in het vorige kwartaal: in het tweede kwartaal werden 66.300 CV's toegevoegd.

De streefwaarde is met 325.000 beschikbare CV's veel hoger. In 2006 lag het aantal beschikbare CV's per ultimo maand nog constant op een niveau van boven de 300.000.

De daling van het aantal CV's op werk.nl heeft een aantal oorzaken:

- Slechts één derde van de werk.nl-accounts is in november 2006 naar het nieuwe werk.nl gemigreerd vanwege het vastlopen van een script (alle werkgeversaccounts zijn wel gemigreerd). Het is onbekend hoeveel actieve werkzoekendenaccounts in die periode niet gemigreerd zijn;
- Eind 2006 heeft werk.nl te kampen gehad met performance- en inlogproblemen die tot 'afhaken' geleid kunnen hebben.
- Begin december 2006 is de standaard-geldigheid van het CV van 80 op 50 dagen gezet. Dit op basis van een nabel-actie onder werkgevers die aangaven te kiezen voor kwaliteit boven kwantiteit;
- Nadere analyse heeft uitgewezen dat met name de rechtstreeks door werkzoekenden ingevoerde CV's een daling laten zien. Dit kan voor een deel worden toegeschreven aan de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Daarnaast kunnen baanzoekers meer en meer rechtstreeks solliciteren op vacatures, zonder hiervoor een account te moeten aanmaken. De techniek heeft grote sprongen voorwaarts gemaakt. Werkzoekenden kunnen op deze manier van verschillende generieke vacaturesites gebruik maken zonder op deze sites een CV achter te laten. Wellicht vormen vacaturesites die zich op een specifieke sector of doelgroep richten hierop nog een uitzondering.

2.2. *EU*ropean Employment Services (*EURES*)

Onder de noemer EURES organiseert CWI zijn Europese dienstverlening. Eures-taken zijn gebaseerd op een Europese Verordening en zijn gericht op Nederlandse werkgevers die werknemers zoeken uit de Europese Economische Ruimte (EER), Nederlandse werkzoekenden die in andere landen van de EER willen gaan werken en werkgevers en werkzoekenden uit andere lidstaten die op de Nederlandse arbeidsmarkt willen werken en werven. CWI biedt informatie, advies en ondersteuning bij het zoeken van werk en personeel voor werkzoekenden en werkgevers binnen de EER.

Per 1 mei 2007 zijn de grenzen voor de in 2004 toegetreden MOE-landen volledig open gegaan. Hiermee zijn de tot dan toe geldende beperkingen komen te vervallen. Werkzoekenden uit Polen, Estland, Letland, Litouwen, Tsjechië, Slowakije, Hongarije en Slovenië kunnen vanaf die datum een beroep doen op alle facetten van de EURES dienstverlening. Dit geldt eveneens voor Nederlandse werkgevers die willen werven in de betrokken landen.

In totaal zijn er in het derde kwartaal door de EURES-adviseurs circa 5.000 individuele informatiegesprekken gevoerd; daarnaast hebben bijna 500 groepscontacten plaatsgevonden. In vergelijking met de cijfers van het vorige kwartaal is sprake van een terugval. Vanwege de zomer en hiermee samenhangende vakanties is deze terugval niet ongebruikelijk.

Aantal in het derde kwartaal in behandeling genomen EURES-vacatures bedraagt bijna 800; dit heeft geleid tot 100 plaatsingen (van Nederlanders op EER-vacatures en van EER-onderdanen op Nederlandse vacatures). Bij deze cijfers moet bedacht worden dat EURES-vacatures overwegend moeilijk vervulbaar of zeer specifiek zijn en dat werkgevers EURES-dienstverlening veelal als sluitstuk in het wervingsproces zien. Daarnaast geldt dat voor functies in andere EER-landen in principe aanbod uit 28 andere landen kan worden aangeboden en dat Europese sollicitatieprocedures altijd complexer zijn dan nationale.

De EURES dienstverlening van CWI is op alle locaties van de Landelijke Banenmarkt van 29 september gepresenteerd. Op deze dag hebben CWI en VDAB (Vlaanderen) en Arbeitsamt (Duitsland) nauw samengewerkt. Een special tijdens de Landelijke Banenmarkt

was de Alpenbeurs op een CWI-vestiging in Rotterdam. Deze beurs was speciaal gericht op de presentatie van informatie, bedrijven en vacatures op gebied van winterseizoenwerk in Oostenrijk, Zwitserland, Frankrijk en Italië.

Met landen als Polen, Italië en Tsjechië is verdergaande samenwerking op het gebied van voorlichting, bemiddeling en relatie met commerciële dienstverleners afgesproken. Met het Minsiterie van SZW is afgesproken om de (preventieve) voorlichting te intensiveren, te beginnen in Polen.

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit. Na drie kwartalen zijn 2.804 aanvragen voor waardering ingediend; dit is 51% van de jaarraming van 5.500 aanvragen. CWI verwacht een verdere stijging van het aantal aanvragen in het vierde kwartaal van 2007 door het Generaal Pardon voor asielzoekers.

Het aantal afgegeven diplomawaarderingen bedraagt na drie kwartalen 2.398. Eind derde kwartaal zijn 470 verzoeken in behandeling.

3. CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk

Doelstelling

CWI stimuleert de ontwikkeling en benutting van talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt of bekort de uitkeringen uit de Werkloosheidswet (WW) en de Wet werk en bijstand (Wwb). Dit doet CWI door werkzoekenden in staat te stellen vroegtijdig, zelfstandig en gericht naar werk te zoeken. CWI stimuleert werkzoekenden uit alle lagen van de beroepsbevolking daarbij om hun wensen en competenties af te stemmen op de actuele en toekomstige vraag naar arbeid. Voor jongeren, (her)intreders en ouderen heeft CWI specifieke acties en arrangementen om de arbeidsparticipatie te vergroten. Daarnaast zorgt CWI voor een onafhankelijke en uniforme uitvoering van de indicatiestelling Wsw. Doel is om een sluitende aanpak bij de aansluiting van de sociale werkvoorziening op de reguliere arbeidsmarkt te bereiken. Om mensen aan het werk te helpen zet CWI het landelijk netwerk van CWI-vestigingen in, daarnaast loopt veel dienstverlening via internet en telefoon.

Instroom werkzoekenden

Het aantal werkzoekenden dat in de eerste drie kwartalen van 2007 is ingestroomd, bedraagt bijna 339.900. In de eerste maanden van 2007 heeft CWI voor 25.600 cliënten uit het zittende bestand die daarvoor een jaar of langer geen dienstverlening van CWI kregen (met name omdat ze in een reïntegratietraject van UWV of gemeente zaten) dienstverlening ingezet. Het aantal cliënten waarvoor dienstverlening is ingezet, komt daarmee uit op 365.500. Voor de dienstverlening aan deze cliënten is gemiddeld wel meer tijd nodig om effectief te zijn. De vacaturevervulling en -matching kent steeds grotere fricties.

CWI benut de lagere klantinstroom om daarmee vrijkomende personele capaciteit in te zetten voor extra vacaturevervulling, uitplaatsing van ouderen, het werven van extra klantinstroom, bijvoorbeeld herintreders of het in overleg met gemeenten of UWV aanbieden van dienstverlening aan het zittend bestand; de zogenaamde 'nieuwe oude cliënten'. Daarnaast biedt CWI personele capaciteit aan bij gemeenten voor extra prestatiegerichte activiteiten.

3.1. CWI voorkomt en bekort uitkeringen

Resultaten voorkomen en bekorten WW-uitkeringen

CWI Preventiequote WW

Na drie kwartalen in 2007 hebben zich 214.000 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van CWI hoefden 48.500 werkzoekenden niet overgedragen te worden aan UWV waardoor zij geen beroep hoefden te doen op een WW-uitkering. Dit resulteert in een (toegenomen) preventiequote WW van 22,6% (vorig kwartaalcijfer 22,0%). CWI leverde hiermee een forse besparing op de uitkeringslasten WW.

Van de 48.500 werkzoekenden die uiteindelijk geen beroep hebben gedaan op de WW-uitkering is bekend bij CWI dat er 12.100 zijn uitgestroomd naar werk, dat is 25% (vorig kwartaalcijfer 23,5%). Deze 12.100 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden.

De uitkomst van de preventiequote WW komt boven de streefwaarde van 19% uit. Dit komt mede door de inspanningen van CWI om werkzoekenden te bewegen zich voor de eerste werkloosheidsdag te melden. Hierdoor is er meer tijd om de werkzoekende aan werk te helpen en hoeft er geen uitkering aangevraagd te worden. Dit blijkt uit de

preventiequote WW voor vroegmelders: van de 41.800 werkzoekenden die zich over de eerste drie kwartalen van 2007 meer dan drie weken voor hun eerste werkloosheidsdag hebben gemeld, hoefde 35,7% of 14.900 werkzoekenden niet te worden overgedragen aan UWV voor een beroep op een WW-uitkering. Daarnaast is de verwerking van de elektronische aanvraag WW verbeterd, waardoor de bemiddeling van werkzoekenden effectiever kan verlopen.

Ketenpreventiequote WW

De ketenpreventiequote WW tot en met september komt uit op 36%. De CWI preventiequote tot en met september bedraagt 22,6%. Van de overgedragen 77,4% leidt 18% (= UWV preventiequote WW) niet tot een toekenning van een WW-uitkering. Per saldo geeft dit de genoemde ketenpreventiequote van 36%. De ketenpreventiequote neemt langzaam toe (35% in het tweede kwartaal 2007, 32% in 2006).

CWI Uitstroomquote WW

Van de 160.900 aan UWV overgedragen werkzoekenden waarvoor CWI verantwoordelijk is, zijn 113.200 werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd. Dit leverde een uitstroomquote WW op van 70,3% (vorig kwartaalcijfer 70,4%).

De uitstroomquotes WW op basis van respectievelijk route A en fase 1 komen uit op respectievelijk 67,9% en 71,8%, in beide gevallen fors hoger dan de bijbehorende streefwaarde van respectievelijk 52% en 64%.

Van de 113.200 aan UWV overgedragen werkzoekenden die binnen zes maanden zijn uitgestroomd, is bekend bij CWI dat er 64.500 zijn uitgestroomd naar werk; dat is 57%; het vorige kwartaalcijfer bedroeg 53%. Deze 64.500 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden.

Ketenuitstroomquote WW

De ketenuitstroomquote WW is het aandeel van de mensen dat een uitkering in het kader van de WW ontvangt en binnen een jaar uitstroomt. De quote geeft inzicht in de mate waarin de schadelast door de keten is beperkt. Na drie kwartalen bedroeg de ketenuitstroomquote WW 79%; dit cijfer is gelijk aan het eerste en tweede kwartaalcijfer, maar 2%-punten hoger ten opzichte van het resultaat in 2006 (toen 77%).

Resultaten voorkomen en bekorten duur bijstandsuitkeringen

CWI Preventiequote Wwb

Na drie kwartalen in 2007 hebben zich 98.400 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag Wwb. Door de actieve rol van CWI hoefden 54.500 werkzoekenden niet aan de gemeente te worden overgedragen waardoor ze uiteindelijk geen beroep hoefden te doen op een Wwb-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote Wwb van 55,4% (vorig kwartaalcijfer 55,1%), bij een streefwaarde van 50%. CWI heeft hiermee een forse bijdrage geleverd aan het verminderen van het aantal mensen dat een beroep deed op een bijstandsuitkering. Gemeenten hebben door deze inspanningen veel uitkeringslasten en reïntegratiemiddelen kunnen besparen.

Van de 54.500 werkzoekenden die uiteindelijk geen beroep hebben gedaan op de Wwb-uitkering is bekend bij CWI dat er 7.100 zijn uitgestroomd naar werk (13,1%, vorig kwartaalcijfer 12,5%). Deze 7.100 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. CWI tekent hierbij aan dat dit cijfer een onderschatting van de daadwerkelijke uitstroom naar werk is, omdat niet iedere werkzoekende, die uiteindelijk geen beroep heeft gedaan op de Wwb-uitkering, teruggoppelt aan CWI dat hij of zij werk heeft gevonden.

Door verschillende werkafspraken met gemeenten over de klantprocessen rondom de uitkeringsintake, ontstaan er verschillen in het moment waarop de overdracht wordt geregistreerd. CWI zal in het jaarverslag 2007 een analyse opnemen van het effect hiervan op de hoogte van de preventiequote Wwb.

CWI Uitstroomquote Wwb

CWI verkort ook de uitkeringsduur, deze inspanningen komen tot uiting in de uitstroomquote. De uitstroomquote heeft betrekking op route A cliënten, dan wel fase 1 cliënten. Van de 16.200 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden zijn ruim 9.700 werkzoekenden binnen zes maanden uitgestroomd. Dit leverde een uitstroomquote Wwb van 60,1% (vorig kwartaalcijfer 62,7%) op. De quote is afgenomen, omdat het aandeel route A groter is geworden.

Van de 9.700 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden die binnen zes maanden zijn uitgestroomd, is bekend bij CWI dat er ruim 3.200 zijn uitgestroomd naar werk (33,2%, vorig kwartaalcijfer 32%). Deze 3.200 werkzoekenden zijn geplaatst op een vacature of hebben aangegeven zelf werk te hebben gevonden. Ook hier tekent CWI aan dat dit cijfer een onderschatting van de daadwerkelijke uitstroom naar werk is, omdat van niet iedere werkzoekende, die is overgedragen aan de gemeente, CWI weet of hij of zij werk heeft gevonden.

De uitstroomquotes worden steeds meer berekend op basis van het aantal cliënten dat werk kan zoeken (de zogenoemde route A cliënten). De realisatiecijfers van de huidige uitstroomquotes zijn echter nog veelal berekend op basis van het fase 1-bestand¹, waardoor de vergelijking tussen realisatie (op basis van fase 1) en streefwaarde (op basis van route A) vertekent. Voor de inzichtelijkheid is daarom in het CWI Jaarplan 2007 bij de streefwaarde een onderscheid gemaakt tussen de fasering en de routing. De streefwaarde voor routing bedraagt 40%, voor fasering 62%. De uitstroomquotes Wwb op basis van respectievelijk route A en fase 1 komen uit op respectievelijk 53,9% en 70,1%, in beide gevallen hoger dan de bijbehorende streefwaarde.

Preventie- en Uitstroomquotes voor specifieke groepen

Naast de hierboven vermelde uitkomsten van preventie- en uitstroomquotes beschikt CWI ook over de resultaten voor enkele specifieke groepen op de arbeidsmarkt:

1^e halfjaar 2007:

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>=45 jaar
CWI preventiequote WW	22,0%	19,1%	21,0%	22,8%	36,5%	19,0%
CWI preventiequote WWB	55,1%	53,8%	54,7%	55,5%	73,4%	48,4%
CWI uitstroomquote WW Route A + Fase 1	70,4%	71,7%	67,1%	72,9%	88,7%	55,6%
CWI uitstroomquote WWB Route A + Fase 1	62,7%	59,0%	59,4%	66,3%	72,3%	47,6%

na drie kwartalen 2007:

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	Jongeren	>=45 jaar
CWI preventiequote WW	22,6%	20,0%	21,5%	23,6%	37,5%	19,5%
CWI preventiequote WWB	55,4%	54,1%	54,8%	56,0%	73,9%	48,7%
CWI uitstroomquote WW Route A + Fase 1	70,3%	71,8%	67,0%	73,1%	89,2%	55,3%
CWI uitstroomquote WWB Route A + Fase 1	60,1%	55,0%	55,8%	64,5%	71,8%	44,4%

¹ De uitstroomquote meet of cliënten waarvan de uitkeringsaanvraag aan UWV of gemeente is overgedragen en waarvoor de verantwoordelijkheid bij CWI ligt, binnen zes maanden zijn uitgestroomd. Pas na zes maanden kan worden vastgesteld of de cliënt ook binnen deze periode is uitgestroomd. Hierdoor loopt de uitstroomquote altijd zes maanden achter. De uitstroomquote over het derde kwartaal van 2007 heeft betrekking op cliënten die zes maanden eerder (in het eerste kwartaal van 2007) zijn ingestroomd. In die periode was het aantal gerouteerde cliënten kleiner waardoor deze quote meer werd berekend op basis van het fase 1-bestand.

Bovenstaande cijfers bevestigen dat preventie en uitstroom voor 45-plussers op een lager dan gemiddeld niveau uitkomen; voor jongeren is het andersom. De preventiequotes zijn over de hele linie gunstiger geworden: dit geldt zowel voor etnische minderheden, als voor jongeren en 45-plussers. Voor de uitstroomquotes is dit niet het geval; dit wordt veroorzaakt door de overgang van fasering naar routing.

3.2. Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt

Actieplan terugdringen werkloosheid 45-plussers

In 2006 stroomden 42.800 45-plussers uit naar werk. Met het ministerie van SZW is voor 2007 afgesproken dat CWI de uitstroom naar werk van 45-plussers zal verhogen. Afgesproken is dat de taakstelling met 15.000 boven het realisatiecijfer van 2006 komt te liggen op 57.800.

