



JAARPLAN CWI 2008

Amsterdam, 1 oktober 2007

CWI is onderdeel van de keten van werk en inkomen



INHOUDSOPGAVE

<i>INHOUDSOPGAVE</i>	3
<i>VOORWOORD</i>	5
<i>1.0. AMBITIES</i>	6
400.000 mensen aan het werk.....	6
Geïntegreerde dienstverlening.....	7
Langs verschillende kanalen en instrumenten	7
Van werk-naar-werk-bemiddeling.....	8
Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt.....	8
Wijkgerichte aanpak.....	8
Inburgering.....	9
Tot slot	9
<i>2.0. MISSIE EN DOELSTELLINGEN</i>	10
2.1. CWI bevordert de transparantie op de arbeidsmarkt	10
2.1.1. Werk.nl.....	10
2.1.2. Lokale, regionale, landelijke en Europese arbeidsmarktinformatie	11
2.1.3. Beheren en ter beschikking stellen van de Beroepen- en Opleidingentabel en het Competentieregister	11
2.2. CWI verhoogt de arbeidsparticipatie, helpt mensen aan het werk en lost fricties op de arbeidsmarkt op.....	12
2.2.1. Vraaggerichte werkgeversdienstverlening.....	13
2.2.2. Kwetsbare categorieën werkzoekenden	13
2.2.3. Services en instrumenten.....	14
2.2.4. WSW-indicering	15
2.2.5. Juridische Dienstverlening	16
2.3. CWI is klantgericht, effectief, innovatief en toekomstgericht.....	16
2.3.1. De medewerkers van CWI in 2010.....	16
2.3.2. Cliëntenparticipatie.....	17
2.3.3. Raadsman Ombudszaken en Klachtenafhandeling	18
2.3.4. Innovaties ten behoeve van de klantgerichtheid	18
<i>3.0. BEGROTING CWI 2008</i>	21
Toelichting op de baten.....	22
Toelichting op de lasten	22
<i>BIJLAGE A: AMBITIES EN PRESTATIE-INDICATOREN</i>	23
<i>BIJLAGE B: ARBEIDSMARKTONTWIKKELINGEN</i>	28
<i>BIJLAGE C: KETENBREDE DIENSTVERLENING AAN SPECIFIEKE GROEPEN</i>	34
<i>BIJLAGE D: THEMA'S, DIENSTEN EN INSTRUMENTEN</i>	37

<i>BIJLAGE E: TRANSPARANTIE EN KOSTENEFFECTIVITEIT</i>	42
<i>BIJLAGE F: PERSONELE FORMATIE</i>	44
<i>BIJLAGE G: UITSTROOMPROFIELEN</i>	45
<i>BIJLAGE H: FINANCIËLE TABELLEN</i>	49
C.1 Categoriële vergelijking reguliere kosten	49
C.2 Balansontwikkeling	50
C.3 Liquiditeitsbegroting 2008	50
<i>BIJLAGE I: INVESTERINGSRAMING 2008</i>	51
<i>BIJLAGE J: OPZET KWALITEITSFINANCIERING WSW-INDICATIESTELLING</i>	52
<i>BIJLAGE K: HUISVESTINGSPLAN 2008</i>	57

VOORWOORD

Alle hens aan dek in 2008.

De economie blijft de komende jaren groeien. Dat betekent meer banen, meer vacatures en een grote dynamiek in alle sectoren van de arbeidsmarkt. De werkloosheid is al fors gedaald. Het is nu het moment om de gunstige condities te benutten voor de minder kansrijke werkzoekenden: mensen die al langer werkloos zijn, jongeren, ouderen, allochtonen en mensen die fysieke en/of sociale beperkingen hebben. Het is tijd voor een alle-hens-aan-dek om de arbeidsparticipatie in Nederland te verhogen en de arbeidsreserve van circa één miljoen mensen die aangeven te willen werken, aan te spreken. Omdat de economische groei daarom vraagt, maar ook omdat de sociale cohesie, het gevoel van eigenwaarde en de onafhankelijkheid van veel individuen ermee gediend zijn.

Het is de ambitie van CWI om aan deze doelstellingen een belangrijke bijdrage te leveren. Dat gaan wij doen door samen met onze ketenpartners de komende periode ieder jaar 400.000 duizend (langdurig) werklozen en met werkloosheid bedreigde werknemers aan het werk te helpen of er voor te zorgen dat zij geen beroep (meer) hoeven te doen op een uitkering.

Om de cliënt klantgericht en effectief te bedienen gaan de ketenpartners in alle frontoffices de dienstverlening integreren en ontschotten. Alle cliënten krijgen een vast aanspreekpunt. Vanuit het klantbelang gaan de frontoffices de backoffices aansturen. De ketenbrede dienstverlening wordt op deze wijze ingericht naar het beproefde klantprocesmodel uit de Toonkamers.

De arbeidsmarkt is voor een belangrijk deel een regionale markt. In 2008 zal verder worden gewerkt aan pragmatische samenwerkingsverbanden met gemeenten, UWV, het bedrijfsleven, scholingsinstellingen en andere organisaties, die vooral gestuurd worden door vraag en aanbod op de regionale arbeidsmarkt en door de bijzondere condities die in de betreffende regio realiteit zijn. De landelijk aanwezige arbeidsmarktkennis en de internetdiensten zijn daarbij beschikbaar als service voor de regio.

Samen met UWV en gemeenten, staat CWI klaar om in 2008 nog meer dan in de afgelopen jaren werkzoekenden met een achterstandpositie aan werk te helpen en een substantiële bijdrage te leveren aan de verhoging van de arbeidsparticipatie.

Drs. Rens de Groot
Voorzitter Raad van Bestuur

1.0. AMBITIES

Het gaat economisch goed met Nederland. De economie zal de komende jaren blijven groeien. Dat betekent meer banen, meer vacatures en een grote dynamiek in alle sectoren van de arbeidsmarkt. De werkloosheid is al fors gedaald. Het is nu het moment om de gunstige condities te benutten voor de minder kansrijke werkzoekenden: mensen die al langer werkloos zijn, jongeren, ouderen, allochtonen en mensen die fysieke en/of sociale beperkingen hebben. Het is tijd voor een alle-hens-aan-dek om de arbeidsparticipatie in Nederland te verhogen en de arbeidsreserve van circa één miljoen mensen die aangeven te willen werken, aan te spreken. Omdat de economische groei daarom vraagt, maar ook omdat de sociale cohesie, het gevoel van eigenwaarde en de onafhankelijkheid van veel individuen ermee gediend zijn. Uitgangspunt voor realisatie van deze ambities is om dit gezamenlijk met de ketenpartners en arbeidsmarktpartijen te doen.

400.000 mensen aan het werk

CWI gaat samen met de ketenpartners, uitzendbureaus en andere partijen op de arbeidsmarkt de komende periode ieder jaar 400.000 duizend (langdurig) werklozen en met werkloosheid bedreigde werknemers aan het werk helpen of er voor zorgen dat zij geen beroep (meer) hoeven te doen op een uitkering. In deze aantallen is rekening gehouden met de jaarlijkse instroom van met werkloosheid bedreigde werknemers en 'nieuwe' werklozen. Dit is onderdeel van de concrete invulling van het Coalitieakkoord zoals weergegeven in het Actieprogramma 'Iedereen doet mee'. Doelstelling van het Actieprogramma is om in drie jaar 200.000 langdurig werklozen en cliënten met een functiebeperking aan het werk te helpen. Over het succesvol maken van dit '200.000 banenplan' zijn VNO/NCW, MKB, uitzendorganisaties, CWI en ketenpartners afspraken aan het maken. Publieke en private partijen werken intensief samen om (duurzame) uitstroom te realiseren.

De ambitie is:

- Eind 2011 is de omvang van het WWB-bestand gedaald naar 227.000 bijstandgerechtigden waarvan er 75.000 maatschappelijk participeren.
- Eind 2011 is de omvang van het WW-bestand gedaald naar 150.000 werklozen.
- Eind 2011 zijn er 100.000 cliënten met een functiebeperking aan het werk geholpen waarvan 10.000 naar brugbanen.
- Eind 2011 zijn er 25.000 niet-uitkeringsgerechtigden aan het werk geholpen.

De onderstaande (lopende) afspraken maken daar onderdeel van uit ¹:

- In 2007 en 2008 zijn 115.000 45-plussers aan het werk geholpen. Dat zijn er 30.000 extra ten opzichte van de reguliere taakstellingen.
- In 2007 en 2008 zijn er nog eens 80.000 jongeren onder de 23 jaar aan het werk geholpen in voortzetting op de succesvolle samenwerking met de Taskforce Jeugdwerkloosheid waarmee de afgelopen drie jaar 165.000 jongeren aan het werk zijn geholpen.

Deze ambities sluiten aan op de doelen genoemd in het Coalitieakkoord, de gemaakte afspraken tijdens de Participatietop en het bestuurlijk accoord met de VNG.

¹ De verdere ambities en prestaties van CWI zijn uitgewerkt in bijlage A.

Geïntegreerde dienstverlening

Om de cliënt klantgericht en effectief te bedienen gaan de ketenpartners in alle 127 frontoffices de dienstverlening integreren en hun beleidsbudgetten ontschotten. Alle cliënten krijgen een vast aanspreekpunt. Vanuit het klantbelang gaan de frontoffices de backoffices aansturen. De dienstverlening is vraaggericht om de vele openstaande vacatures vervuld te krijgen. De ketenbrede dienstverlening wordt op deze wijze ingericht naar het klantprocesmodel uit de Toonkamers.

Om het organiserende vermogen en de schakelfunctie in de keten effectief te benutten gaan de ketenpartners arbeidsmarktregio's vormen. In deze regio's organiseren de ketenpartners samen met de betrokken partijen (zoals met werkgeversorganisaties en de Kenniscentra voor Beroep en Bedrijfsleven) de aansluiting van de arbeidsmarkt met het onderwijsveld. Op deze wijze beogen zij de beleidswensen van (samenwerkende) gemeenten te effectueren.

Ter bevordering van de geïntegreerde dienstverlening gaan CWI en UWV stapsgewijs alle organisatiedelen die te maken hebben met werk samenvoegen in een nieuwe WERKorganisatie. Deze organisatie biedt landelijke servicediensten en functioneert als één aanspreekpunt naar gemeenten om daarmee de gewenste intensieve samenwerking te vergemakkelijken. Op termijn maakt deze constructie het mogelijk om beide ZBO's samen te voegen, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant (burger en werkgever) en de samenwerking met de gemeenten.

Langs verschillende kanalen en instrumenten

Al onze 3600 professionele en klantgerichte medewerkers gaan er voor om deze ambities te realiseren. De deskundigheid en ervaring van deze (veelal gecertificeerde) medewerkers is de belangrijkste kwaliteit van CWI.

Daarnaast beschikt CWI over een uitgekiend instrumentarium dat zowel de transparantie van de arbeidsmarkt, het preventieve werk van CWI als de verkenning van talenten en de bemiddeling (onze basisfuncties) ondersteunt.

In de keten beschikken wij over dienstverleningskanalen (internet/werk.nl, telefonie en de fysieke frontoffices). De kanalen zijn gelijkwaardig en consistent. Welk dienstverleningskanaal wordt ingezet is afhankelijk van de klantvraag en de kosteneffectiviteit. Vanaf 2008 krijgt de cliënt de beschikking over een Digitaal Klantdossier (DKD). In dit dossier zijn (virtueel) de gegevens opgenomen waarover de ketenpartners en aanpalende organisaties beschikken, zodat niet langer gegevens worden gevraagd aan de cliënt die al beschikbaar zijn (eenmalige gegevensuitvraag en de omgekeerde intake). Aan het DKD wordt het E-portfolio en het Europass CV gekoppeld.