Na drie kwartalen van 2007 zijn 51.300 ouderen door bemiddeling en begeleiding van CWI uitgestroomd naar werk; dit cijfer komt 18% uit boven de verhoogde taakstelling. De resultaten zijn ontstaan door 15.400 directe bemiddelingen op vacatures door CWI en 35.900 ouderen die met behulp van CWI zelf werk vonden. CWI blijft alert op de omstandigheden waarin de resultaten worden gehaald: enerzijds is de nieuwe instroom van de werkloze 45-plusser lager dan eerder werd voorspeld en anderzijds wordt CWI meer en meer geconfronteerd met het 'granieten' bestand. Dit is dat gedeelte van het 45-plus bestand dat al langer dan een jaar werkloos is en waarvan de leeftijd boven de 55 jaar ligt. Het gaat om ruim 50% van het totale 45-plus bestand en ongeveer 70% daarvan is langer dan 3 jaar zonder werk. De vooruitzichten om hen te kunnen plaatsen zijn – gezien de wensen en houding van werkgevers - niet erg gunstig. De ervaring is dat het extra tijd, energie en aandacht vraagt om hen geplaatst te krijgen. Samen met de andere partijen in de keten zal hiervoor meer samenhangend beleid moeten worden ontwikkeld.

Verhoudingsgewijs is het 45-plus bestand toegenomen. In het begin van dit jaar, tevens het begin van dit project, was het aandeel 45% en nu bestaat al meer dan 54% van het totale bestand uit 45-plussers. Een belangrijke reden hiervan is dat het bestand dat jonger is dan 45 jaar makkelijker en sneller aan een baan komt, waardoor dit bestand dan ook gekrompen is.

De houding van werkgevers op het gebied van het aannemen van 45-plussers is nog weinig veranderd. Wel zijn er in de Zorg, het Transport en het Onderwijs kleine veranderingen ten goede waar te nemen. Ook wordt er in de bouw geëxperimenteerd met een aantal 45+ projecten. Maar grootschalige doorbraken zijn nog niet te melden. Wel valt op dat uit onderzoek (Grijswerkt) blijkt dat er momenteel meer dan 80.000 personen die boven de 45 jaar zijn, in allerlei commerciële outplacementtrajecten zitten. Het grootste deel van hen is afkomstig van de grotere ondernemingen die aan het reorganiseren zijn.

Meer dan 55% van alle bedrijven weet dat er iets moet worden gedaan aan leeftijdsbewust personeelsbeleid, maar er worden door hen nog weinig daadwerkelijke acties ondernomen.

Door verschillende CWI's zijn met uitzendbureaus afspraken gemaakt over het bemiddelen van 45-plussers. Met een aantal gespecialiseerde uitzendbureaus loopt dit redelijk, maar met de reguliere uitzendbureaus komt er nauwelijks wat van de grond. Het valt op dat deze bureaus nog niet volledig de structuur, de cultuur en de deskundigheid bezitten om veel voor de 45-plussers te kunnen doen.

In het derde kwartaal is CWI verder gegaan met het ontwikkelen van de dienstverleningsvorm 'netwerk 45+' genaamd. Er zijn 14 CWI's begonnen met een pilot; de evaluatie hiervan is inmiddels afgerond. Hieruit blijkt dat deze nieuwe manier van werken met en voor 45-plussers buitengewoon goed aanslaat. Meer dan 50% van de deelnemers heeft binnen tien weken een baan en de waardering van de cliënten die meedoen aan netwerk 45+ ligt op 7,2 voor de dienstverlening en op 7,8 voor de 45-plusadviseur. Vanaf september wordt dit concept landelijk uitgerold.

Focus op Jongeren

In de eerste drie kwartalen van 2007 zijn 34.100 jongeren aan het werk gegaan, 20.900 via een vacaturevervulling door CWI en 13.200 via een combinatie van ondersteuning vanuit CWI en eigen initiatief.

Het aantal werkloze jongeren in de bestanden blijft teruglopen. Eind september 2007 bedroeg het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWW) jonger dan 23 jaar 18.700. Dit is 2.300 minder dan eind juni 2007 en 8.800 minder dan een jaar geleden.

De sterke daling van de werkloosheid onder jongeren ten spijt blijven er toch groepen jongeren die juist nu extra inzet van CWI en haar ketenpartners, zoals gemeenten, UWV, kenniscentra en RMC nodig hebben. Voor die groepen is intensieve begeleiding en ondersteuning, in veel verschillende vormen, nodig.

Mede door die intensieve samenwerking heeft CWI nu 3.800 leerwerkbanen vervuld van de 9.500 die waren aangemeld.

Juist omdat onze ondersteuning naar het onderwijs toe steeds belangrijker wordt heeft CWI rondom de landelijke banenmarkt heel veel aandacht besteed aan jongeren die net van school waren, nog geen keuze voor vervolgonderwijs hadden gemaakt dan wel op het punt stonden de school te verlaten. Deze jongeren zijn in de weken voorafgaand aan de banenmarkt opgeroepen naar het CWI te gaan om daar hun mogelijkheden – eventueel met behulp van het CTC – te bespreken. Daarvoor werd op tien verschillende plaatsen in Nederland tevens de Talententourbus ingezet, een bus die ook bij de ROC's of (V)MBO's langs kwam om leerlingen te testen. De sector onderwijs was daarmee tijdens die weken en ook op de landelijke banendag prominent vertegenwoordigd binnen alle CWI-activiteiten.

Aan het einde van het derde kwartaal heeft CWI – deels in samenwerking met de Projectdirectie Leren en Werken – 34 leerwerkloketten gerealiseerd, veelal op CWI/BVG locaties. Deze worden bemenst door jongerenadviseurs en CTC-medewerkers van CWI, eventueel via lokale arrangementen versterkt met collega's van ROC's, KBB's en gemeenten. Vanuit die loketten worden jongeren (en andere werkzoekenden) geïnformeerd over banen, beroepen, opleidingen en mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

JongActief, het samenwerkingsverband tussen CWI, VNO-NCW, MKB-Nederland en LTO Nederland, stimuleert brancheorganisaties, sectoren en grote werkgevers om een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. Met hulp van het netwerk haalt CWI zoveel mogelijk geschikte vacatures, leerwerkbanen en stagemogelijkheden uit de markt. Het samenwerkingsverband liep aan het einde van het derde kwartaal af.

Servicepunt Hoger Opgeleide Allochtonen (HOA)

In 2006 heeft CWI het Servicepunt HOA (Hoger Opgeleide Allochtonen) opgericht. Het servicepunt heeft zich voorgenomen om in 2007 300 personen uit te plaatsen naar werk. Op de Landelijke Banenmarkt van eind september werd de 361^e plaatsing gerealiseerd. Daarmee is de jaartaakstelling reeds gerealiseerd. De meeste plaatsingen zijn gerealiseerd bij de Belastingdienst waarvoor een wervings- en selectiearrangement werd uitgevoerd.

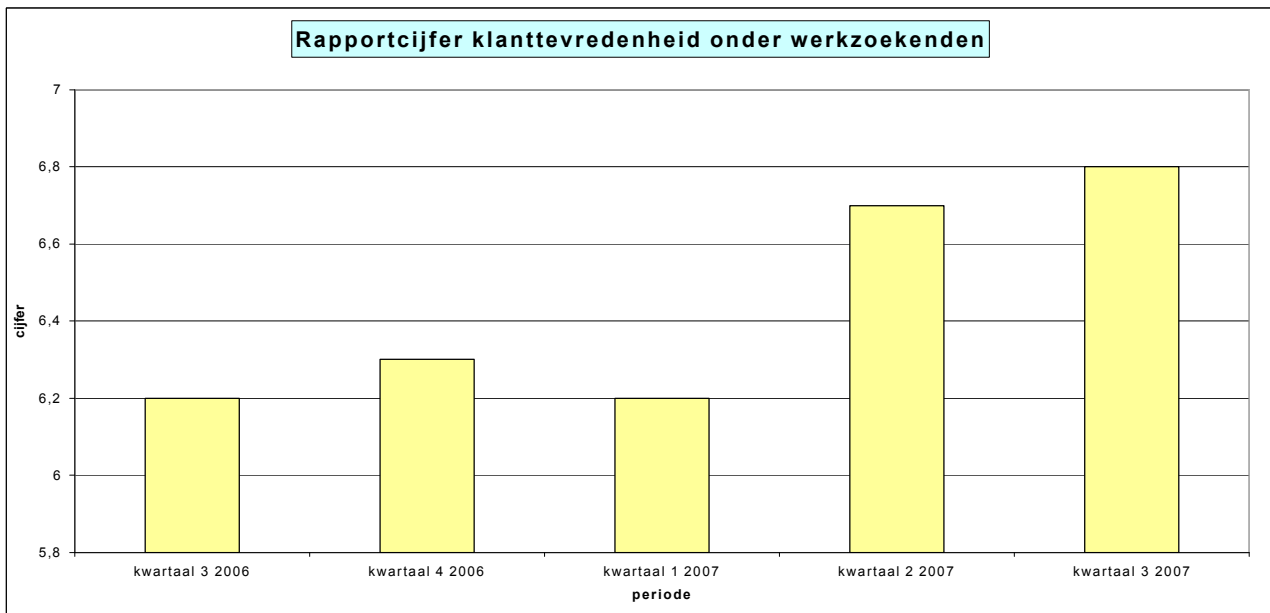
Behalve voor de Belastingdienst lopen ook wervings- en selectiearrangementen voor Transavia, de Brandweeracademie en de Politieacademie.

Het Servicepunt heeft een aantal ambassadeurs uit bedrijfsleven, overheid en non-profitsector bereid gevonden om zich in te zetten om de instroom en doorstroom van hoog opgeleide allochtonen op de arbeidsmarkt te bevorderen. Deze ambassadeurs zetten het thema 'diversiteit; met kleurrijk talent' binnen en buiten hun organisaties op de agenda en bevorderen allerlei initiatieven. Eén van die initiatieven is de actie 'adopteer een kleurrijk talent' die tijdens de Landelijke Banenmarkt van start is gegaan. Het doel van de actie is zoveel mogelijk ambitieuze, hoog opgeleide allochtonen sneller aan een baan of stageplaats te helpen en op te roepen HOA CV's in hun netwerken te verspreiden.

3.3. Meting klanttevredenheid bij werkzoekenden

Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek werkzoekenden derde kwartaal 2007.

Het gemiddelde cijfer van werkzoekenden voor de dienstverlening in het derde kwartaal is licht gestegen naar een 6,8. Het voorafgaande kwartaal kwam het cijfer uit op 6,7. Toen was sprake van een substantiële stijging. In de meting over het derde kwartaal zijn twee van de onderliggende items licht gestegen. Het gaat om het eerste persoonlijke gesprek op het CWI (van 7,0 naar 7,1) en de ondersteuning van CWI bij het vinden van werk (van 6,2 naar 6,3). De waardering voor de ondersteuning door de vaste contactpersoon is gelijk gebleven met een 6,9.



De bejegeningsscore onder werkzoekenden stijgt ook licht, namelijk van een 7,4 naar een 7,5. Bejegening heeft betrekking op hoe CWI met cliënten omgaat, los van inhoudelijke dienstverlening of het resultaat ervan. De bejegeningsscore is opgebouwd uit de volgende onderdelen: vriendelijkheid van de CWI-medewerkers, vriendelijkheid vast contactpersoon en de beleefdheid bij telefonisch contact. De algehele vriendelijkheid van CWI-medewerkers is gestegen van 6,9 naar 7,1. De vaste contactpersoon scoort een stabiele 8,1 voor wat betreft vriendelijkheid. De beleefdheid aan de telefoon is vooruitgegaan van 7,2 naar 7,3.

Klantgerichtheid in de Suwi-keten: de klantprincipes voor werkzoekenden

In het Algemeen Ketenoverleg (AKO) zijn vijf klantprincipes ontwikkeld die de klantgerichtheid voor werkzoekenden in de Suwi-keten gestalte geven. Het gaat om de volgende klantprincipes:

1. bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. tijdigheid;
3. persoonlijke aandacht (voor de cliënt) en persoonlijke inbreng (van de cliënt);
4. houvast: ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen;
5. evenwichtige behandeling: even veel nadruk op rechten als op plichten.

De ontwikkeling van meetinstrumenten voor alle klantprincipes is inmiddels gerealiseerd. Vervolgens is in de loop van 2007 een meting uitgevoerd met het ontwikkelde instrument Klantgerichtheid bij alle vestigingen. Inmiddels heeft elke vestiging zijn rapportage ontvangen, zodat de regionale ketenoverleggen dit kunnen bespreken.

Op dit moment is een aantal voorbereidende werkzaamheden in gang gezet om de tweede meting voor de werkzoekenden mogelijk te maken.

3.4. Ontwikkelingen in de dienstverlening

Competentietestcentra (CTC)

CWI biedt vanaf eind 2006 cliënten op alle vestigingen de mogelijkheid competenties in beeld te laten brengen. Daarmee wordt een betere afstemming mogelijk tussen op de markt gevraagde kwalificaties en dat wat cliënten die werk zoeken te bieden hebben. Na drie kwartalen in 2007 zijn voor 32.500 cliënten testen op competenties ingezet. Voor 45% van de werkzoekenden leidde dit tot het zoeken in een geheel andere beroepsrichting.

De effectieve inzet van testen op competenties is gebaseerd op:

- Integrale klantbenadering;
- Hoogwaardig testinstrumentarium, aangepast aan inzet in arbeidsmarktsituaties;
- Professionele adviseurs.

Klantonderzoeken bevestigen het effect van de inzet van testen op competenties: het levert meer inzicht in kansen op de arbeidsmarkt, leidt tot solliciteren op andere functies dan voorheen, geeft meer zicht op passende beroepen en stelt een cliënt beter in staat zijn/haar kwaliteiten te verwoorden. 82% van de geteste cliënten raadt andere werkzoekenden aan van CTC gebruik te maken.

Vestigingen zetten testen op competenties in voor nieuwe instroom (tussen 10 en 20% van nieuwe cliënten krijgt CTC), maar ook, in overleg met UWV en gemeenten, voor cliënten die al langer werkloos zijn.

Arbeidsmarktwerking op basis van verborgen potentieel

Het succes van CTC blijkt uit de CWI verbetermeter werkzoekenden en de toename van branches en werkgevers die vragen om inzet van testen op competenties bij discrepanties op de arbeidsmarkt. De start lag begin dit jaar bij de Belastingdienst. Meer dan 1300 cliënten hebben zich aangemeld als kandidaat om capaciteiten en competenties te laten testen voor een baan met een opleidingstraject van vier jaar als medewerker toezicht en bij de douane. Voor 590 cliënten bleek het een passend traject. De belastingdienst heeft 285 kandidaten in dienst genomen. In het derde kwartaal 2007 is het testen op competenties ingezet gericht op de volgende banen met opleiding:

- Railion
CWI werft en selecteert rangeerders, wagencontroleurs en machinisten. De kandidaten hoeven niet te beschikken over een relevante vooropleiding, maar worden geselecteerd op basis van de psychische eisen die door de inspectie

- verkeer en waterstaat zijn gesteld. Aangenomen kandidaten krijgen een opleiding van (maximaal) vijf jaar.
- Forbo
Voor Forbo uit Assendelft/Krommenie selecteert CWI samen met Randstad 15 procesoperators. Kandidaten hoeven niet te beschikken over een relevante vooropleiding, maar worden geselecteerd op basis van een vijftal competenties. In de Talentenbus zijn 40 kandidaten getest. De geselecteerde kandidaten krijgen een opleiding tot basisoperator door het regiocollege en een heftruckcertificaat.
 - Connexxion
Voor Connexxion worden kandidaten geworven op basis van competenties voor een opleiding tot bus- en/of taxichauffeur.

Kwetsbare categorieën werkzoekenden

Sommige werkzoekenden, zoals laaggeletterden of anderstaligen, kunnen minder goed uit de voeten met de schriftelijke 'talige' testen van het CTC. Maar ook voor die groep is het van belang dat zij hun competenties zichtbaar kunnen maken en zelfvertrouwen opdoen doordat ze meer blijken te kunnen dan ze zelf dachten. Om er voor te zorgen dat ook werkzoekenden met een lage Nederlandse taalvaardigheid hun competenties kunnen benoemen is voor deze klantgroep 'Mijn Talenten Check' (MTC) ontwikkeld.

'Mijn Talenten Check' is niet een gewone test die individueel door een werkzoekende op de computer wordt gemaakt, maar een methode met plaatjes en illustraties om in een kleine groep competenties te achterhalen. Twaalf vestigingen zijn dit kwartaal gestart met het inzetten van 'Mijn Talenten Check'. De ervaringen tot nu toe laten zien dat de cliënten op deze manier daadwerkelijk inzicht in hun competenties krijgen en een groter zelfvertrouwen.