In de ketendienstverlening maken wij doorlopend de afweging tussen de zelfwerkzaamheid van de cliënt en het in te zetten dienstverleningskanaal. Hoe meer de cliënt zelf kan doen bij het zoeken naar werk, hoe meer er gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening via internet/werk.nl en het telefoniekanaal. Hierdoor ontstaat er meer ruimte voor cliënten in de persoonlijke dienstverlening.

In de dienstverlening maken de ketenpartners gebruik van diverse instrumenten. De ketenpartners kunnen hun beleidsbudgetten inzetten. Een belangrijk instrument van CWI zijn de competentietestcentra in alle frontoffices en de ontwikkelingen om in de loop van 2008 geautomatiseerd te kunnen matchen op competenties. Deels is dat nu al mogelijk. Hiervoor werkt CWI met diverse partners (met COLO voorop) aan de ontwikkeling van een authentiek register

voor competenties. De persoonlijke dienstverlening wordt ondersteund met een door alle ketenpartners te gebruiken klantvolgsysteem (Sonar) en matchingsysteem (ABS). In Sonar is begin 2008 een klantcommunicatiefunctie gebouwd om de communicatie met de cliënt webbased te maken en te vereenvoudigen. Het gebruik van deze ketenbrede systemen en de uniforme registratie daarin maakt het mogelijk om arbeidsmarktinformatie te leveren ten behoeve van (regionale) marktwerking, een vraaggerichte werkgeversbenadering en om managementinformatie te genereren voor de sturing en verantwoording. Met de inzet en ontwikkeling van deze ICT-applicaties in de dienstverlening behoort de keten binnen het publieke domein tot de koplopers om administratieve lastenverlichting voor burgers te realiseren.

Van werk-naar-werk-bemiddeling

Trends als globalisering en technische ontwikkelingen leiden er toe dat baanzekerheid steeds minder een vaststaand gegeven is. De verantwoordelijkheid van de werkgever wordt in de werk-naar-werkdienstverlening gekoppeld aan het publieke belang van preventie van uitkeringsbeslag. Daarom is het van belang dat met ontslag bedreigde werknemers in een zo vroeg mogelijk stadium bemiddeld worden naar ander werk. De overgang van werk naar werk wordt versoepeld door de inzet van mobiliteitscentra, waarin private en publieke partijen gezamenlijk de doelstelling realiseren om zoveel mogelijk medewerkers naar ander werk te bemiddelen. Het MobiliteitsCentrum Automotive dat werknemers van NedCar bemiddelt is hier een succesvol voorbeeld van. Deze succesvolle aanpak wordt verder uitgebreid naar ondermeer de Thuiszorg. De inzet van mobiliteitscentra sluit aan op de door het kabinet voorgestane Poortwachterscentra.

Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt

Om de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt te verstevigen worden in samenwerking met de projectiedirectie Leren en Werken in alle arbeidsmarktregio's Servicepunten Leren en Werken (Leerwerkloketten) ingericht in de frontoffices. Deze loketten geven ondersteuning aan 'Een leven lang leren' voor de gehele beroepsbevolking. In de Servicepunten Leren en Werken wordt de toegang georganiseerd naar duale trajecten, stageplaatsen en scholingsinformatie. Competentietesten en EVC-procedures zijn belangrijke instrumenten die worden ingezet. Voor het bemiddelen naar leer-werkbanen zal de bestaande samenwerking met de arbeidsmarktcoördinatoren van COLO en de daarop aangesloten 18 Kenniscentra voor Beroep en Bedrijfsleven verder worden geïntensiveerd. Ook de samenwerking met VMBO en ROC's wordt uitgebouwd om de aansluiting tussen school en arbeidsmarkt te verzekeren. Jongeren mogen niet meer tussen wal en schip vallen.

Wijkgerichte aanpak

Het kabinet heeft 40 aandachtswijken aangewezen waarin een cumulatie van sociale en fysieke problemen en achterstanden aanwezig is. De minister van WWI (Wonen, Wijken en Integratie) heeft aangegeven dat werk een belangrijke stimulans is om de situatie in de wijken te verbeteren. CWI brengt samen met de ketenpartners zijn expertise, menskracht en instrumenten in om het Actieplan Krachtwijken tot een succes te maken. De wijkaanpak biedt een uitgelezen kans om ook de aanval op het zittende bestand vorm te geven. Op lokaal niveau worden initiatieven ontplooid in samenwerking met de andere spelers in de wijk. CWI richt zich daarbij speciaal op het in beeld brengen van de arbeidsmarkt in de wijken: informatie over het aantal niet-werkende werkzoekenden, gespecificeerd naar onder andere geslacht, duur van inschrijving, opleidingsniveau en beroep en het vervolgens aan werk helpen en het realiseren van mogelijkheden voor het opdoen van werkervaring en scholing van de werklozen in de wijk.

Inburgering

In het kader van de nieuwe Wet Inburgering draagt CWI bij aan een goede uitvoering van het Deltaplan Inburgering. Doel is dat dienstverlening van CWI aan inburgeraars wordt gegeven vanuit de frontoffices, werkend vanuit de toonkamerprincipes. Voor het genereren van best practices worden in 2008 in samenwerking met het ministerie van VROM, CWI en de ketenpartners pilots uitgevoerd volgens de toonkamerprincipes.

Voor het aan het werk helpen van inburgeraars wordt naast de reguliere werkgeversdienstverlening ook gebruik gemaakt van specifieke uitstroomprojecten zoals het project Hoger Opgeleide Allochtonen, het BanenOffensief Vluchtelingen en de extra bemiddelingsinzet voor vluchtelingen, met name diegenen die onder de generaal pardonregeling vallen.

De bijdrage die CWI levert in het kader van Deltaplan Inburgering wordt in nauwe samenhang geleverd met de inzet die gepleegd wordt in het kader van het Actieplan Krachtwijken.

Tot slot

CWI heeft zich ontwikkeld tot een modern, transparant en kosteneffectief bedrijf en ambieert voor de komende periode om met UWV, in het te vormen werkbedrijf, en met de gemeenten een professionele rol te vervullen in publiek – private arrangementen ten behoeve van de door de regering beoogde participatieve samenleving.

2.0. MISSIE EN DOELSTELLINGEN

De **missie** van CWI als publieke dienstverlener in de keten van Werk en Inkomen is in de kern: *het versterken van de veerkracht van de economie door actief bij te dragen aan het goed functioneren van de arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie.*

Bij deze missie horen de volgende doelstellingen:

- CWI bevordert de transparantie van de arbeidsmarkt;
- CWI verhoogt de arbeidsparticipatie, helpt mensen aan het werk en lost fricties op;
- CWI is klantgericht, effectief, innovatief en toekomstgericht.

2.1. CWI bevordert de transparantie op de arbeidsmarkt

De eerste doelstelling van CWI is het zorgdragen voor een goed functionerende arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. CWI verleent verschillende publieke arbeidsvoorzieningsdiensten om dit te realiseren. Bij alle diensten staat de klantgerichtheid voorop door de cliënt centraal te stellen. Bij de inzet van diensten wordt gebruik gemaakt van meerdere dienstverleningskanalen (internet/werk.nl, telefonie/CWIS en de vestiging). De kanalen zijn gelijkwaardig en consistent. Transparantie draagt bij aan het vergroten van de dynamiek op de arbeidsmarkt. Werk.nl heeft hierin een belangrijke functie. Door de arbeidsmarkt transparant te maken kunnen werkgevers en werkzoekenden elkaar sneller vinden. Het dienstenpakket dat transparantie op de arbeidsmarkt bevordert bestaat uit de portal werk.nl, arbeidsmarktinformatie en het Beroepen, Opleidingen en Competentieregister.

2.1.1. Werk.nl

Werk.nl is het dienstverleningskanaal dat CWI inzet om de arbeidsmarkt transparant te maken. Het is een publieke marktplaats met een uitgebreid informatiedeel om de zelfwerkzaamheid van cliënten en werkgevers te ondersteunen en te bevorderen. Voor een deel wordt deze informatie door CWI gecreëerd en ontsloten; voor een deel wordt gezocht naar samenwerking en aansluiting met onze partners. Werkgevers, uitzendbureaus en werkzoekenden kunnen hun vacatures en CV's zelfstandig en kosteloos registreren in werk.nl. De zoekmachine van de site kan automatisch een match tot stand brengen, waarna partijen elkaar via werk.nl kunnen benaderen. Werk.nl bevat de volgende functionaliteiten:

- Het publiceren van lokale, regionale, landelijke en Europese vacatures en CV's. CWI streeft er naar om 60% van de vacaturemarkt te ontsluiten. CWI publiceert vacatures van private partners waarmee een samenwerkingsovereenkomst is gesloten, zoals Monsterboard.nl, de Nationale vacaturebank.nl en tal van uitzendbureaus. CWI streeft er naar om zoveel mogelijk CV's te publiceren op werk.nl. Het beschikbaar stellen van CV's en vacatures is afhankelijk van de wens van de cliënt en de werkgever.
- Het matchen van vacatures en CV's. CWI werkt actief (complementair) samen met uitzendbureaus en intermediairs door werkzoekenden te verwijzen en vacatures van en verwijzingen naar uitzendbureaus en intermediairs op te nemen in werk.nl.
- Het Digitaal Klantdossier. Het DKD is zowel voor de cliënt als voor de ketenpartners beschikbaar. Het Digitaal Klantdossier toont via een internetportaal (toegang via DigiD) de gegevens van de cliënt zoals die bekend zijn in de keten Werk en Inkomen en bij een aantal andere organisaties, zoals bijvoorbeeld de IB-Groep.

De cliënt krijgt de mogelijkheid te melden dat getoonde gegevens onjuist zijn. Ook biedt het Digitaal Klantdossier elektronische diensten aan de cliënt, zoals de E-intake. Daarbij worden de al bekende gegevens in het Digitaal Klantdossier hergebruikt: de zogenaamde 'omgekeerde intake'.

- Kansverkenner. Hiermee wordt snel inzicht gegeven hoeveel vacatures openstaan in een bepaalde gewenste functie in een bepaalde regio. Tevens wordt informatie gegeven over de concurrentiepositie van de werkzoekende, welke opleidingen van toepassing zijn, en welke zoekkanalen voor deze functie het meest gebruikt worden.

2.1.2. Lokale, regionale, landelijke en Europese arbeidsmarktinformatie

Arbeidsmarktinformatie is de start voor de frontoffices bij het opstellen van lokale ketenjaarplannen voor het (vraag)gericht werven en vervullen van vacatures en het in kaart brengen van fricties op de regionale arbeidsmarkt. Alle vestigingen beschikken over een ketenjaarplan waarin op basis van de beschikbaar gestelde arbeidsmarktinformatie de marktwerking (vertaling van arbeidsmarktanalyse naar concrete acties) door de ketenpartners wordt vastgesteld. Ook de te bereiken prestaties worden vastgelegd in het ketenjaarplan. CWI zorgt voor de arbeidsmarktinformatie. Deze informatie is te leveren door gemeenschappelijke en uniforme registratie van de ketenpartners in Sonar en ABS. Door het gebruik van deze systemen zijn adequate gegevensverzameling over werkzoekenden en vacatures mogelijk. Daarmee is tevens een integraal en actueel beeld mogelijk van het aantal ingeschreven werkzoekenden.