Talententour

September was de maand waarin de Talententourbus voor het eerst ging rijden, een bus gevuld met talentenexperts op zoek naar werkzoekenden die nog niet beseffen wat ze in huis hebben. Startlocatie was het Spui in Den Haag, waar kandidaten getest zijn voor een baan in de beveiliging, financieel-administratieve dienstverlening en zorg. Een aantal van hen had aan het eind van de dag direct een baan. De bus is in september naar twaalf locaties in het land gegaan, van Emmen tot Eindhoven, van Schiedam tot Heerlen. Ook plaatselijke werkgevers en onderwijsinstellingen werden bij de tour betrokken. Adviseurs CTC van CWI en re-integratiecoaches van UWV vormden de busbemanning. Veel werkzoekenden hebben de Talententour gebruikt als voorbereiding op een bezoek aan de Landelijke Banenmarkt. Niet verrassend gezien het banenmarktthema, 'Laat je talent werken'. De talententour is hiermee niet afgelopen. De bus zal tot het eind van het jaar voor regionale en lokale activiteiten beschikbaar zijn.

Invoering Toonkamerprincipe

De ketenpartners CWI, UWV en gemeenten zijn overeengekomen dat in de komende periode de verdere ontwikkelingen in de keten worden vormgegeven langs drie richtingen, die onderling met elkaar samenhangen, gezamenlijke en tripartiete sturing vragen, maar waarbij wel verschillende initiatiefnemers zijn. Deze drie richtingen zijn:

- de inrichting van geïntegreerde dienstverlening zowel aan werkzoekenden als werkgevers op BVG-niveau en op basis van Toonkamerprincipes;
- de inrichting van een landelijke servicefunctie;
- de inrichting van het regionaal arbeidsmarktbeleid, regiovorming (arbeidsmarkt).

Enerzijds vraagt het toegroeien naar een andere dienstverlening en cultuur nog de nodige tijd. Anderzijds is er de urgentie de geïntegreerde dienstverlening met voortvarendheid in te voeren, gelet op de druk vanuit de politiek en de afspraken in het Regeerakkoord (invoering Toonkamerprincipes, arbeidsparticipatie en taakstelling van € 190 miljoen).

Divosa, UWV en CWI hebben op 17 september officieel hun goedkeuring gegeven aan het conceptprogrammplan 'Invoering Toonkamers', zowel voor werkzoekenden als voor werkgevers. Intensievere ketensamenwerking moet gaan leiden tot hogere klanttevredenheid en een grotere uitstroom naar werk.

De basisprincipes (dienstverleningsformule) van de Toonkamers zijn:

- Eén geïntegreerd ketenwerkproces voor alle burgers (werkzoekenden en werkgevers) in de keten Werk en Inkomen (diagnose aan de kop van het proces, frontoffice stuurt backoffice aan);
- Eén aanspreekpunt voor werkzoekenden;
- Eén aanspreekpunt voor werkgevers;
- Inkoop van re-integratiemiddelen/regelvrije ruimte;
- Klantbenadering en gedrag en houding van medewerkers;
- Mogelijkheden cliënt te kunnen volgen en mee te communiceren (klantvolgsysteem);
- Huisvesting onder één dak voor alle cliënten (bij voorkeur BVG).

Integrale dienstverlening

Het is de ambitie om de integrale dienstverlening volgens de toonkamerprincipes eind 2008 landsbreed te hebben gerealiseerd. Op veel locaties zijn de ketenpartners al begonnen. Zij kunnen andere locaties met hun ervaringen verder helpen.

Regionaal arbeidsmarktbeleid

Regionaal arbeidsmarktbeleid is het speerpunt in het bestuursakkoord tussen Rijk en gemeenten. Gemeenten hebben de regierol in het stellen van prioriteiten en het maken van afspraken met netwerkpartners. Om een goed functionerende regionale arbeidsmarkt te realiseren, stellen gemeenten samen met hun netwerkpartners vast welke innovaties of extra inspanningen daarvoor nodig zijn. Om ervoor te zorgen dat de schaalgrootte van gemeenten voldoende slagkracht biedt, maar wel voldoende ruimte laat voor regionale maatwerkafspraken, is gekozen voor een netwerkstructuur van 50 à 60 regio's. Nadat begin dit jaar voor alle vestigingen een marktbeperkingsplan gereed was gekomen, groeit dit plan steeds vaker uit tot een door drie ketenpartners opgesteld regionaal activiteitenplan.

Werkbedrijf

De implementatie van de toonkamerprincipes vraagt veel van de betrokken organisaties. Om de samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen richten CWI en UWV een werkbedrijf op waarin de taken van CWI en de UWV-taken re-integratie, handhaving, werk en inkoop van reïntegratiediensten worden samengevoegd. Een onderdeel van het werkbedrijf is een serviceorganisatie die als doel heeft gezamenlijke (lokale) ondersteuning te bieden bij het vormgeven van de integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. De ondersteuning van de serviceorganisatie is breed (ICT, agressiebeleid, gemeenschappelijke opleidingsprogramma's).

Handhaving en Poortwachertoets

CWI blijft zijn reguliere handhavingstaken op het gebied van verplichtingencontrole en gegevenscontrole uitvoeren. CWI doet dit door cliënten te wijzen op de plichten die aan het recht op een uitkering verbonden zijn. CWI richt zich met name op het terugdringen van fraude door cliënten werk aan te bieden, omdat het hebben van werk de meeste kans biedt om uit een uitkering te blijven en de kans op fraude op deze wijze te verkleinen.

Vanaf januari 2007 wordt de poortwachertoets uitgevoerd door CWI en UWV. De poortwachertoets maakt onderdeel uit van het totale dienstverleningspakket dat CWI en UWV voor WW-gerechtigden hebben voor de bemiddeling naar werk. Het is een stap in het verder optimaliseren van de dienstverlening en het klantgericht werken. De klantgerichtheid komt tot uitdrukking in het geven van maximale duidelijkheid over de

dienstverlening (bemiddeling naar werk en de daarbij behorende rechten en plichten). Dit gebeurt in een persoonlijk advies- en bemiddelingsgesprek op of rond de eerste werkloosheidsdag c.q. de uitkeringsaanvraag. De afspraken worden gemaakt, schriftelijk vastgelegd en uitgereikt aan cliënt. De poortwachterrol zit in het toetsen van de gemaakte afspraken met de cliënt, aansluitend op de acties van de cliënt. Door te sturen op de gemaakte afspraken, wordt het gemakkelijker om het poortwachtergesprek na uiterlijk drie maanden te voeren. In ieder geval toetst de adviseur na uiterlijk drie maanden het effect van de afspraken en de inspanningen van de werkzoekenden en de geboden dienstverlening in een gesprek op de vestiging. Tevens worden de vervolgafspraken gemaakt en wordt zonodig een kennisgeving verstuurd.

CWI voert periodiek audits uit om de implementatie van de poortwachterstoets te borgen. Inmiddels is de poortwachterstoets vrijwel overal ingevoerd.

Een eerste audit heeft uitgewezen dat een stijgende lijn zichtbaar is met betrekking tot het vastleggen van poortwachtertoetsafspraken in Sonar. Met de resultaten van het onderzoek kunnen geen uitspraken gedaan worden over de kwaliteit van de gemaakte afspraken. Wel is vastgesteld dat de scores op tevredenheid van onze cliënten over het maken van kwalitatief goede afspraken is gestegen ten opzichte van het voorliggende kwartaal.

De nieuwe functionaliteiten voor het vastleggen van gemaakte afspraken in Sonar zijn inmiddels gebouwd. De nieuwe ondersteuning in Sonar zorgt ervoor dat de kwaliteit van de registratie ondersteund wordt door het beschikbaar stellen van standaardteksten die kunnen worden aangevuld met maatwerkafspraken.

CWI en UWV bespreken op dit moment de mogelijkheden qua monitoring van de resultaten van de poortwachterstoets.

Multichanneling bij CWI: drie dienstverleningskanalen

De CWI-dienstverlening wordt aangeboden via drie op elkaar afgestemde en gelijkwaardige kanalen: het vestigings-, het internet- en het telefoniekanaal.

In het multichanneling programma van het Algemeen Ketenoverleg (AKO) heeft CWI bijgedragen aan het verder inrichten van drie proeftuinen (Oss, Apeldoorn en Eindhoven). Het streven is erop gericht om alle drie de proeftuinen in het vierde kwartaal operationeel te hebben. De proeftuinen worden geacht de bouwstenen op te leveren in de ontwikkeling van de Toonkamerprincipes, zodat ook daar het inzetten van dienstverlening via verschillende kanalen in een vroegtijdig stadium kan worden meegenomen.

E-intake/elektronische diensten

Vanaf 2005 maakt CWI het voor werkzoekenden mogelijk om via internet de gegevens voor inschrijving en eventuele aanvraag van een WW-uitkering in te vullen en in te sturen. Na drie kwartalen van 2007 is bij in totaal 57% van de nieuwe WW-instroom sprake van gebruik van E-intake. Dit percentage is al enige tijd vrij stabiel. De Raad van bestuur heeft inmiddels actie genomen om ervoor te zorgen dat het aandeel nieuwe WW-instroom dat gebruik maakt van E-intake zal toenemen.

Telefoniekanaal: CWI Service

Het dienstverleningspakket van CWI Service bestaat momenteel uit

- het ondersteunen van werkzoekenden op het gebied van Werk en Inkomen (o.m. verstrekken van eerstelijns-informatie, het ondersteunen van het gebruik van 'E-intake', en het agenderen van werkzoekenden die een beroep willen en kunnen doen op het CWI vestigingskanaal);
- het vergroten van de telefonische bereikbaarheid voor werkgevers;
- het verstrekken van juridische informatie aan zowel werkgevers als werkzoekenden.

De landelijke uitrol van CWI Service is volgens plan verlopen en nagenoeg voltooid. Inmiddels is de aansluiting van de vestigingen afgerond. Daarmee is de implementatie van CWI Service voltooid.

Bij ongewijzigd dienstenpakket zullen naar verwachting op jaarbasis ca. 3.000.000 telefoongesprekken worden verwerkt door CWI Service.

De belangrijkste prestaties van het CWI telefoniekanaal worden bepaald door het servicelevel en de bereikbaarheid:

- **Servicelevel** : het servicelevel normeert de snelheid van opname van een inkomend telefoongesprek. Doelstelling is om 80% van alle telefoongesprekken binnen 30 seconden op te nemen. Door de implementatie van twee nieuwe locaties in het derde kwartaal is het servicelevel afgenomen tot 68% in september. CWI verwacht dat na de aanloopfase het servicelevel opnieuw op de norm zal uitkomen.
- **Bereikbaarheid** : minimaal 95% van de aangeboden telefonie op hoofdnummer dient te worden opgenomen. Ook bij deze indicator geldt dat door de implementatie van twee nieuwe locaties in het derde kwartaal de bereikbaarheid in september (90%) lager uitkwam dan de norm. CWI verwacht dat na de aanloopfase de norm opnieuw zal worden gehaald.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven aan dat de cliënt tevreden blijft over de dienstverlening van CWI Service. De uitkomsten van het laatste onderzoek, dat per kwartaal wordt gehouden, kwam uit op 7,3. Sinds de eerste meting in 2006 laten de onderzoeken erg stabiele cijfers zijn, uitkomend op een rapportcijfer van 7,3 à 7,4.

3.5. Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw)

Prestaties en Productie

In de vorige kwartaalverslagen is melding gemaakt van het beeld dat de logistieke processen goed onder controle zijn en dat de beschikbare ureninzet in een goede verhouding is met het werkaanbod. Dit geldt ook voor het derde kwartaal. Het lukt om de tijdigheidnorm goed te realiseren. De overeengekomen prestatie-indicator betreft de tijdigheid met als norm dat minimaal 90% van de eerste aanvragen en herindicaties binnen de termijn van 16 weken afgehandeld moet zijn. De meest recente realisatiecijfers komen met respectievelijk 96,7% en 98,7% zeer ruim boven de norm uit. Inmiddels kan gesteld worden dat alle uitvoeringslocaties ruim boven de norm presteren.

Het aantal WSW-aanmeldingen komt na een driekwart jaar uit op ruim 10.300, dat is 93% van de raming. Dit is iets lager dan oorspronkelijk verwacht. CWI gaat ervan uit dat eind van dit jaar het aantal meldingen uit zal komen op 13.500.

De verwachte toename van het aantal herindicatieaanvragen is zichtbaar in de cijfers. De realisatie van de prognose is opgelopen van 78% in het eerste kwartaal, via 89% in het tweede kwartaal, naar 95% in het derde kwartaal. Het aantal herindicatieaanvragen is na drie kwartalen gestegen tot 16.400. Voor de aanvragen eerste indicatie blijft de realisatie redelijk stabiel op 93% (was 95% een kwartaal eerder), dat wil zeggen 9.000 aanvragen. De lichte stijging van het aantal gerealiseerde besluiten in het tweede kwartaal heeft zich doorgezet in het derde kwartaal. De landelijke realisatie is van 87% in het tweede kwartaal naar 90% in het derde kwartaal gegaan; inmiddels zijn 23.900 besluiten afgegeven. CWI verwacht over heel 2007 circa 33.500 besluiten af te geven.

In de eerste 9 maanden van 2007 zijn er 479 nieuwe bezwaarschriften ingediend (in het eerste kwartaal waren dat er 223, in het tweede 133 en in het derde 123). Een halvering van de prognose uit het jaarplan 2007 van 1.400 stuks naar een aantal van 700 stuks, en mogelijk nog wat minder, lijkt realistisch.

Het jaar 2008 is in voorbereiding. Met SZW is het aantal te verwachten beschikkingen overeengekomen en is de begroting opgesteld. Tevens is het kwaliteitsprestatiecontract voorbereid.

3.6. Klachtenafhandeling door Raadsman Ombudszaken

CWI ziet klachten nadrukkelijk als een instrument om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren. Met ingang van 2006 is de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijke CWI Raadsman Ombudszaken. CWI besteedt aandacht aan de registratie van klachten van discriminatoire aard. Hiermee geeft CWI uitvoering aan de naleving van de Non-discriminatiecode CWI 2002 (Staatscourant, 7 maart 2005, nr. 45).

In het derde kwartaal 2007 heeft de CWI Raadsman Ombudszaken 124 schriftelijke klachten ontvangen. Het aantal ingediende klachten is verder gedaald: in het eerste kwartaal 2007 ontving CWI 178 schriftelijke klachten, in het tweede kwartaal waren dat er 146. Verder zijn in het derde kwartaal mondeling twee klachten ingediend. Het aantal ontvangen klachten bedroeg in geheel 2006 749 schriftelijke en 19 mondelinge.

Er zijn in het derde kwartaal 136 klachten afgehandeld. Van deze 136 klachten werd 70% binnen 6 weken afgehandeld. Alle klachten werden binnen 16 weken afgehandeld. Van de afgehandelde klachten is 49% gegrond en 28% ongegrond verklaard; van de overige 33% is een deel ingetrokken, door CWI doorgezonden ter verder behandeling, of kon geen oordeel worden gegeven bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht deze niet wenste toe te lichten.

De meeste klachten hadden betrekking op bejegening, gebrek aan informatie c.q. verstrekking van onjuiste informatie, het niet nakomen van afspraken en de performance van werk.nl. De meeste klachten van juridische aard betreffen de inhoud van ontslagvergunningen. In het derde kwartaal zijn twee klachten van de Nationale ombudsman behandeld.

De CWI Raadsman Ombudszaken heeft in het derde kwartaal vijf suggesties voor verbetering van de dienstverlening ontvangen; deze suggesties worden voorgelegd aan de Raad van bestuur.

4. CWI ondersteunt werkgevers bij hun personeelsvoorziening

Doelstelling

De CWI-ondersteuning van werkgevers bij het vervullen van vacatures en het verlenen van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen is cruciaal voor een goed functionerende arbeidsmarkt. CWI biedt instrumenten om zelf vacatures te vervullen en verleent op verzoek actieve ondersteuning. Daarbij slaagt CWI er steeds beter in om de dienstverlening aan werkgevers kwalitatief en kwantitatief verder uit te bouwen.

Instrumenten

De arbeidsmarkt en de wensen van werkgevers zelf zijn leidend bij de dienstverlening aan werkgevers. De werkgeversbenadering stelt de ingediende vacatures centraal en houdt rekening met de toenemende schaarste en moeilijk vervulbare vacatures op de arbeidsmarkt, vooral in de laagbetaalde segmenten van de economie. De ketenpartners hebben een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept en ketenprogramma opgesteld. Zij hebben afgesproken dat CWI het eerste aanspreekpunt is voor de dienstverlening aan werkgevers.

De dienstverlening aan werkgevers kenmerkt zich door een vraaggerichte vacaturevervulling, samenwerking met uitzendbureaus en het werven van tijdelijke banen (zoals leerwerkbanen en brugbanen). De bedrijfsadviseurs hebben een pro-actieve inbreng op zowel landelijk, regionaal als lokaal niveau door middel van het investeren in relaties, netwerken en samenwerking. De samenwerking met arbeidsmarktpartners krijgt hiermee niet alleen een kwantitatieve maar ook een kwalitatieve impuls.

De 18 sectorale kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB) zijn de schakels tussen (v)mbo en bedrijfsleven. De KBB's ontwikkelen zich tot de steunpunten van het bedrijfsleven op (inter)nationaal niveau, in de regio en in het leerbedrijf; zij zetten zich in om werkgevers, werknemers en leerlingen te ondersteunen bij instroom, praktijkleren, employability en innovatie. In toenemende mate werkt CWI samen met de KBB's om aan een betere match tussen de groeiende vraag van bedrijven aan gekwalificeerd personeel en de toeleiding van deelnemers naar (kansrijke) sectoren op de arbeidsmarkt te voldoen.

4.1. Vacaturematching voor werkgevers

Om werkgevers te ondersteunen in de vacaturevervulling heeft CWI op iedere vestiging een vacatureteam. CWI-professionals adviseren over de wervings- en selectiemethoden, het functieprofiel en de inwerkperiode. Er wordt gewerkt met vier formules van dienstverlening:

1. Zelf zoeken via werk.nl; de werkgever krijgt kandidaten als reactie op zijn eigen vacaturemelding op werk.nl.
2. De CWI-advertentie waarbij de werkgever de kandidaten rechtstreeks krijgt via werk.nl, de beursvloer of via attendering van werkzoekenden door CWI. Er vindt geen selectie plaats door CWI. Deze dienstverlening is vergelijkbaar met een personeelsadvertentie.
3. De zoekopdracht, persoonlijke dienstverlening aan werkgevers. De werkgever krijgt een overeengekomen aantal door CWI geselecteerde kandidaten.
4. Informatie & Advies, persoonlijk en op maat. De werkgever krijgt informatie en advies op maat over bijvoorbeeld het werven en selecteren van personeel, ontslag en andere juridische aangelegenheden.

Resultaten vacaturevervulling

CWI heeft voor 2007 een doelstelling voor de vervulling van 95.000 vacatures vastgelegd. De taakstelling is ten opzichte van 2006 met gelijkblijvende middeleninzet niet verhoogd vanwege de dalende klantstromen en de toenemende fricties op de arbeidsmarkt. Hierdoor is het moeilijker om de match tussen vraag en aanbod tot stand te brengen. In de eerste drie kwartalen van 2007 zijn door de CWI's 83.000 vacatures vervuld. Hiermee ligt CWI ruimschoots op koers om de totale jaarstreefwaarde te overtreffen.

In totaal hebben 197.500 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat er naast de 83.000 vervulde vacatures 114.500 werkzoekenden aan CWI hebben teruggekoppeld dat ze zelf een baan vonden.

18% van de vacatures (15.400) is vervuld met een 45-plusser. Dit is een stijging ten opzichte van 2006 toen 14% van de vacatures werd vervuld met een oudere. Hiermee levert CWI een effectieve bijdrage aan het bestrijden van de werkloosheid onder ouderen.

25% van de vacatures (20.900) werd vervuld door jongeren tot 23 jaar waarmee een belangrijke bijdrage is geleverd aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. Vanwege de sterk afnemende jeugdwerkloosheid is het aandeel van jongeren in de vacaturevervulling gedaald ten opzichte van eind 2006 gedaald van 30% naar 25%.

Dat CWI actief (complementair) samenwerkt met de uitzendbureaus blijkt uit het feit dat 37% van de vacatures (30.600) werd vervuld via de uitzendbureaus, waarbij de werkzoekenden door CWI werden 'klaargezet' c.q. voorgesorteerd.

Resultaten vacaturewerving en transparantiebereik

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg na drie kwartalen van 2007 235.400. Ten opzichte van het vergelijkbare cijfer in 2006 is het aantal vacatures iets lager (toen 250.700). Een nadere analyse naar de verschillen tussen de cijfers van 2006 en 2007 liet zien dat de instroom van land-en tuinbouwvacatures in het eerste halfjaar van 2007 ten opzichte van dezelfde periode in 2006 met ongeveer 15.000 is afgenomen. De daling is te wijten aan het wegvallen van het vergunningstelsel voor het seizoenswerk. Werkgevers in deze sector zijn niet langer verplicht om hun vacatures te melden in het kader van het LTO-project.

Naast de hierboven genoemde 235.400 ingediende en in behandeling genomen vacatures zijn 242.300 vacatures rechtstreeks door werkgevers via het internetkanaal ingediend (zie het transparantiehoofdstuk van dit kwartaalverslag). In totaal zijn na drie kwartalen in 2007 477.700 vacatures ingediend.

Met deze cijfers zit CWI op schema om op jaarbasis 600.000 vacatures te werven via beide vestigingskanalen. 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. Dit leidt tot een streefwaarde van 60% transparantiebereik, zijnde de verhouding van het aantal bij CWI ingediende vacatures (via de vestigingen en via internet) ten opzichte van de totale vacaturemarkt.

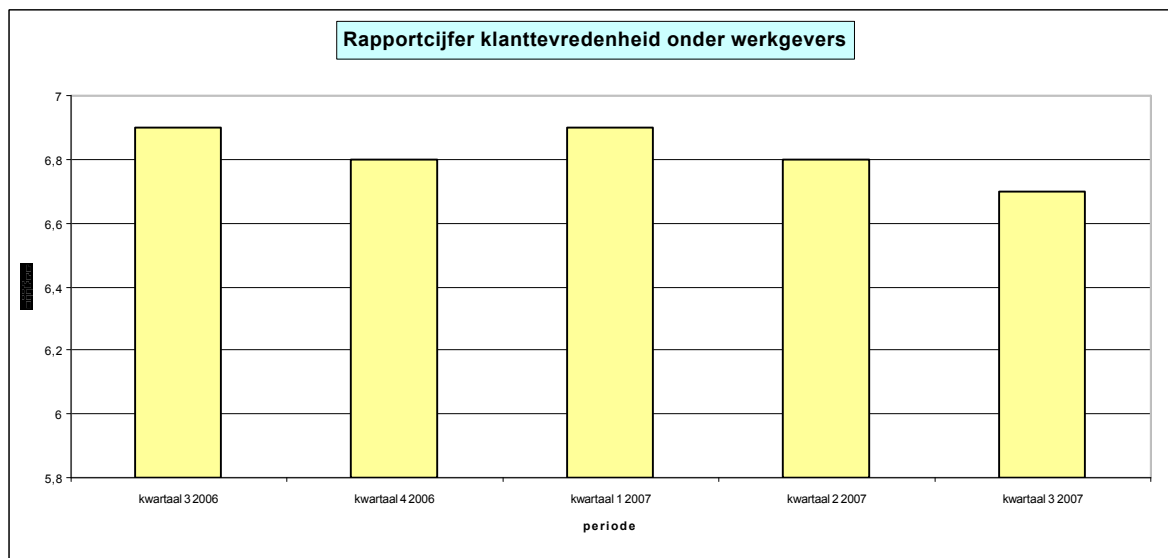
Volgens de laatste schattingen van het CBS komt de totale vacaturemarkt 2007 hoger uit dan geschat in 2006, namelijk op ruim 1,1 miljoen. Bij 600.000 te werven vacatures zou dat een bijstelling van de streefwaarde tot circa 54% opleveren voor het transparantiebereik. Indien zou worden vastgehouden aan een transparantiebereik van 60% dan zou CWI op jaarbasis 660.000 vacatures moeten werven.

Het transparantiebereik op basis van de vacaturemarkt van 1 miljoen komt uit op 63,7%; wordt uitgegaan van de vacaturemarkt van 1,1 miljoen dan bedraagt het transparantiebereik 57,9%. Extrapolatie van het aantal ingediende vacatures na driekwart jaar zou leiden tot circa 637.000 vacatures.

4.2. Meting klanttevredenheid bij werkgevers

Uitkomsten Klanttevredenheidsonderzoek werkgevers derde kwartaal 2007.

De werkgevers die hun vacatures aanmelden bij CWI, blijken in het tweede kwartaal 2007 ongeveer even tevreden te zijn over de dienstverlening van CWI in vergelijking met voorgaande kwartalen. Gemiddeld kreeg de dienstverlening van CWI aan werkgevers een 6,7, dat is ten opzichte van vorig kwartaal een daling met 0,1 punt. Het belangrijkste verbeterpunt is net als in eerdere kwartalen de kwaliteit van de geselecteerde kandidaten. Er zijn diverse acties in gang zijn gezet om de klantwaardering op dit punt te verbeteren. In één van deze acties staat bijvoorbeeld de communicatie met de cliënten centraal.



Klantgerichtheid voor werkgevers

Op basis van het plan van aanpak 'Klantprincipes en ketenprestatie-indicatoren werkgevers' zijn voor werkgevers door het Algemeen Keten Overleg (AKO) de volgende klantprincipes betrouwbaarheid, professionaliteit, daadkracht, gemak en toegankelijkheid en flexibiliteit vastgesteld. Deze vijf principes worden uitgewerkt in samenspraak met drie proeflocaties (Arnhem, Eindhoven, Etten-Leur) en het geselecteerde onderzoeksbureau.

4.3. Ontwikkelingen in de dienstverlening

Gezamenlijke werkgeversbenadering door ketenbrede en gecoördineerde dienstverlening

In 2007 is een ontwikkeling in gang gezet om de marktwerkingsplannen, die CWI van oudsher gebruikt om fricties op de regionale en lokale arbeidsmarkt in beeld te brengen, ketenbreed te maken en uit te werken tot ketenmarktwerkingsplannen. Deze ketenmarktwerkingsplannen vormen een belangrijk onderdeel van ketenjaarplannen. De ketenjaarplannen geven een weergave van de belangrijkste doelstellingen van de ketenpartners en de daaraan gekoppelde ambities in prestatie-afspraken. De ketenjaarplannen kennen geen vaste vorm en zijn geen doel op zich: een ketenjaarplan is een opsomming van prestatie-afspraken die volgen uit een verdieping in de samenwerking tussen de ketenpartners. Voor 2007 kunnen we vaststellen dat alle CWI-vestigingen inmiddels werken met een of andere vorm van ketenjaarplannen.

De landelijke banenmarkt 2007

Op 28 en 29 september heeft CWI de jaarlijkse banenmarkt georganiseerd. Op bijna 100 locaties presenteerden 2.000 standhouders hun organisaties. De ruim 70.000 bezoekers konden kiezen uit een aanbod van 120.000 banen. 8.000 bezoekers maakten kennis met competentietests. In dat kader was ook de Talententour, als opmaat naar de banenmarkt, een groot succes. In de aanloop van de banenmarkt heeft CWI, samen met haar ketenpartners, van honderden werkzoekenden het, soms onvermoede, talent in kaart gebracht. In vergelijking met vorig jaar is het bezoekersaantal lager; CWI wijt dit aan de gewijzigde arbeidsmarktsituatie.

Daarnaast was de waardering voor de landelijke banenmarkt dit jaar hoog. Diverse enquêtes lieten een zeer positieve beoordeling zien. Naast aanbod in vacatures en het afnemen van competentietests vielen ook de CV-dokter, workshops over zelfstandig ondernemerschap en de sollicitatiecommissie, waar werkzoekenden zelf konden aangeven welk onderdeel van een sollicitatiegesprek zij wilden oefenen, positief op.

Vacaturecafés

Diverse CWI-vestigingen werken al geruime tijd met periodieke vacaturecafés. De informele sfeer waarin werkgever en werknemer elkaar treffen onder het genot van achtergrondmuziek, een hapje en een drankje kan leiden tot verrassende resultaten. Doel van de vacaturecafés kan verschillen per lokale omstandigheden. Cafés worden ingezet om personeel te werven voor werkgevers met moeilijke vervulbare vacatures. Ook het realiseren van plaatsingen, het ondersteunen van werkzoekenden op hun weg naar een baan, het onder de aandacht brengen van een specifieke doelgroep of een specifiek thema en het opbouwen en versterken van relaties met werkgevers behoren tot de werkingsfeer van het vacaturecafé. De opgedane ervaringen met het concept zijn samengevat in een handleiding zodat ook andere CWI-vestigingen hiermee hun voordeel kunnen doen bij de organisatie van dergelijke activiteiten.

Mobiliteitscentrum Automotive

Op initiatief van Nedcar, de Provincie Limburg, de gemeente Sittard-Geleen, CWI en UWV zijn partners in de regionale arbeidsmarkt een samenwerkingsverband aangegaan met kenniscentra, re-integratiebedrijven en uitzendorganisaties, hetgeen heeft geresulteerd in de oprichting van het Mobiliteitscentrum Automotive (MCA). CWI heeft samen met UWV in de totstandkoming van dit MCA een grote initiërende rol gespeeld.

Het MCA is officieel begin september 2006 van start gegaan als een gemeenschappelijk proefproject met een looptijd tot eind van 2007. Alle medewerkers van Nedcar en de toeleveringsbedrijven die gebruikmaken van de tussen Nedcar en de bonden overeengekomen vrijwillige vertrekregeling krijgen ondersteuning vanuit het MCA. De belangrijkste taak van het MCA is deze mensen te begeleiden in het zo snel mogelijk vinden van een nieuwe baan. Het unieke aan dit samenwerkingsverband en daarmee meteen ook de belangrijkste succesfactor, is het feit dat in het MCA zowel organisaties uit het publieke als uit het private domein intensief samenwerken. Zij hebben zich gecommitteerd aan de doelstelling om zo veel mogelijk medewerkers van Nedcar (en de toeleveringsbedrijven) van werk naar werk te begeleiden. De lijnen tussen de organisaties zijn kort, er wordt over grenzen heen gekeken en gebruik gemaakt van elkaars brede netwerk. Intensivering en vergaande integratie van de (persoonlijke) dienstverlening is kenmerkend voor de succesvolle aanpak.

De resultaten van deze aanpak zijn veelbelovend. In de periode van medio augustus 2006 tot 1 oktober 2007 hebben 1.571 werkzoekenden zich ingeschreven. Daarvan zijn 1.395 personen afkomstig van Nedcar en 176 van toeleveringsbedrijven. Van deze werkzoekenden zijn tot nu toe 1.1143 mensen uitgestroomd (73%). De uitstroomdoelstelling bedraagt 80% voor eind dit jaar.

4.4. Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen

Doelstelling

CWI behandelt aanvragen van werkgevers voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen tijdig en correct. Daarbij geeft CWI informatie en advies over ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen en over arbeidsrechtelijke vragen. CWI geeft voorlichting aan werkgevers en brancheorganisaties. Ook organiseert CWI congressen over ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen. Waar mogelijk, gebeurt dat samen met sociale partners of UWV. CWI vraagt advies over ontslagzaken aan de ingestelde ontslagadviescommissies, waarvan er per uitvoerende locatie één is. In deze commissie zitten vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. CWI zorgt ook voor opleiding van de leden van de ontslagadviescommissies.

Ontslagvergunningen

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in het derde kwartaal van 2007 bedraagt 6.143. Ten opzichte van de voorgaande kwartalen is sprake van een voortzettende daling (vierde kwartaal 2006: 10.965, eerste kwartaal 2007: 7.524, tweede kwartaal 2007: 6.837).

In het tweede kwartaal van 2007 is 81,5% van de verleende aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld (streefwaarde 80,0%). Ten opzichte van het vorig kwartaal (85,7%) is sprake van een daling. Het cijfer tot en met het derde kwartaal 2007 komt daarmee uit op 83,8%.

Tewerkstellingsvergunningen (TWV)

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen (TWV) in het derde kwartaal 2007 bedraagt 5.569. In vergelijking met het vorige kwartaal (17.632) is sprake van een forse daling. Deze daling is een gevolg van de openstelling per 1 mei 2007 van de grenzen voor werknemers uit Polen en andere landen uit Midden en Oost-Europa die tot de Europese Unie zijn toegetreden. Voor deze werknemers is geen tewerkstellingsvergunning meer nodig. Door bovengenoemde ontwikkeling zijn de samenstelling en aantallen vergunningaanvragen gewijzigd per 1 mei.

In het eerste kwartaal was in 94% van de gevallen sprake van een beperkte arbeidsmarkttoets (voor het merendeel betrekking hebbend op het toelaten van werknemers uit de MOE-landen). Na 1 mei is het aantal aanvragen sterk afgenomen en ook het aandeel van de aanvragen met een beperkte toets. In het derde kwartaal is bij 57% sprake van een beperkte toets, bij 38% van een volledige toets en bij 4% van geen toets.

In het derde kwartaal is 90,7% (streefwaarde 93,0%) van de verleende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld. Dat ligt onder de norm en is een daling ten opzichte van het eerste en tweede kwartaal (respectievelijk 96,3% en 92,7%). Dit is te verklaren door het per 1 mei wegvallen van de aanvragen betreffende een aantal MOE-landen. Door het grotendeels wegvallen van deze aanvragen die als verlichte toets voor vrijgestelde sectoren binnen 2 weken konden worden afgehandeld, blijven de zwaarder aanvragen over waardoor de tijdigheidsscore daalt. Voorts is het lagere tijdigheidspercentage mede veroorzaakt door het feit dat een deel van de aanvragers (met name in de Chinese Horeca) niet tijdig de voor de afwikkeling van een aanvraag benodigde informatie verstrekt zodat de aanvragen niet binnen vijf weken kunnen worden afgehandeld. De tijdigheidsquote tot en met het derde kwartaal 2007 komt daarmee uit op 94,7%.