Via werk.nl kan de beleidsbepaler zonodig zelf zijn arbeidsmarktrapporten samenstellen. Bovendien levert CWI op verzoek arbeidsmarktgegevens op postcodeniveau voor onderzoek en planning op gemeentelijk niveau.

CWI geeft periodiek de volgende publicaties over de arbeidsmarkt uit:

- Maandelijks de Nieuwsflits Arbeidsmarkt met actuele arbeidsmarktontwikkelingen;
- Elk kwartaal het Arbeidsmarktjournaal met meer achtergronden over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt (zowel een landelijke als regionale editie);
- Enkele keren per jaar Kerngegevens met arbeidsmarktontwikkelingen landelijk, per provincie en per gemeente;
- De jaarlijkse arbeidsmarktprognoses geven een samenhangend beeld van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de verwachtingen voor de komende periode.

2.1.3. Beheren en ter beschikking stellen van de Beroepen- en Opleidingentabel en het Competentieregister

Voor werkzoekenden die in het Competentie Test Centrum één of meerdere competentietesten uitvoeren, legt CWI de uitslag vast in de 'basisregistratie competenties'. De gegevens uit deze registratie krijgen het karakter van 'authentieke gegevens'. Daarmee zijn deze (gewaardeerde) gegevens bruikbaar voor zowel het matchen binnen CWI als (na toestemming van de werkzoekende) voor andere doeleinden.

Om de landelijke bruikbaarheid van de beschreven competenties te ondersteunen stelt CWI het 'register beroepen, opleidingen en competenties' als landelijke standaard (authentieke bron) beschikbaar. In dit register wordt een onderscheid gemaakt tussen vaktechnische competenties en gedragscompetenties; wat de gedragscompetenties betreft sluit CWI aan bij het door het Colo ontwikkelde model voor de kwalificatiedossiers van het middelbaar beroepsonderwijs.

Op basis hiervan kunnen vacatures competentiegericht worden geregistreerd. Daarnaast zal de Competentieatlas als functionaliteit worden gecreëerd, waarbij op basis van gedragscompetenties passende beroepen en via de Kansverkenner vacatures kunnen worden

geselecteerd. Eind 2008 zijn er de eerste mogelijkheden om geautomatiseerd te matchen op competenties. Momenteel is matching op competenties al mogelijk, maar wordt dat nog niet volledig door automatisering ondersteund.

2.2. CWI verhoogt de arbeidsparticipatie, helpt mensen aan het werk en lost fricties op de arbeidsmarkt op

De tweede doelstelling van CWI is het ondersteunen en stimuleren van werkzoekenden om zo snel als mogelijk (weer) aan het werk te gaan. Hiermee voorkomt CWI een uitkering of verkort de uitkeringsduur. CWI maakt daarbij optimaal gebruik van de dienstverleningskanalen waarover zij beschikt. De kanalen zijn gelijkwaardig en consistent. Welke dienstverleningskanaal wordt ingezet is mede afhankelijk van de klantvraag en de kosteneffectiviteit.

CWI maakt doorlopend een afweging tussen de zelfwerkzaamheid van de cliënt en het in te zetten dienstverleningskanaal. Hoe meer de cliënt zelf kan doen bij het zoeken naar werk hoe meer er gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening via internet en het telefoniekanaal. Hierdoor ontstaat voor andere cliënten meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening. Overigens hebben ook zelfwerkzame cliënten behoefte aan persoonlijke ondersteuning. CWI zal hier vanuit klantsturing en klantgerichtheid op inspelen.

De dienstverlening organiseert zich langs de volgende fases van werkloosheidsdreiging of werkloosheid:

1. Dienstverlening aan elke burger om zelf aan de slag te gaan met de beschikbare vacatures, CV's, arrangementen en arbeidsmarktinformatie. Dit bevordert de transparantie en dynamiek op de arbeidsmarkt.
2. Dienstverlening aan met werkloosheid bedreigden om **preventief** werkloosheid te voorkomen. Hiervoor zet CWI instrumenten in om met werkloosheid bedreigden aan het werk te helpen voordat een uitkeringsclaim wordt gedaan: van werk naar werk (goede voorbeelden zijn: Nedcar, Philips en TNT), van school naar werk of van school naar school, al dan niet dual en via beroepskeuzevoorlichting.
3. Dienstverlening bij frictiewerkloosheid aan werklozen (tussen twee banen in) gedurende de eerste drie maanden van werkloosheid.
4. Dienstverlening aan werklozen die na de poortwachterstoets (na drie maanden van werkloosheid) langer werkloos dreigen te worden.

De dienstverlening is klantgericht en resultaatgericht. Voor de klantgerichtheid werkzoekenden zijn samen met de Centrale Cliëntenraad vijf klantprincipes vastgesteld. Dit zijn:

1. bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. tijdigheid van actie;
3. persoonlijke aandacht van de keten voor de cliënt en persoonlijke inbreng van de cliënt. De cliënt heeft invloed op de dienstverlening;
4. Houvast: ondersteuning bij het zoeken naar werk en het wederzijds nakomen van afspraken door cliënt en keten;
5. evenwichtige behandeling, evenveel nadruk op rechten als op plichten.

Periodiek worden deze principes met de ketenpartners gemeten om op klantgerichtheid te sturen en er over te kunnen verantwoorden.

Iedere dag zijn ongeveer 2000 professionals in de uitvoering bezig om mensen aan het werk te helpen en vacatures te vervullen. Al deze medewerkers hebben specifieke deskundigheden die

zij inzetten om de arbeidsparticipatie te verhogen en fricties op de lokale en regionale arbeidsmarkt op te lossen. Waar nodig ook nationaal en internationaal. Certificeringstrajecten, deskundigheidsbevordering en bewezen werkervaring vormen een continu proces om de specifieke deskundigheden op te bouwen en te behouden.

2.2.1. Vraaggerichte werkgeversdienstverlening

De dienstverlening aan werkgevers kenmerkt zich door een vraaggerichte vacaturevervulling, samenwerking met uitzendbureaus en het werven van tijdelijke banen (zoals leerwerkbanen en brugbanen). Onze bedrijfsadviseurs hebben een belangrijke schakelfunctie tussen lokale, regionale, landelijke en ook internationale arbeidsmarktvragestukken. In alle frontoffices zijn **werkgeversservicepunten** ingericht waar de vacaturewerving en -vervulling uitgevoerd wordt. Voor deze dienstverlening zet CWI bijna 600 fte's in die circa 100.000 vacatures vervullen waarvan tenminste de helft met 45-plussers, jongeren, allochtonen en langdurig werklozen.

In de werkgeversbenadering zijn de volgende niveaus van dienstverlening te onderscheiden:

- Lokaal (in de frontoffice): vacatures worden geworven, geschikte kandidaten worden hierop gematcht door middel van ABS. Matchingsgesprekken met werkzoekenden worden regelmatig gevoerd. Banenmarkten en andere werkgeversgerichte acties worden lokaal ingevuld en uitgevoerd.
- Regionaal (op het niveau van arbeidsmarktregio's): bedrijfsadviseurs ondersteunen de werkgevers op grotere schaal in hun personeelsvoorzieningsvragen, en voorzien ketenpartners van regionale arbeidsmarktinformatie om gerichte marktwerkingsactiviteiten in te zetten.
- Nationaal en internationaal: landelijke bedrijfsadviseurs hebben naast werkgeverscontacten op bovenregionaal niveau ook contacten met branches, sectoren en werkgeversorganisaties ten behoeve van werving, selectie en (bij-)scholing van personeel.

Dienstverlening in het kader van werk-naar-werk-bemiddeling wordt verder ingezet volgens de succesvolle opzet zoals die bij het MobiliteitsCentrum Automotive (MCA) in Sittard functioneert: publieke en private partijen werken samen om een optimale herplaatsing van werkende werkzoekenden te realiseren. Waar wenselijk en mogelijk wordt aansluiting met de Poortwachterscentra gerealiseerd.

Handhaving is een regulier onderdeel in de dienstverlening. Tijdens de dienstverlening is steeds sprake van fraudealertheid. Een vorm van handhaving is de Poortwachterstoets WW. Bij het eerste gesprek worden er met de aanvrager WW-uitkering afspraken gemaakt over diens zoeken en sollicitatie-activiteiten. Na drie maanden wordt getoetst of de cliënt deze afspraken is nagekomen. Deze toetsing bepaalt de vervolgdienstverlening. De invoering van deze toets is in 2007 gestart en afgerond.

2.2.2. Kwetsbare categorieën werkzoekenden

CWI heeft de opdracht om kwetsbare groepen werkzoekenden intensievere dienstverlening te bieden². Het doel daarvan is het verkleinen van de achterstand op de arbeidsmarkt. Ketenbrede intensievere dienstverlening is er aan jongeren, 45-plussers, allochtonen en functioneel beperkten.

Jongeren

² In bijlage C is deze intensievere dienstverlening verder uitgewerkt.

De ketenbrede dienstverlening van de 165 fte jongerenadviseurs is er op gericht dat:

- niemand langer dan 3 maanden zonder werk of studie is;
- jongeren terug naar school gaan wanneer zij geen startkwalificatie hebben;
- er intensieve bemiddeling is voor jongeren op beschikbare banen;
- er een sluitende aanpak is voor jongeren, vanaf het moment van (voortijdig) schoolverlaten.

45-plussers

De ketenbrede dienstverlening aan 45-plussers is opgenomen in het Actieplan 45+ van het ministerie van SZW.

De eerste resultaten laten zien dat deze aanpak uiterst succesvol, mede door de inzet van ruim 300 fte's. Tot en met het tweede kwartaal van 2007 zijn al meer dan 30.000 ouderen uitgestroomd naar werk. Dit is ruim boven de taakstelling.

Allochtonen

Participatie van allochtonen is een speerpunt van het kabinetsbeleid. Het Deltaplan Inburgering is hier een uitwerking van.

Specifieke dienstverlening aan allochtonen richt zich op:

- Hoog opgeleide allochtonen;
- Allochtone jongeren zonder startkwalificatie;
- Niet-werkende allochtone vrouwen;
- Inburgeraars, waaronder vluchtelingen inclusief generaal gepardonneerden.

Functioneel beperkten

De ketenpartners gaan hun dienstverlening ook inzetten voor de groep cliënten met een functionele beperking. Hiervoor worden onder andere door gezamenlijke inzet 10.000 brugbanen ingevuld.

2.2.3. Services en instrumenten

De professionals bij CWI en de ketenpartners worden bij de vacaturewerving, de vacaturevervulling en de matching met het aanbod ondersteund met services en instrumenten die landelijk worden gefaciliteerd, zoals³:

- Voor het uitvoeren van het klantproces en het volgen van de cliënt staat **Sonar** ter beschikking. Voor het registreren van en matchen op vacatures is dat **ABS**.
- Het Digitaal Klant Dossier geeft de cliënt een instrument om zijn eigen opleidings-, werkzoek- en sollicitatie-activiteiten te structureren en te ondersteunen. Tevens dient dit als extra instrument om te communiceren met de professionals van de keten. De Werkm@p (=E-portfolio) maakt hier onderdeel van uit.
- Bij vacaturevervulling spelen naast opleiding en werkervaring persoonlijke en beroepscompetenties steeds meer een rol. Voor het verkrijgen en vergroten van het inzicht in de competenties van werkzoekenden zet het CWI **Competentie Test Centra** in met 185 gekwalificeerde fte's.
- Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma is het mogelijk om een waardebeoordeling van dit diploma in vergelijking tot het Nederlands onderwijssysteem te krijgen. Op alle CWI's is het mogelijk om een aanvraag voor **Internationale Diploma Waardering** te doen. Voor 2008 worden 5500 aanvragen verwacht.
- Als de cliënt inzicht heeft gekregen in zijn eigen talenten en competenties dienen de mogelijkheden op het gebied van beroepskeuze, scholing, en arbeidsmarktmogelijkheden

³ Een verdere uitwerking is opgenomen in bijlage D.

geven te worden. **Servicepunten Leren en Werken** bieden snel en adequaat antwoord op alle vragen die scholing, leerwerkbanen, stages en arbeidsmarkt betreffen. In samenwerking met de Projectdirectie Leren en Werken en de ketenpartners komen er Servicepunten Leren en Werken in elke arbeidsmarktregio. Formatief is deze dienstverlening gekoppeld aan de dienstverlening voor jongeren, hiervoor zijn 165 fte beschikbaar.