5. Bedrijfsvoering

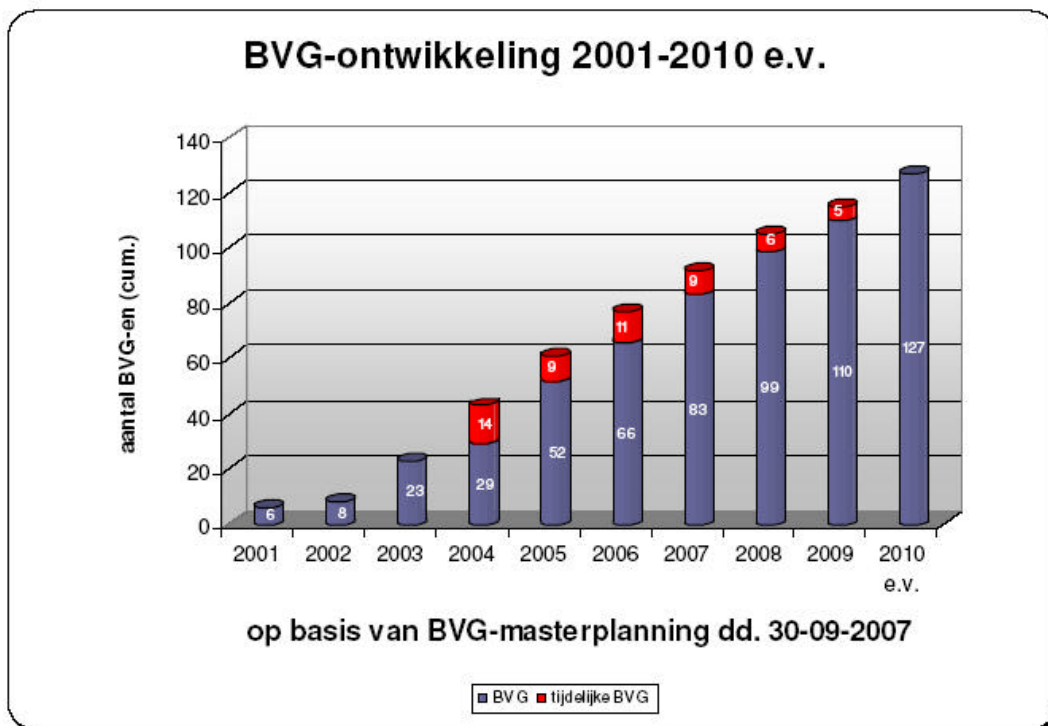
Doelstelling

CWI is een innovatieve en effectieve organisatie, met nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen. CWI richt de werk- en evaluatieprocessen in op doelbereik en verbetert voortdurend de verhouding tussen de kosten en de effecten van de activiteiten. CWI stelt de werkzoekende en de werkgever centraal en zoekt pro-actief naar nieuwe concepten en instrumenten. CWI leert van klachten voor kwaliteitsverbetering en is transparant naar opdrachtgever en samenleving. Om de doelstellingen te bereiken investeert CWI in medewerkers en gebruikt klanttevredenheidsonderzoek, interne (kwaliteits)audits en planningcycli (beleids- en controlcyclus, verbetercycli).

5.1. Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor

De samenwerking tussen ketenpartijen krijgt daadwerkelijk gestalte in de bedrijfsverzamelgebouwen (BVG). Er is sprake van een BVG indien CWI, UWV en de gemeente(n) (een deel van) hun contacten met cliënten (frontoffice) in samenwerking vanuit één locatie aanbieden. Deze dienstverlening kan zijn aangevuld met de diensten van andere (al dan niet commerciële) dienstverleners op het gebied van werk, onderwijs, inkomen en zorg. Daar waar ketenpartners nu al voor een deel onder één dak zijn gehuisvest, vooruitlopend op definitieve huisvesting in een beter geschikt pand, wordt gesproken over een tijdelijk BVG.

De onderstaande grafiek geeft de ontwikkeling weer in de periode 2001 – 2006 en geeft tevens aan hoe de planning er uit ziet tot 2010.



In het derde kwartaal 2007 is er vijf BVG-en in gebruik genomen, te weten Maasland (Oss), Hoogeveen, Oldenzaal, Barneveld en Oost-Achterhoek (Winterswijk). De teller staat nu op 88 BVG-en (77 definitieve en 11 tijdelijke).

Bouwprocessen verlopen trager dan aanvankelijk gepland. Dit heeft onder andere te maken met de soms complexe besluitvormingstrajecten bij de ketenpartners die voorafgaan aan de bouw/huur van panden.

Tussen de ZBO's en Rijksgebouwendienst zijn afspraken gemaakt met betrekking tot de leegstand van gebouwen. Daarbij worden de volgende begrippen gehanteerd:

- VVO: verhuurbaar vloeroppervlak, de algemeen gehanteerde aanduiding van (kantoor) oppervlakten;
- feitelijk beschikbare m² VVO: het totaal aantal m² van de panden die op de peildatum in gebruik zijn, vermeerderd met het aantal m² van de (BVG-) panden die op de peildatum nog niet in gebruik genomen zijn/in verbouwing zijn, plus het aantal m² van de (als gevolg van BVG-vorming verlaten) panden die op de peildatum buiten gebruik zijn (maar waar nog wel een huurcontract loopt);
- onderverhuur: m² verhuurd aan UWV (re-integratiecoaches) en m² verhuurd aan derden (Gemeenten, uitzendbureaus e.d.);
- financiële/feitelijke leegstand: conform definitie Rijksgebouwendienst, hetgeen neerkomt op die m² leegstand die (commercieel) verhuurbaar zijn (in het algemeen volledig leegstaande gebouwen; op de peildatum van 1 oktober betreft het de 'oude' panden Venlo, Nijverdal en Zeist, waarbij moet worden aangetekend dat Zeist binnenkort ten dele in gebruik wordt genomen ten behoeve van een intern project).

Het volgende overzicht is beschikbaar:

	Stand per 1 okt 2007	Stand per 1 juli 2007
Feitelijke beschikbare m ² VVO	194.436	197.049
Verhuurd m ² VVO	35.814	34.712
= Vrij voor eigen gebruik beschikbare m ² VVO	158.622	162.337
-/- Financiële leegstand/feitelijke leegstand (VVO m ²) ²	3.986	6.582
= bezette m ²	154.636	155.755
Feitelijke aantal fte's incl. externen	4.110,30	4.125,70
M ² VVO per fte	37,62	37,75

² Financiële leegstand = fysiek leegstaande verhuurbare ruimte uitgedrukt in m² bruto vloeroppervlak. Het gaat hier om m² die vrij opleverbaar zijn.

5.2. De medewerkers van CWI

Stand van zaken Sociaal Plan

Binnen CWI is een Sociaal Plan opgesteld met als doel het regelen van een zorgvuldige uitvoering van de sociale gevolgen van alle reorganisaties die plaats vinden bij CWI tijdens de looptijd van dit plan (2006 tot en met 2008). Voor begeleiding van diegenen die onder de werkingssfeer van dit Sociaal Plan vallen, is een landelijk mobiliteitsbureau ingericht.

In het vorige kwartaalverslag is gerapporteerd over de organisatorische veranderingen in de organisatie, waarop het sociaal plan van toepassing is:

- De implementatie van de telefonische dienstverlening heeft geleid tot een nieuw bedrijfsonderdeel (CWI Service);
- Bij de Bedrijfseenheid Juridische Zaken is sprake van een verminderd werkaanbod door herstel van de arbeidsmarkt, een teruglopend aantal ontslaaanvragen en wijziging van de regelgeving;
- De invoering van de functie van regionaal bedrijfsadviseur en de daarmee verband houdende herschikking van taken bij de stafafdeling Arbeidsmarktkennis en -Advies.

In totaliteit zijn tot en met het derde kwartaal van 2007 78 medewerkers als boventallig aangemeld bij het Mobiliteitsbureau.

Overzicht bezetting CWI

In onderstaand overzicht is de gemiddelde bezetting van CWI over de eerste negen maanden van 2007 opgenomen. Daarbij is een splitsing gemaakt tussen 'Uitvoering' en stafpersoneel.

Stafquote berekend over gemiddelde bezetting maand januari t/m september 2007	
Uitvoering	
Medewerkers op de vestigingen (zie uitzonderingen bij de staf)	2832,9
Teamcoördinatoren 100%	124,5
Medewerkers Eures	12,6
Medewerkers JuZa (zie uitzondering bij de staf)	194,7
Coördinatoren JuZa 100%	11,31
Medewerkers CWIS (zie uitzondering bij staf)	180,4
Medewerkers Arbeidsmarktkennis + AKA (tijdelijk) land + district (minus 1 fte manager)	36,9
Medewerkers IM beheer primaire systemen	10,0
Medewerkers P&K, B&O	5,0
Medewerkers P&K, team CMO	22,5
Totaal	3430,7
Staf	
Overige medewerkers hoofdkantoor met uitzondering van Mobiliteitsbureau	211,4
Overige medewerkers districtskantoor	196,7
Vestigingsmanagers	115,4
Ondersteuning vestigingsmanagers	29,98
Medewerker algemenezaken/huismeester	41,47
CWIS management + staf, land + district	14,3
Juridisch management	7,2
Staf JuZa	16,4
Totaal	632,9
	Totaal uitvoering + Staf
	4063,5
	Stafquote
	15,6%

CWI had in de eerste drie kwartalen een gemiddelde personele bezetting van 4.064 fte; hiervan behoorde 3.431 fte tot de uitvoering en 633 fte tot de staf. De stafquote bedraagt 15,2% en is ongeveer gelijk aan de stafquote 2006. De definitie van de stafquote is overeenkomstig de definitie die door het Bureau Berenschot is ontwikkeld en die is overgenomen door het ministerie van Financiën. In vergelijking met vorig kwartaal is de gemiddelde bezetting bij de Uitvoering licht afgenomen en de gemiddelde bezetting bij de Staf licht toegenomen, waardoor de stafquote is gegroeid van 15,2 naar 15,6%. De wijziging heeft te maken met het opnemen van het management van het telefoniekanaal in de Staf. Tot en met het tweede kwartaal werden deze medewerkers bij de Uitvoering geteld.

Ziekteverzuim

Het voortschrijdend 12-maandsgemiddelde ziekteverzuim (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof) tot en met juni 2007 bedraagt 5,8%, opgebouwd uit 4,6% kortdurend ziekteverzuim en 1,2% langdurend ziekteverzuim. Dit is een daling van 0,1% ten opzichte van het vorige kwartaal en een daling van 0,2% ten opzichte van geheel 2006. CWI blijft actief beleid voeren ter voorkoming van ziekteverzuim waarbij er extra aandacht is voor frequent verzuim.

5.3. Informatiebeveiliging

Mede op basis van de auditbevindingen 2006 is het CWI beveiligingsplan 2007 opgesteld. De verbeterpunten zijn bij de leveranciers en de interne organisatieonderdelen uitgezet. Met de leveranciers is afgesproken dat zij ernaar streven in 2007 de tekortkomingen structureel op te lossen.

Intern wordt met name gewerkt aan de volgende punten:

- de actualiteit van continuïteitsplannen;
- verdere inbedding van het beveiligingsbeleid in reguliere uitvoeringsprocessen;
- het actualiseren van bedienings- en acceptatieprocedures;
- spamfiltering en 'Intrusion Detection';
- privacybescherming op de testomgeving van CWI;
- autorisatiebeleid en -beheer (mede naar aanleiding van het 'Toonkamerconcept').

De voorbereidingen voor de verantwoording over 2007 zijn gestart, zowel met de leveranciers als intern.

5.4. Digitaal Klantdossier (DKD)

In 2007 zijn de ketenpartners CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten doorgestaan met constructief samenwerken aan de verdere ontwikkeling van het Digitaal Klantdossier (DKD) Met dit gezamenlijk elektronisch dossier voor werk en inkomen stellen CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten zich ten doel dat cliënten zich elektronisch kunnen inschrijven als werkzoekende en om bijstand en WW aan te vragen, waarbij al bekende gegevens vanuit het digitaal klantdossier (DKD) voorgevuld worden. Cliënten hoeven alleen de ontbrekende gegevens aan te vullen.

Inmiddels is het programma goed op stoom en wordt hard gewerkt aan het ontsluiten van meer gegevens naar de cliënt (internetportaal) en professional (bedrijfsapplicaties, Suwinet Inkijk), met als doel een integrale en permanente opvraag van het klantbeeld te realiseren teneinde de dienstverlening aan de burger verder te optimaliseren.

Dit najaar wordt het voor cliënten in steeds meer gemeenten mogelijk om deze gegevens te bekijken via internet. In Skarsterlân en Heerenveen is dit in het voorjaar uitgeprobeerd en zijn de kinderziekten uit het systeem gehaald. In het derde kwartaal zijn CWI, UWV en de gemeente in Den Haag middels een proefuitrol als eerste succesvol in productie

gegaan. Dat was het startsein voor de landelijke uitrol van de klantdiensten van het digitaal klantdossier (DKD). Voor het eind van het jaar kunnen overal in Nederland cliënten gebruik maken van deze online diensten, waarmee de sociale zekerheidssector met het Digitaal Klantdossier in Nederland voorop loopt. De landelijke uitrol zal op 3 januari 2008 worden afgerond met openstelling in alle resterende gemeenten/regio's. Daarmee is het DKD keurig op koers met het in werking treden van de wet eenmalige gegevensuitvraag (WEU) met ingang van 2008.

De proefuitrol in Den Haag heeft laten zien dat het Digitaal Klantdossier in praktijk werkt: als een inwoner van Den Haag zich via Digid op internet aanmeldt en de knop 'mijn gegevens inzien' aanklikt dan verschijnen binnen enkele seconden de gegevens van CWI, UWV, de sociale diensten van Den Haag, en de gegevens uit het GBA in één overzicht op het scherm. Ook worden in de e-formulieren voor bijv. Bijstand of WW bekende gegevens van deze Haagse cliënt vanuit het DKD voorgevuld. De cliënt hoeft alleen de ontbrekende gegevens aan te vullen.

Op basis van de aanpak in Den Haag is een modelaanpak en een toolbox ontwikkeld voor alle andere regio's die dit najaar het DKD in gebruik gaan nemen. In de toolbox zitten o.a. een stappenplan, standaardcommunicatiemateriaal en een checklist voor de start.

Het DKD zal nog niet meteen alle beoogde functionaliteiten hebben. Het wordt ontwikkeld volgens een groei-model. Gegevens zullen in toenemende mate elektronisch uit basisregistraties worden opgehaald (met als uiteindelijk doel de omgekeerde intake en hergebruik van gegevens in de keten), er zullen meer statusgegevens worden uitgewisseld en er zullen cliëntvolgfunctionaliteiten worden ontwikkeld. Dit neemt niet weg dat rondom de gegevensaanlevering nog een aantal problemen moeten worden opgelost; te denken valt bijvoorbeeld aan de problematiek van de invoering van een nieuwe polisadministratie bij UWV en de samenwerking van UWV en de Belastingdienst.

Uit de gebleken algemene acceptatie van werk.nl en de grote bekendheid van de cliënten met deze site, zal werk.nl als klantportaal voor de gehele keten gaan fungeren.

De ketenpartners zijn thans voortvarend bezig met het uitvoeren van de DKD ketentoets. Verwacht wordt dat de resultaten begin november zullen zijn afgerond en de resultaten dan kunnen worden aangeboden aan de Staatssecretaris van SZW.

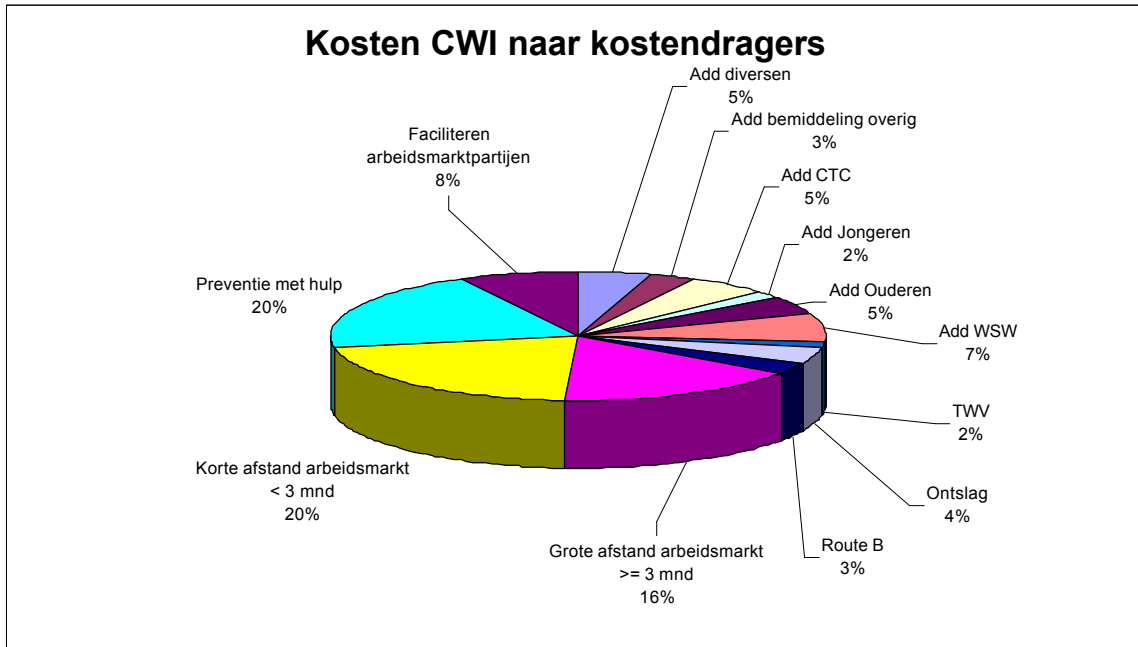
De in DKD samenwerkende ketenpartners zijn op dit moment bezig een inventarisatie te maken van de DKD projecten voor het jaar 2008. Deze zullen naar verwachting bestaan uit doorlopende projecten uit 2007 en eventuele nieuwe projecten. Vooralsnog is er nog geen duidelijkheid tav de de organisatievorm alsmede de financiering van het DKD programma voor 2008

De inspanningen van de ketenpartners om van Digitaal Klantdossier een succes te maken hebben er toe geleid dat op aanbeveling van het European eGovernment Awards consortium het DKD het ePractice.eu Good Practice label in 2007 mag voeren.