- Op het moment dat er behoefte is aan de inzet van scholing, subsidieregelingen of andere financieringsmogelijkheden om een cliënt aan het werk te helpen kan de professional gebruik maken van de **Arrangementenbank**. Hiermee kunnen door de adviseurs zelf arrangementen-op-maat worden samengesteld, maar ook reeds door diverse partijen afgesproken arrangementen ontsloten worden.
- Wanneer werkzoekenden of werkgevers belangstelling hebben voor werken of werven in het buitenland voorziet **Eures** in informatie en advies over de Europese arbeidsmarkt. Tevens ondersteunt Eures de Europese en internationale bemiddeling en fungeert zij als partner in Crossborderprojecten. Internationale bemiddeling wordt steeds belangrijker gelet op de tekorten op de Nederlandse arbeidsmarkt.

Het Europees Parlement heeft geconcludeerd dat de Euresdienstverlening op Europees niveau zeer waardevol is. Tevens heeft het Europees Parlement de Europese Commissie verzocht het Euresnetwerk uit te breiden en de bijbehorende budgetten te verhogen.

Binnen CWI houden zich 20 fte's bezig met Europese dienstverlening.

2.2.4. WSW-indicering

Het aantal te verwachten beschikkingen voor het jaar 2008 zal uitkomen op 30.500. Hiervan zullen 13.000 eerste indicatiebeschikkingen zijn en 17.500 herindicaties. In toenemende mate zullen de herindicaties een vervolg zijn op eerder door CWI afgegeven beschikkingen waarvan de geldigheid afloopt in 2008.

Centrale thema's voor 2008 bij de uitvoering van de indicatiestelling zijn: het op niveau houden van de tijdigheid, het blijven realiseren van de sluitende aanpak, uniformiteit in uitvoering en besluitvorming, onafhankelijkheid en een goede klantwaardering.

In het kwaliteitsprestatiecontract met het ministerie van SZW is overeengekomen dat er gewerkt wordt op basis van prestatiefinanciering. Afhankelijk van de prestaties van CWI wordt een bonus of malus toegekend. Deze werkwijze dient als pilot om eventueel voor andere vormen van dienstverlening van CWI prestatiefinanciering af te spreken⁴.

CWI participeert in het programma "Stroomlijning Indicatieprocessen". Dit programma is een onderdeel van de ambitie om te komen tot administratieve lastenverlichting voor burgers. Aan dit programma nemen ook UWV, CIZ en de ministeries van SZW en VWS deel. Het streven in het programma is erop gericht om op het brede terrein van indicatiestelling verbeteringen te bewerkstelligen. Op drie terreinen zijn er in 2007 al stappen gezet die door zullen lopen in 2008. Er is een webloket ontwikkeld met de naam "regelhulp" waarop informatie wordt ontsloten op het terrein van zorg en sociale zekerheid gebaseerd op life-events. Aanvragen zullen via dat loket digitaal ontwikkeld worden. In 2008 wordt er verder gewerkt aan een digitaal indicatiedossier, dat door de cliënt zelf wordt beheerd. Verder wordt aan de ervaringen uit een vijftal pilots met betrekking tot het hergebruik van informatie een vervolg gegeven. Centrale doelstelling is een dubbele uitvraag van gegevens te voorkomen en hergebruik van bestaande informatie te realiseren.

⁴ Voor meer informatie zie bijlage J.

2.2.5. Juridische Dienstverlening

CWI voert een aantal wettelijke taken uit, waaronder het beoordelen van aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en ontslagvergunningen. De verwachting is dat in 2008 25.000 tewerkstellingsvergunningen en 30.000 ontslagvergunningen worden verleend. Er worden in 2008 minder ontslagaanvragen dan in 2007 verwacht door ondermeer de aantrekkende economie. De openstelling van de grenzen met de MOE-landen zal naar verwachting met zich mee brengen dat er minder aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning worden gedaan.

Een andere belangrijke taak is het geven van informatie en advies over genoemde vergunningen, maar ook over andere juridische regelingen. Dit gebeurt veelal in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten, schriftelijk materiaal, maar zeker ook telefonisch, via beursvloer en bedrijfsadviseur en via werk.nl. Tot slot zijn er nog een aantal andere juridische taken:

- Op verzoek van UWV en COA geeft CWI adviezen over voorgenomen ontslagaanvragen van deze ZBO's. CWI heeft de expertise om dat snel, goed en goedkoop te doen. De minister van SZW beoordeelt per ZBO of deze taak mag worden ingevuld.
- CWI voert diverse juridische procedures, zoals bezwaar en beroep bij geweigerde tewerkstellingsvergunningen, (geweigerde) indicatie WSW, geweigerde inschrijving bij CWI en schadeclaims.
- De behandeling van aanvragen voor de afgifte van verklaringen over de werkloosheidsstatus van potentiële werknemers. CWI toetst aanvragen over de werkloosheidsstatus van een werkzoekende aan de geldende regelgeving. Op basis van een afgegeven verklaring kan de werkgever een financieel voordeel krijgen waardoor het aantrekkelijker wordt een langdurig werkloze in dienst te nemen.
- CWI levert een bijdrage aan de behandeling van aanvragen voor werktijdverkorting. Dit vindt plaats in de vorm van bedrijfsbezoeken door CWI, waarna op basis van advies van CWI het ministerie van SZW een beslissing over de aanvraag neemt.

2.3. CWI is klantgericht, effectief, innovatief en toekomstgericht

De derde (management)doelstelling van CWI is een innovatieve en effectieve organisatie te zijn, die nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening aanbiedt die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen. CWI wil het beste zelfstandige bestuursorgaan (ZBO) van Nederland zijn. CWI heeft zich daartoe al eerder aangesloten bij het Handvest Publiek Verantwoord en de Rijksbrede Benchmark om te leren van onze collega's. In de afgelopen jaren is veel gedaan om de organisatie te professionaliseren en de dienstverlening effectief, efficiënt en kwalitatief op een hoog niveau te brengen. Relevante innovaties zijn onder meer het HRM-beleid (AWVN-innovatietrofee 2006), de implementatie van Sonar en ABS en het toepassen van e-facturatie. CWI blijft zich de komende jaren innoveren.

In 2008 werkt CWI met een Kwaliteitshandvest. In lijn met de ambitie van CWI om een klantgerichte en klantgestuurde organisatie te zijn, wil CWI met het Kwaliteitshandvest cliënten garanties geven over de kwaliteit van de dienstverlening. Tevens wordt het handvest ketenbreed opgepakt vanwege de invoering van de geïntegreerde dienstverlening.

2.3.1. De medewerkers van CWI in 2010

Onze medewerkers zullen steeds meer kennis moeten hebben over de vraagzijde van de arbeidsmarkt en de mogelijkheden voor re-integratie. Invoering van de Toonkamerprincipes doet een groot beroep op onze professionals in de uitvoering, management en staf. Opleiding in relatie tot geïntegreerde dienstverlening wordt ketenbreed opgepakt. Het HRM-beleid wordt uitgevoerd zoals dat in het Programmaplan Invoering Toonkamerprincipes is benoemd.

De professional wordt als kritische succesfactor steeds belangrijker. Klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en samenwerkingsgerichtheid in ketens en netwerken vormen belangrijke

competenties, die voor alle medewerkers binnen de organisatie een belangrijk speerpunt in hun ontwikkeling en handelen zijn. De medewerkers van CWI hebben hier al veel ervaring mee. CWI investeert in de medewerkers. Medewerkers krijgen alle ondersteuning om hun professionaliteit verder te vergroten. Het certificeringsprogramma geeft daaraan ondersteuning. Onderdeel van de deskundigheidsbevorderingsactiviteiten zijn ook anti-agressietrainingen, mede in verband met het voortaan zelf opleggen van sancties vanuit de frontoffices.

Geheel in lijn met de wijze waarop ons HRM-beleid is opgebouwd, maakt CWI het voor de medewerkers mogelijk om hun competenties voortdurend verder te ontwikkelen ten behoeve van een succesvolle ketenbediening van de cliënt. Een belangrijk element hierbij is dat de medewerkers zelf ook in beweging komen om hun eigen talenten te ontwikkelen, zodat zij juist ook oog krijgen voor de talenten van werkzoekenden.

Competentie-ontwikkeling is voor 2007, 2008 en de jaren daarna een belangrijk speerpunt in HRM-programma's en zal goeddeels decentraal worden ingevuld en centraal worden gefaciliteerd.

Wat betreft die facilitering is het uitgangspunt ook die ketenbreed in te zetten, om zoveel mogelijk elkaars middelen te kunnen benutten en de uitvoering op eenduidige wijze te ondersteunen. Basis hiervoor is een vergaande geïntegreerde samenwerking van de Academies CWI, UWV en Divosa.

Een goede organisatie van het brede ontwikkelingsperspectief, leren(d) veranderen en het bevorderen van inclusief denken vormen belangrijke kernbegrippen van het HRM-beleid.

Het welzijn van onze medewerkers, juist ook in roerige tijden, is een ander speerpunt. In het verlengde van de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (2005 en 2007) wordt aandacht besteed aan het plezier in het werk van onze mensen. Beweging, in de vorm van loopbaanbeleid en –coaching en gezondheidsbevorderende programma's, verbetering van de communicatie, de invulling van persoonlijk en zakelijk leiderschap vormen belangrijke items. De ingezette lijn op het gebied van e-HRM, employee- en managementselfservice wordt op beheerste en gerichte wijze en in nauwe afstemming met de gebruikers voortgezet.

2.3.2. Cliëntenparticipatie

CWI heeft een Centrale Cliëntenraad (CCR) naar het in de SUWI-wet voorgeschreven model. Dit is een adviescollege dat de Raad van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseert, vooral op het gebied van dienstverlening. Twee leden van de Centrale Cliëntenraad maken deel uit van de Landelijke Cliëntenraad (LCR), het centrale overlegorgaan voor de participatie van cliënten in de sociale zekerheid. Behalve de Centrale Cliëntenraad zijn er in de districten decentrale cliëntenraden.

De CCR vindt het belangrijk dat in ieder geval het huidige serviceniveau wordt gehandhaafd, en waar mogelijk verbeterd. Voor cliënten wordt met name belang gehecht aan:

- Het hebben van één aanspreekpunt;
- Bereikbaarheid van de dienstverlening;
- Van werk-naar-werk-ondersteuning;
- Snel doorgeven van uitkeringsgegevens;
- Naast E-intake ook persoonlijke ondersteuning;
- Uitbreiden deelname aan Competentie Test Centra;
- Aandacht voor groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt;
- Binnen 48 uur recht op gesprek.