Voor een meer gedetailleerde stand van zaken met betrekking tot de financiële stand van zaken alsmede de resultaten van de proefuitrol in Den Haag wordt verwezen naar Bijlage C van dit kwartaalverslag.

5.5. Kostenverdeelmodel: Kosten CWI naar kostendragers

CWI heeft een kostenverdeelmodel ontwikkeld op basis waarvan de kosten zijn toegerekend aan de verschillende kostendragers. In het kostenverdeelmodel worden de kosten van de organisatie verzameld en verdeeld over de kernactiviteiten, de zgn. kostendragers.



Bovenstaande grafiek laat zien dat de belangrijkste kostendragers van CWI zijn:

- Preventie met hulp, dienstverlening aan werkzoekenden in de periode voordat de cliënt werkloos wordt. 20% van de kosten wordt aan deze kostendrager doorberekend;
- Korte afstand arbeidsmarkt (< 3 maanden), dienstverlening aan werkzoekenden in de eerste drie maanden van werkloosheid. 20% van de kosten wordt aan deze kostendrager doorberekend;
- Grote afstand arbeidsmarkt (>= 3 maanden), dienstverlening aan werkzoekenden na drie maanden van werkloosheid. 16% van de kosten wordt aan deze kostendrager doorberekend;
- Faciliteren arbeidsmarktpartijen, 8% van de kosten wordt aan deze kostendrager doorberekend.

6. Financiën

6.1. Baten/lasten tot en met het derde kwartaal 2007

In tabel 1 worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de begroting 2007 (zie tabel 2) welke met enkele door het Ministerie van SZW goedgekeurde aanvullingen is bijgesteld.

Begroting

De begroting 2007 is goedgekeurd in de brief van het Ministerie van SZW (UB/A/2006/83978) van 22 november 2006 voor een totaal bedrag van € 360,3 miljoen inclusief onderhuurbaten van € 8,3 miljoen. De netto rijksbijdrage bedraagt € 352 miljoen.

Netto Rijksbijdrage		€ 352,0 miljoen
Op de Netto Rijksbijdrage zijn door het Ministerie van SZW de volgende toevoegingen bevestigd:		
- Ketenbudget DKD (brief Ministerie van SZW UB/A/2006/78009);	€ 12,5 miljoen	
- Herbestemming ten gunste van DKD vanuit de jaarrekening CWI 2006 (brief Ministerie van SZW UB/A/2006/78009);	€ 6,0 miljoen	
- Aanvullend ketenbudget DKD (brief Ministerie van SZW UB/A/2007/20727);	€ 16,0 miljoen	
Totaal DKD-ketenbudget		€ 34,5 miljoen
Vrijgave van schuldpositie aan Ministerie van SZW, zoals opgenomen in de jaarrekening 2006, (brief Ministerie SZW UB/A/2007/9265)		€ 7,8 miljoen
Aanwending Bestemmingsfonds Projecten Regulier (brief Ministerie SZW UB/A/2007/23101)		€ 2,6 miljoen
Hiermee wordt het totaal van het budget voor de uitvoeringskosten CWI (brief Ministerie van SZW UB/A/2007/23101) vastgesteld op		€ 396,9 miljoen
Op dit uitvoeringsbudget zijn de volgende mutaties toegepast:		
- de onderhuurbaten zijn niet opgenomen in de uitvoeringskosten, maar maken wel deel uit van de goedgekeurde begroting;	€ 8,3 miljoen	
- Het DKD-budget ³ van € 34,5 miljoen is een ketenbudget; evenals in de jaarrekening 2006 wordt in 2007 de ketenbesteding als balansspecificatie opgenomen; dat impliceert dat het ketendeel (UWV, CP-ICT en BKWI) op het uitvoeringsbudget in mindering wordt gebracht voor een juiste vergelijking met de CWI-lasten.	-/- € 29,4 miljoen	
		-/- € 21,1 miljoen
Hierna resteert een CWI-budget van		€ 375,8 miljoen

³ De totale verantwoording over de besteding van en de voortgang in het ketenproject wordt in bijlage C van dit kwartaalverslag uitvoerig toegelicht.

Realisatie januari tot en met september 2007 (zie tabel 1)

De realisatie tot en met september 2007 betreft alle gemaakte en voorziene kosten. Voor het incidentele deel van de beschikbare middelen worden de baten in de loop van het jaar op basis van de kosten realisatie opgenomen.

Het **reguliere** budget resulteert, mede door aanvullend gerealiseerde rente en overige baten, in een positief exploitatieresultaat van € 1 miljoen.

In het reguliere jaarbudget is € 28,0 miljoen voor de **WSW indicatiestelling** opgenomen, wat voor de eerste drie kwartalen € 21 miljoen betekent. De kosten tot en met het 3e kwartaal komen uit op € 18,2 miljoen (87%). Op basis van het aantal aanmeldingen voor WSW (her)indicering is de verwachting dat de achterstand het laatste kwartaal wordt gecompenseerd.

Het **incidentele** gedeelte kent, omdat de baten worden opgenomen conform kostenrealisatie, geen resultaat.

Prognose 2007 (zie tabel 1)

Over het jaar 2007 prognosticeert CWI een positief exploitatie saldo van € 4 miljoen

Baten:

De totale afwijking in de baten t.o.v. het bij 'Begroting' gespecificeerde budget is € 14 miljoen en wordt veroorzaakt door:

- o rentebaten (€ 3 miljoen)
- o overige baten (€ 11 miljoen)
Deze overige baten houden onder andere verband met doorbelastingen aan het UWV en gemeentes.

Lasten:

De totale afwijking in de kosten ten opzichte van de begroting is € 10 miljoen en wordt onder andere veroorzaakt door:

- lastenverhogingen:
 - o kosten gerelateerd aan de hierboven genoemde overige baten
 - o opname van kosten voor (innovatie) projecten
- lastenverlagingen:
 - o verlaagde afschrijvingskosten door temporisering bij de BVG vorming

Doordat met name de projectmatige middelen voor een groot deel niet vooraf categoriaal zijn te verdelen en dus ook als (niet categoriaal verdeeld) totaalbedrag zijn opgenomen, zijn de afwijkingen per kostencategorie in deze opstelling niet relevant. De besteding van de projectmatige middelen zal overwegend in de categorieën 'Kosten extern personeel' en 'ICT kosten' worden gerealiseerd.

Het verschil tussen de jaarprognose en de totale jaarbegroting wordt zichtbaar in de kolom 'Verschil prognose minus begroting' in tabel 1. Hierbij moet worden opgemerkt dat de incidentele beschikbare middelen vol zijn geprognosticeerd.

6.2. Algemeen

Reorganisatie

Onder goedkeuring van het Ministerie van SZW is in de jaarrekening 2006 een voorziening gevormd voor reorganisatiekosten van € 13,7 miljoen.

In het eerste kwartaalverslag werd reeds gemeld dat de doelgroep van boventalligen die, ondersteund door de regelingen zoals opgenomen in het Sociaal Plan, in het kader van de reorganisatie tot en met 2008 binnen de CWI-organisatie zijn of zullen worden

vastgesteld, zich heeft uitgebreid. De uitbreiding heeft betrekking op de voormalige medewerkers van Arbeidsvoorziening en op voormalige, nu werkloze, CWI-medewerkers. Zij worden toegevoegd aan het mobiliteitsbureau. Het mobiliteitsbureau zal de kosten naar de diverse doelgroepen toerekenen. De kosten (organisatie mobiliteitsbureau en directe kosten m.b.t. de doelgroepen) drukken niet op het reguliere budget maar worden gefinancierd uit de reorganisatievoorziening, doorberekening aan voormalig Arbeidsvoorziening en de WW-voorziening.

Digitaal klantdossier

Het programmamanagement wordt sedert juni 2006 gevoerd door BKWI. In bijlage C van dit kwartaalverslag wordt uitgebreid ingegaan op de status en verwachte voortgang in relatie tot de goedgekeurde werkplannen en de (verwachte) financiële besteding.

Tabel 1: baten/lasten

Rapportage totale CWI-organisatie t/m 3e kwartaal 2007 (excl. BKWI)

Bedragen x € 1 mln *)

	Realisatie januari t/m sept. 2007			2007		Verschil prognose minus begroting
	Regulier	Incidenteel budget	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting	
Baten						
- SZW regulier	243		243	324	324	0
- SZW WSW	21		21	28	28	0
Subtotaal	264	0	264	352	352	0
- Schuld aan SZW		}	0	8	8	0
- Bestemmingsfondsen			6	3	3	0
- DKD			0	35	35	0
Totaal door SZW bevestigd uitvoeringsbudget	264	6	270	397	397	0
- Onderhuur	7		7	9	8	0
- DKD t.b.v. ketenpartners			0	-29	-29	0
	271	6	277	376	376	0
- Overige baten	7		7	11		11
- Rente	3		3	3		3
Totaal CWI budget	280	6	286	390	376	14
Lasten						
Personeelskosten	153	0	153	203	220	-17
Kosten extern personeel	23	2	25	34	0	34
Afschrijvingskosten	9	0	9	12	15	-3
Huisvestingskosten	34	0	34	45	47	-1
Beursvloerbeveiliging	3	0	3	3	3	0
ICT kosten	33	3	36	49	37	12
Overige materiele kosten	25	1	26	38	38	0
Gespec. naar proj. maar niet categoriaal verdeeld	-2		-2	2	16	-14
Ttl lasten	279	6	285	386	376	10
Exploitatiesaldo	1	0	1	4	0	4

*) door afrondingen kan het voorkomen dat bedragen optisch niet lijken te sluiten.

Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2007

Verslagperiode:

t/m 3e kwartaal 2007

Bedragen * C 1 mln. *)

Beschikbare middelen

Jaar: 2007

Deze middelen worden tijdsevenredig in de baten opgenomen

Deze middelen komen gedurende het jaar beschikbaar in de realisatie overeenkomstig de kosten realisatie

	Deze middelen worden tijdsevenredig in de baten opgenomen			Deze middelen komen gedurende het jaar beschikbaar in de realisatie overeenkomstig de kosten realisatie			=			=			
	Budget beschikbaar 2007												
	Origineel budget	WSW	correctie	Totaal regulerend	Rest. fonds	Schuld aan SZW 31.12.2006	Regulair additionele projecten	Totaal financieel	Schuldrest	Aanvulling uit eigen bijdraken	Totaal beschikb. jaar 2007	Diffringebudget vlg. SZW	Verantwoordingsmatige op uitvoeringbudget
Baten													
Regulier budget	324,0	28,0		352,0		0,0		352,0			352,0	352,0	352,0
Onderhuur	8,3			8,3		0,0		8,3		0,3	8,0		8,3
Overige baten								0,0		10,0	10,0		
Rente										3,0	3,0		
Projecten:													
ZZ-Top en Life Skills					0,0	0,0		0,0		0,0	0,0	0,0	0,0
Euro CV					0,0	0,0		0,0		0,0	0,0	0,0	0,0
Digitaal klantendossier					6,0	12,5	18,5	16,5		18,5	18,5	16,5	18,5
Herbestemming DKD					-6,0	6,0	0,0	0,0		0,0	0,0		
Digitaal klantendossier aanvulling						16,0	16,0	16,0		16,0	16,0	16,0	16,0
Digitaal klantendossier tbv ketenpartners						-29,4	-29,4	-29,4		-29,4	-29,4	-29,4	-29,4
BSN					1,2		1,2	1,2		1,2	1,2	1,2	1,2
Handelsregisterwet					3,0		3,0	3,0		3,0	3,0	3,0	3,0
Stroomlijnen ind.proces Zorg en Soczekerheid					0,2		0,2	0,2		0,2	0,2	0,2	0,2
Innv.budg.2006 CWIS					0,8		0,8	0,8		0,8	0,8	0,8	0,8
Innv.budg.2006 Werk.nl					0,6		0,6	0,6		0,6	0,6	0,6	0,6
Innv.budg.2006 Ov. ICT						1,9	1,9	1,9		1,9	1,9	1,9	1,9
PVA Jongedief					1,3		1,3	1,3		1,3	1,3	1,3	1,3
ZZ-Top en Life Skills					0,1		0,1	0,1		0,1	0,1	0,1	0,1
Aanpak jeugdwerkloosheid					0,4		0,4	0,4		0,4	0,4	0,4	0,4
Start. bewegen arb.markt					0,1		0,1	0,1		0,1	0,1	0,1	0,1
Talent 45+					0,4		0,4	0,4		0,4	0,4	0,4	0,4
Aanrangementen bank					0,3		0,3	0,3		0,3	0,3	0,3	0,3
Totaal baten	332,3	28,0	0,0	360,3	2,6	7,8	5,1	15,5	375,8	14,1	389,9	396,9	375,8
Lasten													
Personeelskosten	205,6	14,8		220,4				220,4			220,4		
Kosten extern personeel	0,1	0,0		0,1				0,1			0,1		
Afschrijvingskosten	15,4			15,4				15,4			15,4		
Huisvestingskosten	48,1	1,7		49,8				49,8			49,8		
ICT-kosten	34,6	1,9		36,5				36,5			36,5		
Overige materiele kosten	28,5	9,6		38,1				38,1			38,1		
Rentelasten				0,0				0,0			0,0		
Gespecificeerd naar projecten maar niet categoriaal verdeeld			0,0	0,0	2,6	7,8	5,1	15,5		14,1	29,6		
Totaal lasten	332,3	28,0	0,0	360,3	2,6	7,8	5,1	375,9	14,1	390,0			
Exploitatiealdo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			

Het gearoerde bedrag: 332,0 komt overeen met de goedkeuringsbrief van het jaarplan en begroting 2007 volgens de brief van Min. van SZW nr. UB/A/2006/83979 d.d. 22.11.2006. De opbouw naar de aansluiting met het aangevulde uitvoeringsbudget, volgens de brief van Min. van SZW. UB/H/2007/23101 d.d. 396,9 is in deze tabel weergegeven.

*) NB door afronding kan het optisch lijken dat tellingen niet sluiten

BIJLAGE A: BALANCED SCORECARD CWI T/M DERDE KWARTAAL 2007

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2007		Periode	Realisatie t/m ultimo verslagperiode	Prestatie-indicator Streefwaarde 2007 (jaarwaarde of cum t/m verslagperiode)	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde
A	CWI & WERK.NL				
	Aantal gebruikerssessies (Jaarstreefwaarde = 30.000.000)	1e+2e+3e kwartaal 2007	NTB	22.500.000	---
B	CWI & WERKZOEKENDEN				
	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	3e kwartaal 2007	6,8	7,0	0,2
	Bejegeningcijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	3e kwartaal 2007	7,5	7,0	0,5
	Ketenpreventiequote WW	1e+2e+3e kwartaal 2007	36%		
	CWI Preventiequote WW	1e+2e+3e kwartaal 2007	22,6%	19%	3,6%
	Ketenpreventiequote WWB	jaar 2005	66%		
	CWI Preventiequote WWB	1e+2e+3e kwartaal 2007	56,4%	60%	5,4%
	Ketenuitstroomquote WW (binnen 12 maanden)	1e+2e+3e kwartaal 2007	79%		
	CWI Uitstroomquote WW fase 1	1e+2e+3e kwartaal 2007	71,8%	64%	7,8%
	CWI Uitstroomquote WW route A	1e+2e+3e kwartaal 2007	67,9%	62%	15,9%
	Ketenuitstroomquote WWB	jaar 2005	47%		
	CWI Uitstroomquote WWB fase 1	1e+2e+3e kwartaal 2007	70,1%	62,0%	8,1%
	CWI Uitstroomquote WWB route A	1e+2e+3e kwartaal 2007	53,9%	40,0%	13,9%
	Uitstroom naar werk 45+ (Jaarstreefwaarde = 57.800)	1e+2e+3e kwartaal 2007	51.259	43.960	18,2%
	Tijdigheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	september 2007	96,7%	90%	6,7%
	Tijdigheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	september 2007	96,7%	90%	6,7%
C	CWI & WERKGEVERS				
	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	3e kwartaal 2007	6,7	7,0	-0,3
	Transparantiebereik (marktbreik werk.nl + ABS)	1e+2e+3e kwartaal 2007	57,9%	60,0%	-2,1%
	Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)	1e+2e+3e kwartaal 2007	149.703	325.000	-53,9%
	Aantal ingediende vacatures via vestigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 300.000)	1e+2e+3e kwartaal 2007	235.444	225.000	4,6%
	Aantal vervulde vacatures via vestigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 95.000)	1e+2e+3e kwartaal 2007	83.019	71.250	16,5%
	Tijdigheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	1e+2e+3e kwartaal 2007	83,8%	80,0%	3,8%
	Tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	1e+2e+3e kwartaal 2007	94,7%	93,0%	1,7%

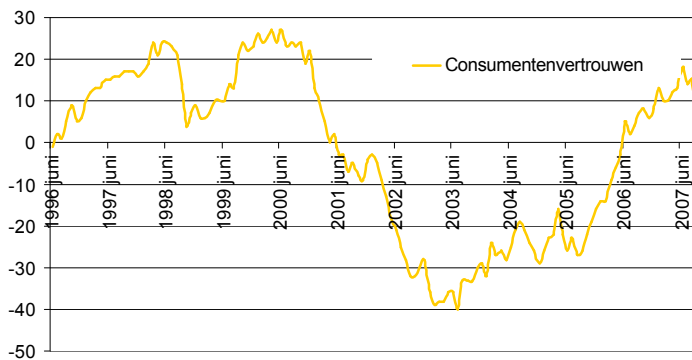
BIJLAGE B: ECONOMIE EN ARBEIDSMARKT IN 2007

Economie blijft goed presteren

De economie groeit in het eerste halfjaar van 2007 met ongeveer 2,5%. Vooral door de lagere aardgasproductie is dit percentage duidelijk lager dan het jaarcijfer van 2006. De bouwnijverheid en de commerciële dienstverleners (zakelijke dienstverlening, uitzendbranche etc.) laten met groeicijfers van meer dan 4% een hoge groei zien. Na twee topkwartalen viel het groeitempo in de industrie terug tot 2%. De economische bedrijvigheid leidt tot meer banen en een stijgende omvang van de beroepsbevolking. Het aantal werkzoekenden daalt nog steeds.

Consumentenvertrouwen daalt scherp

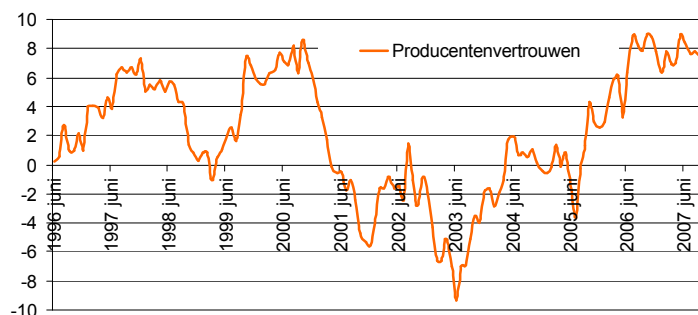
Belangrijke indicator voor de toekomstige economische groei is het vertrouwen van consumenten en producenten in de economie. Het vertrouwen in de economie van consumenten is in september scherp gedaald. Waren in augustus nog 15% meer optimisten dan pessimisten. In september waren er iets meer (1%) pessimisten dan optimisten. Daarmee daalt het consumentenvertrouwen met 16 punten fors. Vooral de stemming over de algemene economische situatie, mogelijk als gevolg van de problemen op Amerikaanse hypotheekmarkt, is radicaal omgeslagen. Ook de koopbereidheid is gedaald, maar blijft positief. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) geeft aan dat een dergelijke



verslechtering van het consumentenvertrouwen in één maand nog nooit is voorgekomen. Alleen oktober 1998, met destijds de Aziëcrisis, kwam daar in de buurt bij. In dat najaar daalde in twee maanden tijd het vertrouwen van consumenten met 17 punten. Echter destijds herstelde het consumentenvertrouwen en bleef de Nederlandse economie goed presteren. Ook tijdens de terroristische aanslagen in september 2001 daalde het consumentenvertrouwen niet zo sterk. Het is de vraag of de huidige daling van het consumentenvertrouwen zich voortzet of dat de komende tijd herstel optreedt. Immers de meeste andere conjunctuurindicatoren blijven wijzen op een voorspoedige economische ontwikkeling.

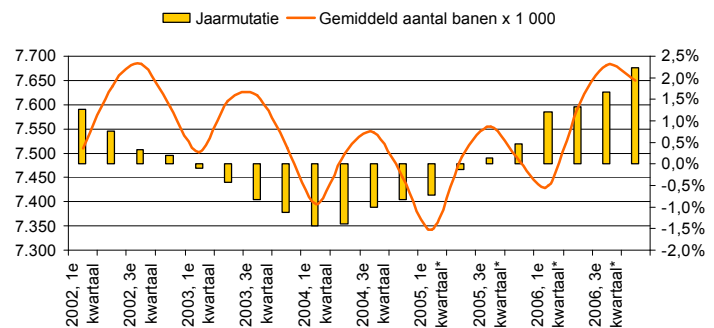
..... Maar producenten blijven positief

Het producentenvertrouwen blijft zich goed ontwikkelen. Het producentenvertrouwen is de afgelopen jaren sterk gegroeid en blijft nu op een hoog niveau. De orderpositie is goed en de ondernemers in de industrie blijven positief over de werkgelegenheid.



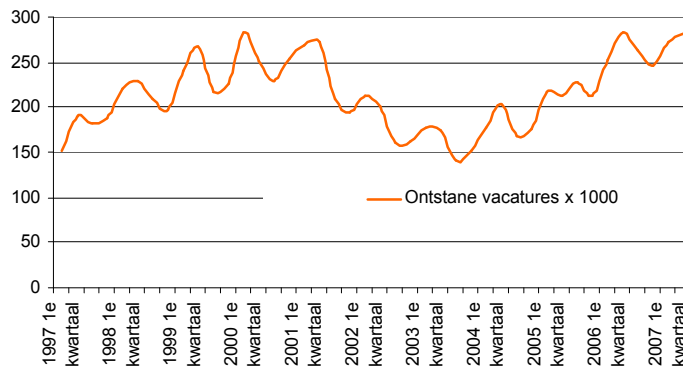
Aantal banen en vacatures nemen toe

Het herstel van de economische groei vanaf 2005 is duidelijk zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal banen. In de figuur is het aantal banen per kwartaal te zien (rode lijn: linkeras). Er is een duidelijk seizoenpatroon aanwezig. Om voor het seizoenpatroon te corrigeren is in de gele kolommen de toename van het aantal banen ten opzichte van het aantal van één jaar geleden gezet (jaarmutatie: rechteras). In deze jaarmutatie (gele kolommen) is een duidelijke ontwikkeling zichtbaar. Zo nam in de periode 2003-2005 het aantal banen af. In het 3^e kwartaal van 2005 kwam de omslag. Vanaf die tijd groeit het aantal banen weer. De groei wordt zelfs steeds sterker. In het 4^e kwartaal van 2006 is het aantal banen ruim 2% hoger dan het jaar daarvoor (+167.000).



Overeenkomstige kwartaalcijfers over 2007 ontbreken doordat het CBS is overgegaan van de Enquete Werkgelegenheid en Lonen (EWL) naar een telling op basis van de polisadministratie van UWV/Belastingdienst. Deze laatste cijfers zijn nog niet beschikbaar. Voor een indicatie van de ontwikkeling van het aantal banen kan ook gekeken worden naar de 'werkzame beroepsbevolking'. De 'werkzame beroepsbevolking' is het eerste kwartaal toegenomen (ten opzichte van één jaar geleden) met 2,6%. In het tweede kwartaal is het percentage opgelopen tot 2,9%. De groei van het aantal banen zet zich dus door in 2007.

De gunstige ontwikkeling van het aantal banen vindt zijn weerslag in het aantal vacatures. Het aantal ontstane vacatures blijft hoog en neemt weer toe. Het aantal ontstane vacatures evenaart in het tweede kwartaal het topniveau van vorig jaar. Het aantal ontstane vacatures in geheel 2007 (geprognoseerd op 1,1 miljoen) is hoger dan in het voorgaande jaar en zelfs 9% hoger dan in het topjaar in de voorgaande hoogconjunctuur (2001).



Het flexwerk – als thermometer voor de arbeidsmarkt – zit ook nog steeds in de lift. Wel lijkt de forse groei in de afgelopen tijd zich om te buigen naar een meer gematigd groeipad. Het aantal uitzenduren is in het eerste halfjaar van 2007 15% hoger dan één jaar geleden. Informatie van de Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU) wijst op een voortzetting van de groei van het uitzendwerk, maar dan in een lager tempo. In de periode half juni tot de tweede week van augustus stijgt het uitzendwerk – in uren – met ongeveer 3%. Vooral uitzendwerk in de medische sector groeit volgens de ABU.

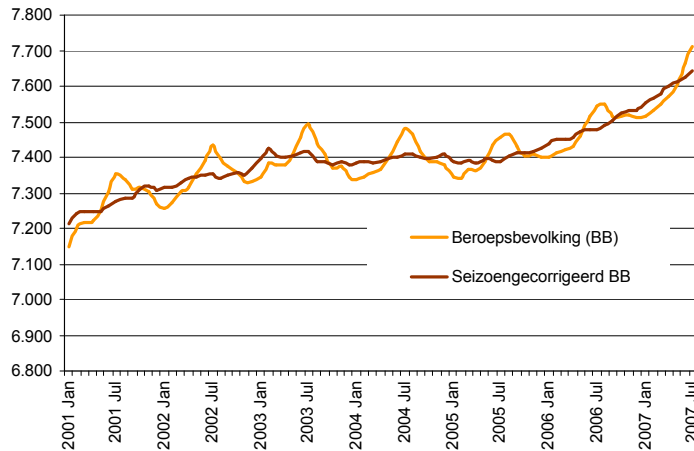
De omvang van de beroepsbevolking neemt toe

De bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar vormt de potentiële beroepsbevolking. De potentiële beroepsbevolking (circa 11,0 miljoen personen) stijgt nauwelijks meer. Een deel van de potentiële beroepsbevolking (circa 3,5 miljoen personen) ambieert geen baan.

De rest (7,5 miljoen personen) heeft wel een baan of is op zoek naar een baan en wordt de beroepsbevolking genoemd.

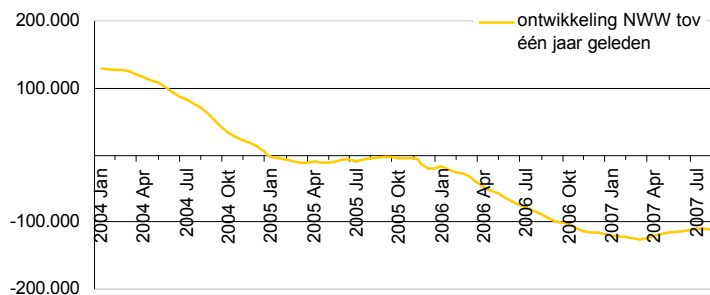


Als de economie zich gunstig ontwikkelt en het aantal banen toeneemt, treden meer personen toe tot de beroepsbevolking. Immers de kans op een baan is groter. Dit is duidelijk zichtbaar in de ontwikkeling van de beroepsbevolking. Vanaf medio 2005 stijgt de beroepsbevolking steeds harder. In het laatst bekende cijfer (over de juni 2007 tot en met augustus 2007) is een stijging zichtbaar met 2,2% (+168.000 personen). De toename van het aantal vrouwen is veel sterker (3,7%) dan van het aantal mannen (1,1%).



Werkloosheid blijft fors dalen

Voor werkzoekenden is hoogconjunctuur gunstig. Het aantal banen en het aantal ontstane vacatures nemen toe. Vanaf 2006 daalt het aantal niet-werkende werkzoekenden snel. In de eerste zeven maanden van 2007 is het aantal niet-werkende werkzoekenden zo'n 120.000 lager dan in dezelfde periode vorig jaar. Eind augustus zijn er 486.000 niet-werkende werkzoekenden ingeschreven bij CWI (-19%). De meting van het CBS van het aantal werklozen kent dezelfde trend.



Vooruitzichten voor de Nederlandse economie blijven goed

Het CWI gaat in zijn arbeidsmarktprognose 2007-2012 van het voorjaar, uit van een verdere daling van het aantal niet-werkende werkzoekenden. Omdat de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt gunstiger zijn dan een halfjaar geleden nog werd voorzien zal het aantal NWW nog lager uitkomen. Een niveau aan het eind van 2007 van rond de 460.000 á 470.000 personen komt in beeld.

Met de Rijksbegroting heeft het Centraal Planbureau (CPB) de prognoses voor de Nederlandse economie geactualiseerd. Het CPB merkt op dat de Nederlandse economie in 2007 boven gemiddeld presteert en dat de werkgelegenheid harder groeit dan de beroepsbevolking. In samenhang daarmee gaat het CPB uit van een forse daling van de werkloosheid in 2007 en loopt de spanning op de arbeidsmarkt verder op. Het CPB concludeert dat de economische vooruitzichten gunstig zijn. Daarnaast benadrukt het CPB de onzekerheden in de prognose. Als namelijk de recente onrust op financiële markten zich voort zou zetten, zal de economische groei lager uitvallen en de arbeidsmarkt zich minder florissant ontwikkelen.

BIJLAGE C: DKD VOORTGANGSRAPPORTAGE 2007

In het vorige kwartaalverslag heeft CWI uitgebreid gerapporteerd over de ontwikkelingen rondom DKD, met name op het gebied van

1. gegevenskwaliteit;
2. Beschikbaarheid en stabiliteit van de onderliggende infrastructuur en systemen;
3. Stabiliteit en de vormgeving van de bescherming van persoonsgegevens en beveiliging;
4. Financiële besteding met bijgewerkte tabel met de budgetuitputting van de activiteiten en projecten, mijlpalen/(peil)data;
5. Resultaten en substantiële afwijkingen van het plan;
6. Eerste bevindingen pilot Heerenveen en Skasterlân;
7. Implementatie 1 mei en gefaseerde uitrol na Den Haag.

In dit derde kwartaalverslag gaat CWI met deze voortgangsrapportage in op de laatste stand van zaken⁴. De belangrijkste punten zijn ingedeeld naar de factoren 'tijd', 'geld' en 'resultaat'. In punt 2 en 3 komen resp. de 'highlights' en de risicofactoren aan bod.

Paragraaf 4 gaat in op de financiële situatie van het DKD-Programma. Paragraaf 5 gaat nader in op de evaluatie van de proefuitrol in Den Haag.

1. Samenvatting

Onderdeel	Tijd	Geld	Resultaat
Programma DKD als geheel	Oranje zie pt a & b	Groen	Oranje zie pt b,d
A: Implementatie	Oranje zie pt a	Groen	Oranje zie pt a & e
B: Ketenbrede Klantdiensten	Oranje zie pt b	Groen	Groen
C: Functionaliteiten Professional	Oranje zie pt b	Groen	Oranje zie pt b
E: Ontsluiten nieuwe bronnen	Oranje zie pt d	Rood zie pt c	Rood zie pt d
G: Ketenservices & Infra	Groen	Groen	Oranje zie pt b
H: Beheer	Groen	Groen	Groen
I: Werkplan 2008 / Visie DKD	Rood zie pt f	Groen	Rood zie pt f
Stafbureaus	Groen	Groen	Groen

Kleurcodering	Actie
Groen	Geen maatregelen buiten cluster noodzakelijk: afwijking t.o.v. PvA < 5%
Oranje	Maatregel noodzakelijk door PMT: afwijking t.o.v. PvA > 5% maar <10%
Rood	Maatregel noodzakelijk door SG: afwijking t.o.v. PvA >10%

⁴ Deze bijlage is gebaseerd op de voortgangsrapportage DKD Programma van 25 september en is waar mogelijk geactualiseerd met gegevens uit de voortgangsrapportage van 22 oktober 2007.

- a. Als gevolg van de veranderde portaalstrategie is de implementatieaanpak aangepast. Voor vrijwel alle regio's worden nog afspraken gemaakt voor het in gebruik nemen van klantdiensten. Deze punten zorgen voor vertraging bij de implementatie. De landelijke uitrol van de eerste versie van het DKD komt goed op stoom, maar zal naar verwachting niet volledig afgerond zijn op 1 januari 2008;
- b. Alle clusters rapporteren vertraging bij het realiseren van een deel van hun resultaten;
- c. De Europese aanbesteding DKB is nagenoeg afgerond. Gegevens zijn nog niet beschikbaar. Afhankelijk van de uitkomst ervan dreigt er een overschrijding van de geraamde kosten voor de DKB licenties en het aansluiten van SONAR, ABS en werk.nl;
- d. Diverse beoogde externe bronnen zullen pas in 2008 ontsloten kunnen worden. Dit heeft mede invloed op de totale functionaliteit die DKD te bieden heeft;
- e. Het feitelijke resultaat van de implementatie-activiteiten is sterk afhankelijk van de ter beschikking gestelde tijd en middelen in 2008. Op dit punten bestaan nog onduidelijkheden en risico's voor het uiteindelijke resultaat;
- f. Het Visietraject is nog niet afgerond. De ketenpartners gaan weer met elkaar in gesprek om een gezamenlijk gedragen visie te bepalen.