Deze punten zijn als volgt verwerkt in dit jaarplan:

- Het hebben van één aanspreekpunt realiseert CWI en is ook één van de Toonkamerprincipes;
- Bereikbaarheid krijgt mede vorm via multichanneling dat wil zeggen via internet/werk.nl, telefonie en de 127 frontoffices met de publieke arbeidsvoorzieningsdiensten;
- Van werk-naar-werkondersteuning is één van de speerpunten in de dienstverlening van 2008;
- Snelle doorgifte van uitkeringsgegevens wordt ondersteund door het Digitaal Klant Dossier en de omgekeerde uitkeringsintake;
- Naast E-intake bestaat de mogelijkheid voor persoonlijke ondersteuning, al dan niet via de ketenpartners;
- Er kan meer gebruik gemaakt worden van CTC's vanwege een teruglopend klantenbestand bij een gelijkblijvende CTC-formatie;
- Specifieke groepen op de arbeidsmarkt zoals jongeren, 45-plussers, allochtonen en functioneel beperkten krijgen extra aandacht;
- De ketenbrede dienstverlening staat 24 uur per dag ter beschikking aan de cliënt via werk.nl. De kanalen telefonie en vestiging vullen deze dienstverlening aan. Hiermee wordt de zelfwerkzaamheid van de cliënt en het opnemen van de eigen verantwoordelijkheid ondersteund en gestimuleerd. Het recht om binnen 48 uur op gesprek te kunnen kan gezien de beperkte formatieruimte niet gegarandeerd worden.

Op decentraal niveau ontwikkelt de samenwerking tussen cliëntenraden zich steeds meer. Onder andere in Noord-Nederland vindt samenwerking plaats met de cliëntenraad van UWV-WW en is er afstemming met provinciale samenwerkingsverbanden van gemeentelijke cliëntenraden. Gezien het feit dat integratie van dienstverlening en verdergaande samenwerking de trend voor de komende jaren is, vindt CWI nauwere samenwerking op decentraal niveau een goede ontwikkeling.

De CCR houdt het ene jaar een congres en bezoekt het andere jaar de regio's. In 2008 gaat de Centrale Cliëntenraad een congres organiseren.

2.3.3. Raadsman Ombudszaken en Klachtenafhandeling

CWI ziet klachten nadrukkelijk als een instrument om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren. Met ingang van 2006 is de regie van de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijk opererende CWI Raadsman Ombudszaken. Op basis van de landelijke registratie van klachten ontstaat onder meer inzicht in de aantallen klachten en de aard ervan. Op deze wijze wordt nagegaan hoe CWI haar dienstverlening kan verbeteren. Na afhandeling worden individuele klachten lokaal teruggekoppeld en waar nodig wordt verbetering doorgevoerd. Indien de Raadsman Ombudszaken naar aanleiding van klachten van mening is dat er sprake is van een structurele misstand dan wel een klacht die beleidsmatige aandacht verdient kan hij een aanbeveling uitbrengen aan de Raad van bestuur. De klachtrapportage maakt deel uit van de integrale verbetercyclus binnen CWI.

Naast klachten behandelt de Raadsman Ombudszaken suggesties van cliënten. Ook deze kunnen leiden tot verbeteracties.

Voor de klachtenafhandeling wordt een klantwaardering van gemiddeld 7 gemeten. Dit streven wordt ook voor 2008 gehandhaafd.

In 2008 kunnen cliënten, naast de gebruikelijke manier via de post, ook via het internet- en telefoniekanaal klachten en suggesties indienen.

2.3.4. Innovaties ten behoeve van de klantgerichtheid

CWI wil in 2008 de volgende programma's starten of afronden ten behoeve van de verdere ontwikkeling en verbetering van de uitvoering van de primaire taken en het versterken en

innoveren van klantgerichtheid en vraagsturing. Om deze programma's af te ronden of uit te kunnen voeren is een innovatiebudget nodig.

A. Programma matchen op competenties

Dit programma bestaat uit de volgende onderdelen:

A.1. Competentieregister

In aanvulling op het Beroepen- en Opleidingenregister is een Competentieregister in ontwikkeling. Hiervoor wordt samengewerkt met Colo en de VDAB. Voor de ontwikkeling van het Competentieregister heeft CWI het door de VDAB gehanteerde CO.BR.A-model (Competentie- en BeroepenRepertorium voor de Arbeidsmarkt) overgenomen en getransformeerd naar de Nederlandse arbeidsmarkt. Binnen het model wordt een onderscheid gemaakt tussen gedragscompetenties en vaktechnische competenties. Voor wat betreft de gedragscompetenties werkt CWI met dezelfde competentietaal die door Colo gebruikt is om de kwalificatiedossiers van het middelbaar beroepsonderwijs te concipiëren. Voor de vaktechnische competenties heeft CWI een model ontwikkeld, waar Colo bij aansluit.

Er zijn ca. 500 beroepenclusters voorzien van zowel gedragscompetenties als vaktechnische competenties. Doel is het tot stand brengen van een gemeenschappelijk competentieregister uit het onderwijs en bedrijfsleven op basis van een gemeenschappelijke taal, zodat uitwisseling van gegevens tussen onderwijs, bedrijfsleven en intermediairs effectief verloopt. Om de landelijke bruikbaarheid te ondersteunen stelt CWI het "register beroepen, opleidingen en competenties" als landelijk standaard beschikbaar.

Het gehanteerde competentiemodel is hiërarchisch, met verschillende niveaus van grof naar gedetailleerd. Hierdoor is het model geschikt voor verschillende toepassingen: voor zowel matching als oriëntatie. Ten behoeve van het beheer van de registers "Beroepen", "Opleidingen" en "Competenties" is een tool voor thesaurusmanagement beschikbaar, zodat de definities, niveaus en relaties tussen de registers onderling beheerd kunnen worden.

A.2. Registratiesysteem werkzoekenden

Binnen het registratiesysteem (basisregistratie competenties) wordt op basis van (gecertificeerde) CTC-testen het persoonlijk competentieprofiel van gedragscompetenties vastgelegd. De gegevens hebben het karakter van "authentieke gegevens". Daarnaast worden de bij het profiel behorende kansberoepen (naast het bemiddelingsberoep) vastgelegd. De kansberoepen worden uit de beroepentabel gegenereerd.

Ook competentieprofielen van werkzoekenden die niet door CWI getest zijn kunnen worden vastgelegd in de basisregistratie competentie mits het gewaarborgde gegevens zijn, bijvoorbeeld schoolverlaters van competentiegericht onderwijs.

A.3. Registratiesysteem vacatures

Op basis van de ontwikkelde (beroeps)competentieprofielen, die ruim 500 clusterberoepen bevatten, kunnen ook vacatures competentiegericht worden geregistreerd. Een gebruikersvriendelijke zoekfunctionaliteit (competentiewijzer) zal worden ontwikkeld voor werkgevers zodat een werkgever de juiste competenties selecteert.

Als dit is gerealiseerd kunnen passende vacatures gezocht worden op basis van gedragscompetenties.

A.4. Matchen op competenties

De match-engine Elise zal worden ingesteld zodat een intelligente match kan plaatsvinden op basis van competenties. Een werkgever zal echter zelf kunnen aangeven of gematcht wordt met competenties en/of beroepsnaam en/of opleiding.

A.5. Competentie-atlas

De Competentie-atlas is een gebruikersvriendelijke (zoek)functionaliteit, waarbij op basis van individuele gedragscompetenties passende beroepen worden geselecteerd, van waaruit doorgelikt kan worden naar de Kansverkenner Werk, zodat de gebruiker een beeld van zijn arbeidsmarktperspectief krijgt, en naar vacatures op werk.nl.

B. Programma samenhang E-portfolio, competentieontwikkeling, doorontwikkeling werk.nl en klantcommunicatiefunctie (KCF)

Voor het realiseren van een integrale klantgerichte ketendienstverlening is een aantal instrumenten nodig. De E-portfolio (=Werkm@p) wordt via werk.nl beschikbaar gesteld. Hiermee wordt de werkzoekende ondersteund in het zichtbaar maken en krijgen van diens competenties, het exploreren van de arbeidsmarkt, het verbeteren van zoek- en sollicitatievaardigheden en het starten van een vervolgtraject. Tevens kan via de E-portfolio gecommuniceerd worden met de professional. Dit wordt geregeld door de klantcommunicatiefunctie (KCF). Afspraken worden hierin vastgelegd en de werkzoekende kan aantonen dat hij wet- en regelgeving naleeft. In 2008 zullen fase 2 en fase 3 van de realisatie plaatsvinden.

- *Fase 1* is eind 2007 afgerond en heeft als resultaten dat de werkmap / E-portfolio via werk.nl beschikbaar is, dat de CWI Competentie Administratie en Competentie-atlas beschikbaar is, de KCF is gerealiseerd, externe vacaturebanken zijn te ontsluiten via werk.nl, Europees zoeken op vacatures is uitgebreid, CV's en vacatures eenduidig worden aangeboden.
- In *fase 2* (1e helft 2008) zullen meer gegevens in E-portfolio inzichtelijk worden gemaakt, zoals de status van de uitkeringsaanvraag. De Kansverkenner wordt gekoppeld met E-portfolio, matchingsresultaten worden verbeterd en aangevuld met competenties, internationaliseren van vacatures en een persoonlijk actieplan wordt toegevoegd. Verder vindt doorontwikkeling plaats op het gebied van beheer, rapportage en monitoring.
- In *fase 3* (2e helft 2008) worden de volgende zaken gerealiseerd: integratie van de Arrangementenbank in E-portfolio, de toevoeging van re-integratie- en activeringstrajecten, aansluiting op Nieuwe Handels Register en de doorontwikkeling van het Content Management Systeem.

De totale programmakosten van deze twee omvangrijke programma's bedragen circa €6,1 miljoen.
--

3.0. BEGROTING CWI 2008

Exploitatiebegroting 2008

Reguliere exploitatiebegroting 2008 (categorale verdeling)			* milj. €
Begrotingsjaar 2008	WSW	Regulier incl. overige baten en onderhuur	Totaal
Baten			
Beschikbaar van SZW	24,5	314,7	339,2
Loon-/prijnsindex 2008	0,8	9,6	10,4
	25,2	324,3	349,6
Baten verband houdende met nieuw beleid	PM	PM	PM
Baten in verband met dienstverlening jongeren		0,0	0,0
Totaal Baten excl. onderhuur	25,2	324,3	349,6
Onderhuur baten		8,5	8,5
Overige baten		8,0	8,0
Totaal Baten incl. onderhuur	25,2	340,8	366,1
Lasten			
Personeelskosten			
-Loonkosten	11,8	194,7	206,5
-Externe personeelskosten	0,7	11,7	12,4
-Overige personeelskosten	0,3	11,7	12,0
	12,8	218,1	230,9
Huisvestingskosten	1,9	44,0	45,9
Automatiseringskosten	1,7	39,5	41,2
Overige materiele kosten			
-Kantoorkosten	0,3	5,9	6,3
-Vervoerskosten	0,3	5,8	6,1
-Overige beheerskosten	8,1	16,6	24,7
	8,8	28,3	37,1
Afschrijvingskosten		13,0	13,0
Financiële baten en lasten		-2,0	-2,0
Totaal lasten	25,2	340,8	366,1
Exploitatiesaldo	0,0	0,0	0,0

Door afronding kunnen in de begroting en bijlagen optische verschillen in de tellingen ontstaan.

Toelichting op de baten

- Het reguliere financiële kader voor CWI bedraagt in 2008 € 314,7 miljoen exclusief WSW-dienstverlening en exclusief de bijstelling voor loon- en prijsontwikkeling 2008.
- Op basis van het aantal geraamde indicatiestellingen voor 2008 (30.500) is in overleg met het ministerie van SZW het financiële budget voor WSW bepaald op € 24,5 miljoen exclusief de bijstelling voor loon- en prijsontwikkeling 2008.
- Conform de in de augustusbrief genoemde waarden van de indices voor lonen en prijzen en de aangegeven verhoudingen van de uitvoeringskosten voor wat betreft loon- en prijsgevoeligheid, is deze berekend op € 9,6 miljoen voor het reguliere kader en op € 0,8 miljoen voor WSW.
- De dienstverlening aan jongeren leidt conform afstemming hierover met het ministerie van SZW niet meer tot aanvullende financiering (t/m 2006 € 8 miljoen per jaar).
- De in de lastenbegroting opgenomen benodigde budgetten voor innovaties ten behoeve van de klantgerichtheid en de (keten)bedrijfsvoering leiden niet tot aanvullende financiering (opgenomen lasten € 6,1 miljoen).
- CWI verwacht in 2008 € 8,5 miljoen onderverhuurbaten te ontvangen; conform de presentatie in de jaarrekening worden onderverhuurbaten gerangschikt onder baten in plaats van deze te salderen in de kosten.
- CWI verwacht in 2008 € 8,0 miljoen overige baten te ontvangen; het betreft doorberekeningen waaronder arbeidsadviseurs, overige kosten voor case managers aan UWV en kosten voor banenmarkten e.d.
- In totaal is beschikbaar € 366,1 miljoen.
- De begroting is opgemaakt op basis van het prijspeil 2008.

Toelichting op de lasten

- De lasten zijn vastgesteld op basis van een rekenmodel waarin de fte's opgenomen zijn op basis van klantstromen en normtijden.
- De aan de € 8 miljoen overige baten gerelateerde kosten zijn eveneens in de lasten opgenomen
- De benodigde budgetten voor innovaties ten behoeve van de klantgerichtheid en de (keten)bedrijfsvoering zijn opgenomen in de lasten van de organisatie in de automatiseringskosten voor € 6,1 miljoen .
- Frictie- en reorganisatiekosten waarvoor in de jaarrekening 2006 een reorganisatievoorziening is gevormd, ondersteund door het sociaal plan, zijn niet opgenomen in exploitatie 2008.
- De begroting is opgemaakt op basis van het prijspeil 2008.

BIJLAGE A: AMBITIES EN PRESTATIE-INDICATOREN

Het gaat economisch goed met Nederland. De economie zal de komende jaren blijven groeien. Dat betekent meer banen, meer vacatures en een grote dynamiek in alle sectoren van de arbeidsmarkt. De werkloosheid is al fors gedaald. Het is nu het moment om de gunstige condities te benutten voor de minder kansrijke werkzoekenden: mensen die al langer werkloos zijn, jongeren, ouderen, allochtonen en mensen die fysieke en/of sociale beperkingen hebben. Het is tijd voor een alle-hens-aan-dek om de arbeidsparticipatie in Nederland te verhogen en de arbeidsreserve van circa één miljoen mensen die aangeven te willen werken, aan te spreken. Omdat de economische groei daarom vraagt, maar ook omdat de sociale cohesie, het gevoel van eigenwaarde en de onafhankelijkheid van veel individuen ermee gediend zijn.

400.000 mensen aan het werk

CWI gaat samen met de ketenpartners, uitzendbureaus en andere partijen op de arbeidsmarkt de komende periode ieder jaar 400.000 duizend (langdurig) werklozen en met werkloosheid bedreigde werknemers aan het werk helpen of er voor zorgen dat zij geen beroep (meer) hoeven te doen op een uitkering. In deze aantallen is rekening gehouden met de instroom van met werkloosheid bedreigde werknemers en 'nieuwe' werklozen per jaar. Dit is onderdeel van de concrete invulling van het Coalitieakkoord zoals weergegeven in het Actieprogramma 'Iedereen doet mee'. Doelstelling van het Actieprogramma is om in drie jaar 200.000 langdurig werklozen en cliënten met een functiebeperking aan het werk te helpen.

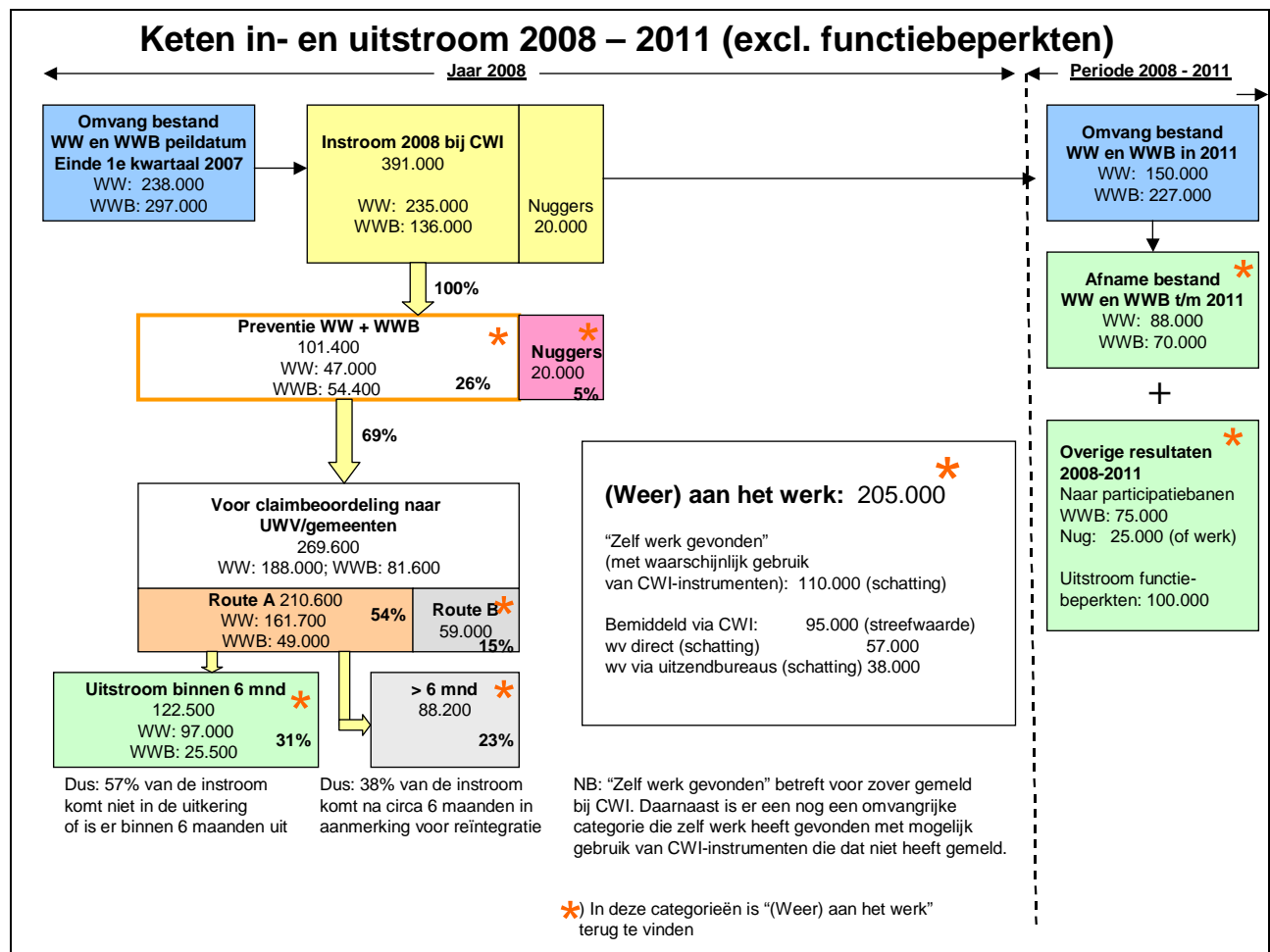
De ambitie is daarmee:

- Eind 2011 is de omvang van het WWB-bestand gedaald naar 227.000 bijstandgerechtigden waarvan er 75.000 maatschappelijk participeren.
- Eind 2011 is de omvang van het WW-bestand gedaald naar 150.000 werklozen.
- Eind 2011 zijn er 100.000 cliënten met een functiebeperking aan het werk geholpen waarvan 10.000 naar brugbanen.
- Eind 2011 zijn er 25.000 niet-uitkeringsgerechtigden aan het werk geholpen.

De onderstaande (lopende) afspraken maken daar onderdeel van uit:

- In 2007 en 2008 zijn 115.000 45-plussers aan het werk geholpen. Dat zijn er 30.000 extra ten opzichte van de reguliere taakstellingen.
- In 2007 en 2008 zijn er nog eens 80.000 jongeren onder de 23 jaar aan het werk geholpen in voortzetting op de succesvolle samenwerking met de Taskforce Jeugdwerkloosheid waarmee de afgelopen drie jaar 165.000 jongeren aan het werk zijn geholpen.

Schematisch is deze ambitie als volgt weer te geven:



Prestatie-indicatoren

CWI koppelt aan doelstellingen prestatie-indicatoren en streefwaarden om meetbaar te maken of doelen worden gehaald. In 2008 gaat het om de volgende indicatoren en streefwaarden:

BALANCED SCORECARD CWI 2008	STREEF- WAARDEN 2007	STREEF- WAARDEN 2008
Transparantiebereik (markt bereik) vacatures	60%	60%
Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer maand)	325.000	100.000

Transparantiebereik (markt bereik) aantal beschikbare vacatures

CWI raamt de vacaturemarkt in 2008 op 1.150.000 vacatures. CWI streeft op deze vacaturemarkt naar een transparantiebereik (markt bereik) van circa 60%.

Aantal beschikbare CV's in werk.nl

Het huidige aantal beschikbare CV's in werk.nl valt lager uit dan de streefwaarde.

Verklaringen hiervoor zijn ondermeer dat door het toegenomen gebruikersgemak van werk.nl het niet meer vereist is dat baanveranderaars, met werkloosheid bedreigden en werkzoekenden

hun CV zetten op werk.nl zetten. Het zoeken naar vacatures is dusdanig vereenvoudigd dat het zoeken op trefwoorden al voldoende is om te matchen op vacatures. Daarbij komt dat het aantrekken van de arbeidsmarkt de noodzaak tot plaatsen van een CV minder groot maakt. Tevens heeft een kwaliteitsslag plaatsgevonden om de actualiteit en correctheid van CV's te verbeteren door de doorlooptijd van CV's op werk.nl van 80 naar 50 dagen terug te brengen. Ten slotte waren technische problemen de oorzaak van een tijdelijke performance-afname van werk.nl.

In de komende periode zal CWI een voorstel doen welke indicatoren en kengetallen de effectiviteit van werk.nl verder inzichtelijk kunnen maken.

Voor 2008 is de streefwaarde op 100.000 gezet.

Prestatie-indicatoren voor effectieve matching

	STREEF- WAARDEN 2007	STREEF- WAARDEN 2008
BALANCED SCORECARD CWI 2008		
Ketenuitstroomquote WW < 12 mnd	benchmark	benchmark
CWI Uitstroomquote WW route A	52%	60%
Ketenuitstroomquote WWB < 6mnd	niet beschikbaar	niet beschikbaar
CWI Uitstroomquote WWB route A	40%	52%
Ketenpreventiequote WW	benchmark	benchmark
CWI Preventiequote WW	19%	20%
Ketenpreventiequote WWB	niet beschikbaar	niet beschikbaar
CWI Preventiequote WWB	50%	55%
Aantal te vervullen vacatures	95.000	95.000

Bij het sturen en verantwoorden vormen de resultaten het uitgangspunt. Het betreft het succes van de ketenpartners in de 127 frontoffices als resultaat van de ontschotte en geïntegreerde dienstverlening op basis van de Toonkamerprincipes. De optelsom van die resultaten tot één cijfer geeft geen adequaat inzicht vanwege de zelfstandige bestuurlijke verantwoordelijkheden van gemeenten. In plaats van streefwaarden is daarom bij keten prestatie-indicatoren vooral de benchmark van de lokale resultaten relevant. In deze benchmark komen de onderlinge verschillen van de frontoffices tot uitdrukking.