2. Highlights

ePractice.eu Good Practice label for 2007: Op basis van de DKD inschrijving voor de 2007 European eGovernment Award heeft ePractice.eu (EU-funded good practice exchange service) op 18 september het Good Practice label aan het DKD toegekend. Dit label mag het DKD programma gedurende 2007 voeren en wordt toegekend aan 10% van de inschrijvingen die een hoge score hadden.

Proefuitrol Den Haag – De proefuitrol in Den Haag is succesvol afgerond. Zie punt 5.

Implementatie: De landelijke uitrol van de eerste versie van het DKD komt goed op stoom maar zal naar verwachting niet volledig afgerond zijn op 1 januari 2008. In "technische" zin zal de invoering van het DKD grotendeels wel in 2007 worden gerealiseerd, maar als het gaat om de implementatie van klantdiensten, ketenafspraken en om de afstemming van werkprocessen, zal het implementatietraject voor een aantal regio's doorlopen in 2008. Als aan de huidige aanpak wordt vastgehouden kan de implementatie in de eerste helft van 2008 succesvol worden afgerond.

Alle onderdelen zijn bij (een deel van de) gemeenten, CWI- en UWV-vestigingen in productie en hebben bewezen te werken. Inmiddels leveren 43 gemeenten de afgesproken gegevensset en zijn er veel in de fase van afronding van de voorbereidingen. Daarnaast werken veel regio's aan het in gebruik nemen van de internetdiensten van het DKD (online klantbeeld, vooringevulde e-formulieren) zoals dat in Den Haag gebeurd is. Uiterlijk 3 januari 2008 zal het DKD overal in Nederland op internet worden opengesteld. Voor de ondersteuning hiervan is een gezamenlijke taskforce van CP-ICT, CWI, BKWI en UWV gevormd die gezamenlijk de regio's op maat ondersteunt met één aanpak, naast de kolomspecifieke ondersteuning.

Het is nu vooral een kwestie van voortgaan op deze weg met de landelijke uitrol. De ketenpartijen bereiden afspraken voor om in het eerste deel van 2008 zoveel mogelijk met bestaande mensen en middelen de resterende implementatie af te ronden.

Portaaldiscussie: De Cluster 'Klant' heeft conform het besluit van de Stuurgroep de werkzaamheden stopgezet die gericht waren op de totstandkoming van een zelfstandig portal werkeninkomen.nl. Feitelijk zal werkeninkomen.nl verdwijnen en zullen de diensten ontsloten worden via werk.nl. In opvolging van het verzoek van de Stuurgroep werkt de Taskforce nu de consequenties uit voor wat betreft architectuur, ontwikkeling, beheer en migratie voor de verdere ontwikkeling van de portaal strategie. De in het kader van DKD

ontwikkelde diensten zullen via werk.nl aan de klant beschikbaar worden gesteld. Het testtraject daarvoor is gestart.

Wetsvoorstel WEU: op 6 en 13 september heeft de plenaire behandeling van het wetsvoorstel WEU in de Tweede Kamer plaatsgevonden. Op 20 september is de wet aangenomen door de Tweede Kamer. Het programma heeft in overleg met het Ministerie van SZW besproken wat de consequenties van de eveneens aangenomen moties en amendementen zijn. Daaruit is een aantal acties voortgekomen die belegd zijn binnen het Ministerie van SZW en het programma. Inmiddels ligt het wetsontwerp in de Eerste Kamer ter behandeling.

Ketentoets: De uitvoering van de ketentoets door de ketenpartners is afgerond. Het programma heeft een reactie aan de Staatssecretaris van SZW gezonden; Het IWI zal als onafhankelijke toezichthouder de ketentoets resultaten beoordelen en haar beelden aan het Ministerie van SZW doen toekomen.

Werkplan 2008: De inventarisatie van mogelijke DKD activiteiten in 2008 heeft geleid tot een long list met zowel doorlopende als nieuwe activiteiten. Overleg is gestart over het vormen van een short list met noodzakelijke en haalbare activiteiten en bijbehorende organisatiestructuur- en financieringsvoorstellen. De verwachting is dat de voorstellen medio oktober gereed zullen zijn;

Investeringsvoorstellen: de Ministerraad heeft een positief besluit genomen ten aanzien van het investeringsvoorstel 'correctieservice' in het kader van 2 x € 25 miljoen investeringsimpuls e-overheid. Verwacht wordt dat een nieuwe procedure wordt opgestart voor de sector specifieke investeringsvoorstellen (€ 54 miljoen). Het Ministerie van SZW heeft inmiddels aangegeven deze procedure midden 2008 te zullen starten.

3. Risico's

Onderstaande risico's en issues betreffen de meest urgente issues en risico's die op dit moment maatregelen en / of aandacht vragen op programmaniveau.

	Omschrijving Issue / risk	Kans	Impact	Consequenties	Maatregel / Beslispunt
1	Issue: Onduidelijk is of de ketenpartners de big bang per 1-1-08 aankunnen.	Issue	Hoog	Een aantal regio's zal niet aangesloten zijn voor 1 januari 2008. Dienstverlening aan de cliënt kan niet overal worden waargemaakt. (negatieve publiciteit)	Gemeenten vragen om op korte termijn DKD invoeringsdata af te geven en voorbereidingen voor de big-bang expliciet bij ketenpartners borgen.
2	Issue: er worden geen arbeidsverleden (AVB) gegevens aan cliënten getoond i.v.m. de polisproblematiek	Issue	Medium	Klantbeeld voor de cliënt is beperkt en zal naar verwachting vragen oproepen bij cliënten.	Onderzoeken wanneer de AVB gegevens alsnog getoond kunnen worden. Verwachtingen naar cliënt en politiek managen.
3	Issue: een aantal projecten komt niet in 2007 tot afronding. De financiering van deze projecten is voor 2008	Issue	Medium	Projecten kunnen geen doorgang vinden en niet afgerond worden zonder budget	Budgetoverheveling van het programma van 2007 naar 2008.

	niet geregeld.				
4	Issue: onbekend is of en hoe DKD in 2008 gecontinueerd wordt.	Issue	Medium	Zonder duidelijkheid tav de continuïteit zal het programma mogelijk afgebouwd en overgedragen worden.	Inventarisatie van mogelijke DKD activiteiten in 2008. Besluitvorming in PMT en SG over DKD 2008.
5	Issue: Aansluiting externe bronnen en nieuwe gebruikers verloopt traag.	Issue	Medium	Vulling en gebruik van het DKD blijft achter bij planning en verwachting.	Medewerking van andere ministeries dan SZW gevraagd om bronnen te laten aansluiten.

4. Financiën

In onderstaande tabel staat een overzicht van de geaccordeerde budgetten versus de realisatie januari t/m september 2007⁵.

Programma Digitaal Klantdossier 2007	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2007	Kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak (incl. geaccordeerde wijzigingen)	Werkelijk besteed t/m september 2007	Prognose nog te besteden 2007	Totale prognose 2007	Verschil totale prognose - budget conform geaccordeerd Werkplan 2007
Totaal CWI	€ 2.617.320	€ 5.176.641	€ 2.141.351	€ 2.699.207	€ 4.840.558	€ 2.223.238
Totaal UWV	€ 5.405.944	€ 4.548.011	€ 3.212.575	€ 1.352.833	€ 4.565.408	-€ 840.536
Totaal CP-ICT	€ 19.600.000	€ 18.798.420	€ 4.677.645	€ 15.232.155	€ 19.909.800	€ 309.800
Totaal BKWI	€ 2.410.000	€ 4.638.210	€ 2.456.689	€ 1.395.611	€ 3.852.300	€ 1.442.300
Totaal Keten	€ 4.500.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 4.500.000
Totaal ketenpartners	€ 34.533.264	€ 33.161.282	€ 12.488.260	€ 20.679.806	€ 33.168.066	-€ 1.365.198

A. Implementatie DKD 2006	€ 16.833.264	€ 17.049.264	€ 3.066.857	€ 13.521.112	€ 16.587.969	-€ 245.295
B. Ketenbrede klantdiensten	€ 6.800.000	€ 4.193.469	€ 1.910.213	€ 3.278.981	€ 5.189.194	-€ 1.610.806
C. Functionaliteiten voor de professional	€ 1.075.000	€ 928.550	€ 892.601	€ 162.968	€ 1.055.569	-€ 19.431
E. Ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen	€ 2.950.000	€ 3.048.761	€ 1.726.227	€ 1.493.763	€ 3.219.990	€ 269.990
G. Aanpassen ketenservices en infrastructuur	€ 550.000	€ 867.188	€ 257.816	€ 394.687	€ 652.503	€ 102.503
H. Voorbereiden structureel beheer	€ 525.000	€ 736.583	€ 393.701	€ 219.095	€ 612.796	€ 87.796
I. Visie DKD 2008 en Werkplan 2008	€ 100.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 100.000
Programma-organisatie	€ 5.700.000	€ 6.337.467	€ 4.240.845	€ 1.609.200	€ 5.850.045	€ 150.045
Totaal clusters	€ 34.533.264	€ 33.161.282	€ 12.488.260	€ 20.679.806	€ 33.168.066	-€ 1.365.198

Extra geldstromen						Verschil totale prognose - kosten conform budget
eigen bijdrage ketenpartners	€ 1.196.751					
onderuitputting 2006 Geen toestemming SZW	€ 0					
Totaal budget	€ 35.730.015	€ 33.161.282	€ 12.488.260	€ 20.679.806	€ 33.168.066	-€ 2.561.949

⁵ De financiële realisatie loopt t/m september en is gebaseerd op de voortgangsrapportage die in oktober is uitgebracht.

- a. In diverse clusters en stafbureaus is inmiddels enige onderuitputting te onderkennen. Dit is het verschil tussen de totale prognose en de kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak. De onderuitputting betreft voornamelijk werkzaamheden die naar 2008 zijn doorgeschoven. Een deel van de verwachte onderuitputting zal dan ook in 2008 nodig zijn om de uitgestelde en doorlopende projecten uit 2007 af te maken. Of de onderuitputting nog verder toeneemt, is vooral afhankelijk van de voortgang van de implementatie en de daaraan gerelateerde gemeentelijke regelingen rondom implementatie. Zoals afgelopen maand al aangegeven, zal CP-ICT pas na 31 december 2007 hierover duidelijkheid kunnen geven. In het algemeen gesteld blijft de realisatie dusdanig ver achter op de geplande uitgaven, dat een aanzienlijke onderuitputting aan het eind van het jaar niet onrealistisch is.
- b. De overuitputting (verschil tussen de totale prognose en de kosten conform geaccordeerd Plan van Aanpak) komt voort uit twee punten:
 - o in cluster B ontbreekt voor twee plannen van aanpak nog akkoord voor het totale budget. Als die plannen de komende weken door het PMT worden vastgesteld, is de verwachting dat de overuitputting vervalst.
 - o In clusters C en E zijn projecten opgenomen waarvoor de ketenpartners zelf ook een deel van het budget bijdragen. De overuitputting valt daartegen weg.
- c. Bij projecten waarbij de ketenpartners ook een eigen bijdrage doen, is bij reeds bekende overbesteding de totale besteding (en prognose) gemaximeerd op het totaal aan budget vanuit DKD plus eigen bijdrage ketenpartner.
- d. Het programma geeft aandacht aan het BTW issue van CP-ICT om tot een oplossing te komen.

5. Evaluatie Proefuitrol DKD in Den Haag

De proefuitrol is gestart op 16 juli en beëindigd op 01 september 2007. De ketenpartijen en cliënten in Den Haag blijven gebruik maken van het Digitaal Klantdossier. In Den Haag zijn de DKD-klantdiensten succesvol in ketenverband in gebruik genomen. Rode draad is dat de proefuitrol in Den Haag een 'goed begin' is van het DKD. Er is 'bewezen dat het kan'. De infrastructuur en de ketensamenwerking bieden een goede basis voor hergebruik van gegevens en integrale dienstverlening via internet. Het grootste risico voor succes van het DKD echter is denken dat we 'er nu zijn' en dat DKD klaar is. Het is nu een kwestie van stug doorontwikkelen op deze basis: meer functionaliteiten, meer e-diensten, meer gegevens.

Een succesvolle proefuitrol wil niet zeggen dat een succesvolle landelijke uitrol daarmee gegarandeerd is omdat deze aanpak niet 1 op 1 op de andere regio's kan worden geplakt:

- Het verhuizen van de DKD-klantdiensten naar de sites van CWI, UWV en gemeenten heeft ingrijpende consequenties voor de communicatie en maatregelen zoals het aanpassen van de gemeentelijke sites;
- CWI en UWV bepalen landelijk de kaders voor hun vestigingen, gemeenten bepalen dit zelf. Dit onderscheid kan verschil in prioriteiten en oriëntatie bij de betrokken partijen opleveren;
- In iedere gemeente verschilt de (ICT-)infrastructuur. In Den Haag werkt de gegevenslevering via de eigen webservice. Daaruit kunnen alleen conclusies worden getrokken voor regio's die ook gebruik maken van webservices.

Het is belangrijk om andere regio's een heldere agenda aan te bieden waarbinnen ze hun keuzes kunnen maken en hun voorbereiding kunnen doen.

De drie ketenpartijen hebben succesvol een aantal internetdiensten voor hun cliënten in gebruik genomen waarbij gegevens via DKD online getoond worden en vooringevuld in e-formulieren.

Bepalend voor het succes waren:

- Goede ketensamenwerking: samen e-diensten voor de cliënt inrichten;
- Nadruk op de 'klantenkant' en niet op 'de achterkant';
- Het zo veel mogelijk ongemoeid laten van werkprocessen. Geen processen op de schop voordat er meer mogelijkheden voor hergebruik zijn. In Den Haag volgt eventuele aanpassing van de werkprocessen later;
- Een pragmatische invulling van hergebruik: via voorinvulling formulieren en een systematische check via Suwinet-Inkijk.

Den Haag heeft laten zien dat het kan: gegevens ketenbreed delen, online tonen aan de cliënt, voorinvullen in elektronische formulieren en elektronisch corrigeren en terugmelden. De infrastructuur hiervoor werkt en CWI, UWV en de gemeente hebben in goede samenwerking deze klantdiensten in gebruik genomen.

Daarmee is een goed begin gemaakt, maar nog geen compleet DKD. In feite is het nog een pre-implementation. Voor mensen die werkloos worden is de online-dienstverlening nu behoorlijk geregeld: deze nieuwe cliënten kunnen zich inschrijven voor werk, vacatures zoeken en zo nodig WW of WWB (bijstand) aanvragen. Voor bestaande cliënten zijn de veelvoorkomende transacties nauwelijks online mogelijk. Ook is er nog veel nodig om systematisch hergebruik mogelijk te maken zoals de Wet Eenmalige Gegevensuitvraag beoogt.

Voor grootschalig en systematisch hergebruik en voor een complete dienstverlening via internet is meer nodig:

- Goed werkende processen die de kwaliteit bevorderen zoals correctie en terugmelding;
- Meer online diensten, met name de veelvoorkomende transacties voor bestaande cliënten zoals maandbriefjes;
- Betere ICT-ondersteuning van hergebruik: voorinvullen, inlezen, mutatiemeldingen;
- Een betere gegevensset voor cliënt en professional (juist, volledig en actueel, meer gegevens, een meer 'logische' presentatie).

In de korte doorlooptijd van de proefuitrol tijdens de zomermaanden kon een aantal zaken niet goed worden beproefd, zoals het terugmelden door medewerkers. Ook de afhandeling van e-aanvragen via werkeninkomen.nl is nog niet volledig beproefd, de afhandeling van een aanvraag van aanvraag tot beslissing en betaling duurt meerdere weken. De gevolgen voor de werkprocessen en de effectieve mogelijkheden voor hergebruik van gegevens zijn daarom ook nog niet voldoende in beeld. De effecten hiervan zullen deze herfst worden geëvalueerd.

Voor een snelle start van CWI, UWV en gemeenten in andere regio's is het wenselijk dat de kaders en het speelveld helder zijn, dat er een goede agenda ligt voor de voorbereidingen:

- Wat is op basis van de WEU verplicht. Wat moet minimaal t.a.v. tonen van klantgegevens, correctie, hergebruik en terugmelding?
- Hoe hebben CWI en UWV dat landelijk ingevuld voor hun vestigingen?
- Welke keuzen hebben gemeenten / regio's rond inrichting DKD (menukaart)?
- Wat moet je regelen voor de start t.a.v. ICT, beheer privacy, beveiliging?