Omdat nog niet volledig gestuurd kan worden op de ketenprestaties, zijn er daarnaast nog prestatie-indicatoren van de eigen organisatie. Hiervoor worden wel streefwaarden afgesproken als resultante van het zijn van een ZBO.

Bij 47.000 van de in 2008 te verwachten 235.000 cliënten die zich melden voor een aanvraag WW, is het door de inzet van actieve dienstverlening van CWI niet nodig om de uitkeringsaanvraag door te zetten naar UWV. Hierdoor doen deze werkzoekenden geen beroep op een WW-uitkering. De CWI preventiequote WW bedraagt 20%.

Er worden 136.000 cliënten verwacht voor het aanvragen van een WWB-uitkering. Bij 54.400 van deze aanvragen is het door de inzet van actieve dienstverlening van CWI niet nodig zijn om ze over te dragen naar de gemeente en zullen deze cliënten afzien van aanvraag WWB. Dit geeft een CWI preventiequote WWB van 40%.

In 2008 zal de uitkeringsaanvraag WW van naar schatting 162.000 cliënten die in staat zijn om werk te zoeken, worden doorgezet naar UWV. Hiervan zullen er 97.000 binnen zes maanden uitstromen door dienstverlening van CWI. Dit geeft een CWI uitstroomquote WW (route A) van 60%.

Bij de WWB is de verwachting dat 49.000 uitkeringsaanvragen van cliënten die in staat zijn om werk te zoeken, worden doorgeleid naar de gemeente. Van deze cliënten stromen er 25.500 binnen 6 maanden uit, een CWI uitstroomquote Wwb (route A) van 52%.

Voor vacaturevervullingen is dezelfde streefwaarde aangehouden als in 2007. Resultaten die behaald worden met de dienstverlening aan 45+-ers maken wij inzichtelijk in de periodieke verantwoordingsrapportages.

Onderzoek in de afgelopen jaren leert dat de ketenprestatie-indicatoren WWB niet meetbaar zijn te maken. Voor de meetbaarheid en het gebruik is randvoorwaardelijk dat medewerkers in de frontoffice werken met hetzelfde klantvolgsysteem. CWI maakt al haar prestaties transparant tot op lokaal niveau met Sonar en ABS en het daaraan verbonden Managementinformatiesysteem.

Uitsplitsing van bovenstaande quotes in werk kunnen zoeken (route A) en geen werk kunnen zoeken (route B) zal CWI waar mogelijk in de kwartaalrapportages doorvoeren.

Prestatie-indicatoren voor ketenklantgerichtheid

BALANCED SCORECARD CWI 2008	STREEF- WAARDEN 2007	STREEF- WAARDEN 2008
Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	7	7
Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	7	7
Bejegeningcijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	7	7

Ketenklantgerichtheid

CWI monitort continu de mate waarin klanten tevreden zijn over de geboden CWI dienstverlening op landelijk, regionaal, vestigings- en medewerkersniveau en heeft inzichtelijk wat klanten van de persoonlijke, internet- en telefonische dienstverlening vinden. Hiermee stuurt CWI continu op het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Resultaten van klantmetingen worden vertaald naar gerichte verbeteracties die integraal worden opgepakt, door middel van de Verbetermeter werkgevers en werkzoekenden.

Voor werkzoekenden en werkgevers zal een kwartaalrapportage op lokaal, districts- en landelijk niveau worden opgesteld.

Het streven is om het waarderingscijfer in de keten te meten volgens de 5 klantprincipes. Hiervoor geldt een streefwaarde van een 7 per principe en voor het totaal. Voor werkzoekenden is in het voorjaar van 2007 een eerste volledig onderzoek opgestart. De meting voor werkgevers moet nog worden gestart. Zolang de resultaten van deze metingen er nog niet zijn, wordt gestuurd op de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken van de eigen organisatie.

Prestatie-indicatoren voor Juridische dienstverlening

BALANCED SCORECARD CWI 2008	STREEF- WAARDEN 2007	STREEF- WAARDEN 2008
	Tijdigheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	80%
Tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	93%	94%

Vanwege de goede prestaties op het tijdig afgeven van ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen zijn de streefwaarden voor 2008 naar boven bijgesteld naar respectievelijk 82% en 94%.

Prestatie-indicatoren voor WSW-dienstverlening

BALANCED SCORECARD CWI 2008	STREEF- WAARDEN 2007	STREEF- WAARDEN 2008
	Tijdigheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	90%
Tijdigheidsquote herindicatie WSW (%., binnen 16 weken)	90%	95%

De tijdigheid van de indicaties en herindicaties WSW is fors gestegen ten opzichte van 2007. Dit betekent dat de stroomlijning en kwaliteitsinput van de dienstverlening zijn vruchten heeft afgeworpen. De streefwaarden voor 2008 zijn daarom verhoogd naar 95%.

BIJLAGE B: ARBEIDSMARKTONTWIKKELINGEN

Inleiding

In het jaarplan zijn de verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt geschetst. In deze bijlage wordt wat dieper ingegaan op deze verwachtingen. Daarbij ligt het accent op 2007 en 2008. Voor de arbeidsmarkt zijn de volgende onderwerpen van belang:

- Vraag van arbeid door werkgever (werkgelegenheid, vacatures).
- Aanbod van arbeid door werknemers en zelfstandigen (beroepsbevolking).
- Discrepantie tussen vraag en aanbod via het aantal bij CWI ingeschreven niet-werkende werkzoekenden.

Eerst komen de algemene trends aan de orde, daarna volgen de vraagkant, aanbodkant en de discrepanties.

Algemene trends

De economie heeft een grote impact op de arbeidsmarkt. De vorig jaar verwachte opleving van de economie heeft zich inderdaad voorgedaan. Ook voor de komende jaren zijn er gunstige economische vooruitzichten. Het Centraal Planbureau (CPB) spreekt van een robuuste economische groei. In 2007 en 2008 groeit de economie naar verwachting met resp. 2 ¾ en 2,5%. Dit is duidelijk hoger dan het langjarig gemiddelde. Het CPB tekent daarbij aan dat de groei breed gedragen wordt: zowel consumptie als investeringen en uitvoer dragen bij. Ook internationaal gezien presteert Nederland goed. Voor het eerst in zes jaar komt in 2007 de groei van de Nederlandse economie hoger uit dan die in de Verenigde Staten. Ook groeit de Nederlandse economie harder dan die in het Eurogebied.

Deze gunstige economische ontwikkelingen missen hun uitwerking op de arbeidsmarkt niet⁵. De werkgelegenheid groeit vanaf 2005 weer. In 2006 is de werkgelegenheidsgroei fors. Voor de komende jaren wordt een meer trendmatige groei verwacht. Nadat het aantal ontstane vacatures in 2006 weer boven het miljoen is uitgekomen, wordt voor de komende jaren een verdere groei verwacht.

Bij de beroepsbevolking is het economische herstel eveneens duidelijk zichtbaar. De economische groei stimuleert meer mensen toe te treden tot de arbeidsmarkt waardoor de participatiegraad stijgt. De bevolkingsontwikkeling – bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar – speelt een ondergeschikte rol. Deze potentiële beroepsbevolking stijgt de komende jaren nauwelijks en zal in 2011 – als de naoorlogse geboortepiek met pensioen gaat – zelfs fors afnemen. De groei van de beroepsbevolking is vooral zichtbaar bij vrouwen en ouderen.

Uit het voorgaande is duidelijk dat de werkloosheidsontwikkeling een gunstig beeld laat zien. Het aantal niet-werkende werkzoekenden daalt de komende jaren verder.

⁵ De cijfers zijn gebaseerd op de CWI Arbeidsmarktprognose 2007-2012 van juni 2007.

Tabel 1 Kerncijfers Arbeidsmarkt 2005-2008

	2005	2006	2007	2008
Economische groei	1,55%	2,90%	2,75%	2,75%
Groei werkgelegenheid	28	142	101	114
Groei beroepsbevolking	2	87	73	66
w.v. mannen	-47	12	27	23
w.v. vrouwen	49	75	45	43
Participatiegraad	67,6%	68,4%	69,0%	69,6%
w.v. mannen	76,5%	76,7%	77,2%	77,7%
w.v. vrouwen	58,6%	59,9%	60,6%	61,3%
Ontstane vacatures	869	1.045	1.109	1.150
Niet-werkende werkzoekenden	672	554	497	473
<i>Groei percentages</i>				
Groei werkgelegenheid	0,4%	2,0%	1,4%	1,6%
Groei beroepsbevolking	0,0%	1,2%	1,0%	0,9%
w.v. mannen	-1,1%	0,3%	0,6%	0,5%
w.v. vrouwen	1,6%	2,4%	1,4%	1,3%
Ontstane vacatures	19,9%	20,2%	6,1%	3,7%
Niet-werkende werkzoekenden	-3,0%	-17,5%	-10,4%	-4,8%

Vraag naar arbeid in 2008

De economie bevindt zich in 2007 in een hoogconjunctuur. Het aantal banen stijgt dit en volgend jaar met zo'n 1,5% per jaar. In twee jaar tijd komen er 215.000 nieuwe banen bij.

De groei van het aantal banen geeft werklozen en nieuwe toetreders kansen. Daarbij is het van belang waar de groei van de werkgelegenheid geconcentreerd is. Veruit de hoogste groei is voorzien in de volgende sectoren:

- Overige zakelijke diensten en IT.
- Zorg en Welzijn.

De sectorale ontwikkelingen vinden hun weerslag vooral in de volgende beroepsgroepen:

- Administratief en beleidsadviseerend personeel.
- Verzorgend en heelkundig personeel.
- Verkoop, bedienend en commercieel personeel.

De banengroei is vooral te vinden in hogere en middelbare opleidingsniveaus. Voor de lagere opleidingsniveaus is er nauwelijks groei.

De werkgelegenheidsgroei is ook zichtbaar in het aantal ontstane vacatures. De meeste vacatures zijn te vinden in de overige zakelijke diensten en IT, de detailhandel en Zorg en Welzijn.

Tabel 2 Groei werkgelegenheid in 2007 en 2008

Sector	<u>(Gemiddelde) groei aantal banen</u>		
	2006	2007	2008
Overige zakelijke diensten en IT	64	51	57
Zorg en welzijn	29	32	31
Detailhandel	13	9	11
Horeca en catering	8	3	6
Toerisme en maatschappelijke organisaties	8	4	5
Bouw en bouwinstallatie	8	6	6
Financiële diensten	2	1	3
Groothandel	7	3	5
Onderwijs	2	1	2
Landbouw en Visserij	1	1	1
Delfstoffenwinning	0	0	0
Nutsbedrijven	0	-1	0
Vervoer en telecom	1	-1	1
Openbaar Bestuur	-6	-7	-6
Industrie	6	-1	-5
Totaal	142	101	114

Voor de kansen van werkzoekenden zijn eigenlijk de vacatures van groter belang, tabel 3 geeft een overzicht. De grootste dynamiek (aantal vacatures in verhouding tot het aantal banen) kenen de sectoren landbouw, horeca en detailhandel. In deze drie sectoren is het aantal ontstane vacatures als percentage van het aantal banen meer dan 20%.

Tabel 3 Aantal ontstane vacatures in 2007 en 2008

Sector	<u>(Gemiddeld) aantal vacatures per</u>		
	2006	2007	2008
Overige zakelijke diensten en IT	223	242	255
Detailhandel	148	156	160
Zorg en welzijn	117	125	131
Industrie	86	93	97
Horeca en catering	78	82	84
Groothandel	73	75	76
Bouw en bouwinstallatie	66	68	69
Vervoer en telecom	57	60	61
Toerisme en maatschappelijke organisaties	52	55	57
Financiële diensten	41	44	45
Onderwijs	37	42	45
Landbouw en visserij	36	36	36
Openbaar Bestuur	27	27	27
Nutsbedrijven	3	3	3
Delfstoffenwinning	1	1	1
Totaal	1.045	1.109	1.150

Aanbod van arbeid in 2008

Het aantal personen dat zich aanbiedt op de arbeidsmarkt veert mee met de economie. Is de economische ontwikkeling gunstig, dan bieden meer mensen zich aan op de arbeidsmarkt. Andersom zal – als de economie tegen zit – een aantal mensen zich terugtrekken van de arbeidsmarkt. Dit mechanisme ('discouraged worker-effect') is duidelijk zichtbaar op de arbeidsmarkt.

Tijdens de jaren van economische tegenwind groeide de beroepsbevolking niet meer. Nadat de economie zich geleidelijk herstelde nam de beroepsbevolking in 2006 weer toe.

Daarbij is het opvallend dat de groei van de vrouwelijke beroepsbevolking in 2005 ongeveer even hoog was als de daling van de beroepsbevolking van mannen. De groei van de participatie van vrouwen blijft dus ook in tijden van lage economische groei gewoon doorgaan. Overigens is de participatie van vrouwen in de arbeidsmarkt nog altijd lager dan die van mannen (Tabel 1), maar het verschil wordt wel steeds kleiner. Vanaf 2006 groeit de beroepsbevolking van mannen én vrouwen. Voor 2007 en 2008 wordt een voortzetting van de groei verwacht.

De groei van de beroepsbevolking ontstaat niet door groei van de bevolking, maar door een toename van de participatiegraad. Vooral vrouwen en ouderen hebben de afgelopen jaren een forse groei van de arbeidsparticipatie laten zien. Naar verwachting zet deze trend zich voort.

De omvang van de beroepsbevolking wordt ook beïnvloed door de toestroom uit het buitenland. Met name wordt hier bedoeld op de open grenzen per 1 mei 2007 van werknemers uit Midden- en Oost-Europa die op 1 mei 2004 tot de Europese Unie zijn toegetreden (MOE-landen). Tot 1 mei 2007 dienden werknemers uit de MOE-landen over een werkvergunning te beschikken. Nu is dat niet meer nodig. In hoeverre dit leidt tot extra toestroom is niet goed in te schatten.

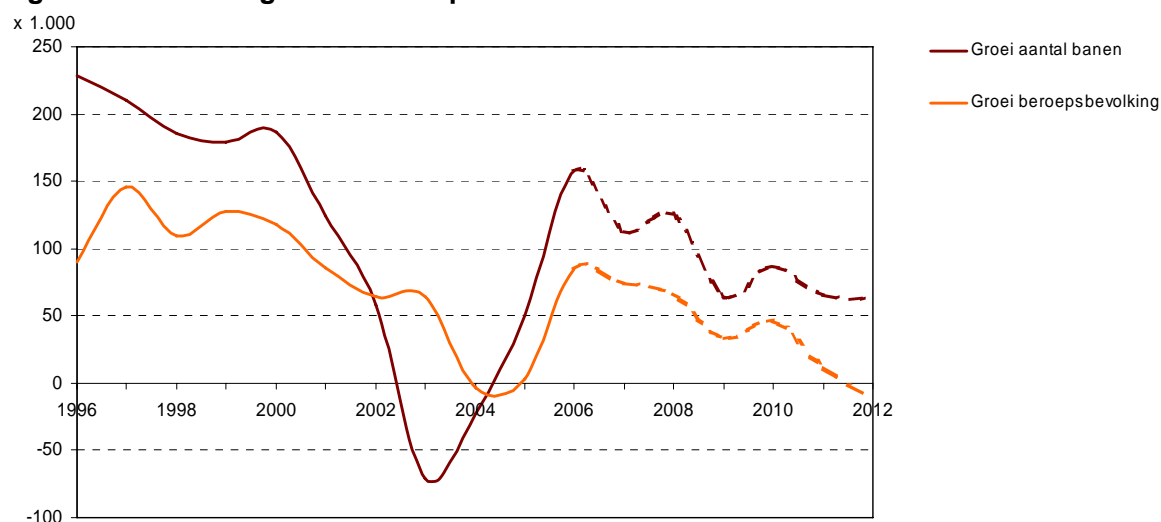
Regionaal gezien valt de forse groei van de beroepsbevolking in Flevoland op. In Flevoland neemt – door de bouw van woningen – de bevolking nog steeds behoorlijk toe. Tezamen met de verwachte groei van de participatiegraad, neemt de beroepsbevolking in deze provincie fors toe (circa 1,5%). Deze groei is echter lager dan in het verleden.

Zuid-Limburg laat een heel ander beeld zien. Deze regio kent een dalende bevolking (leeftijd 15-64 jaar), waardoor ook de beroepsbevolking neerwaarts wordt beïnvloed. De voorziene stijging van de arbeidsparticipatie zorgt voor een praktisch stabiele beroepsbevolking in Zuid-Limburg in de periode 2007-2008.

Discrepancie tussen vraag en aanbod in 2008: niet-werkende werkzoekenden

De groei van het aantal banen is in 2007 en 2008 groter dan de groei van de beroepsbevolking. Er ontstaan dus kansen voor werkzoekenden. Het is de verwachting dat het aantal bij CWI ingeschreven niet-werkende werkzoekenden de komende jaren afneemt.

Figuur 1 Groei vraag en aanbod op de arbeidsmarkt



Uit het figuur blijkt dat vanaf 2005 het aantal banen sneller groeit dan de omvang van de beroepsbevolking. Dit geeft ruimte voor een verdere daling van het aantal niet-werkende werkzoekenden. Bovendien blijft het aantal vacatures in 2008, zij het minder hard, groeien. Het aantal nieuwe vacatures is in 2008 op record hoogte. Hierdoor ontstaan kansen voor werkzoekenden.

Tabel 4 Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt

Item	(Gemiddelde) groei aantal per jaar (x 1.000)			
	1997-2001	2002-2006	2007	2008
Groei beroepsbevolking	117	43	74	66
Groei aantal banen	177	34	112	125
Groei vacatures	65	20	64	41
Ontwikkeling NWW	-74	13	-57	-24

Als gevolg van de afname is het aantal niet-werkende werkzoekenden eind 2008 geschat op 473.000 personen. Laagopgeleiden, ouderen en langdurig werklozen blijven kwetsbare groepen. Hun aantal daalt vermoedelijk wel, maar de daling is minder dan gemiddeld. In tabel 5 wordt duidelijk dat het aantal niet-werkende werkzoekenden als percentage van beroepsbevolking met de leeftijd stijgt.

Tabel 5 Niet-werkende werkzoekenden naar leeftijd

Item	Aantal x 1.000					Jaarlijkse groei			
	2004	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Aantal NWW totaal	692	672	554	497	473	-3%	-17%	-10%	-5%
per leeftijdsklasse:									
15-24 jaar	77	60	39	35	29	-22%	-35%	-10%	-17%
25-34 jaar	152	140	97	79	73	-8%	-31%	-18%	-8%
35-44 jaar	195	187	151	138	132	-4%	-19%	-8%	-5%
45-54 jaar	154	159	144	134	129	4%	-10%	-7%	-4%
55-64 jaar	115	126	124	111	111	9%	-2%	-10%	0%
als percentage van beroepsbevolking:									
totaal	9,4%	9,1%	7,4%	6,6%	6,2%				
15-24 jaar	8,7%	7,0%	4,5%	3,9%	3,2%				
25-34 jaar	8,1%	7,7%	5,5%	4,6%	4,2%				
35-44 jaar	9,2%	8,8%	7,1%	6,5%	6,2%				
45-54 jaar	8,8%	9,0%	7,9%	7,1%	6,7%				
55-64 jaar	14,7%	15,3%	14,1%	12,0%	11,5%				

Tabel 6 geeft een overzicht van de ontwikkelingen per opleidingscategorie. Het aantal niet-werkende werkzoekenden als percentage van de beroepsbevolking neemt af naar mate de opleiding stijgt. Naast de besproken groepen, blijft ook de positie van allochtonen en gedeeltelijk arbeidsongeschikten lastig.

Tabel 6 Aantal niet-werkende werkzoekenden naar opleiding

Item	Aantal x 1.000					Jaarlijkse groei			
	2004	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Aantal NWW totaal	692	672	554	497	473	-3%	-17%	-10%	-5%
per opleidingsniveau:									
< vmbo	119	134	126	111	105	13%	-6%	-11%	-6%
vmbo	219	210	171	147	135	-4%	-19%	-14%	-9%
mbo/havo/vwo	238	223	178	167	165	-6%	-20%	-7%	-1%
hbo	76	71	56	51	50	-7%	-21%	-9%	-3%
wo	35	31	23	19	18	-13%	-27%	-14%	-9%
onbekend	5	3	1	0	0				
als percentage van beroepsbevolking:									
totaal	9,4%	9,1%	7,4%	6,6%	6,2%				
< vmbo	29,8%	35,0%	31,9%	28,7%	27,4%				
vmbo	14,9%	14,9%	11,7%	10,3%	9,5%				
mbo/havo/vwo	7,5%	6,8%	5,5%	5,1%	5,0%				
hbo	5,2%	5,0%	3,8%	3,4%	3,2%				
wo	4,2%	3,5%	2,5%	2,1%	1,8%				

Slot

De cijfers zijn gebaseerd op de CWI Arbeidsmarktprognose 2007-2012 uit het voorjaar van 2007. De arbeidsmarkt ontwikkelt zich inmiddels nog iets gunstiger dan een halfjaar geleden nog werd voorzien. Globaal blijven de beschreven trends ongewijzigd. Echter de werkgelegenheid en de beroepsbevolking groeien sneller. Het aantal niet-werkende werkzoekenden daalt meer dan in het voorjaar nog werd verwacht. Dit betekent dat inmiddels wordt uitgegaan van een aantal van 470.000 niet werkende werkzoekenden aan het eind van dit jaar. Ook in 2008 zal – op basis van de extra informatie – het aantal niet-werkende werkzoekenden lager zijn. Een aantal van 445.000 niet-werkende werkzoekenden, aan het eind van 2008, komt in beeld.

BIJLAGE C: KETENBREDE DIENSTVERLENING AAN SPECIFIEKE GROEPEN

CWI heeft de opdracht om kwetsbare groepen werkzoekenden intensievere dienstverlening te bieden. Het doel daarvan is het verkleinen van de achterstand op de arbeidsmarkt. Ketenbrede intensievere dienstverlening is er aan jongeren, 45-plussers, allochtonen en functioneel beperkten.

Ketenbrede dienstverlening aan jongeren

In 2008 blijft CWI op alle vestigingen specifieke dienstverlening bieden aan jongeren. Doel is dat:

- niemand langer dan 3 maanden zonder werk of studie is;
- stimuleren dat jongeren terug naar school gaan, wanneer deze geen startkwalificatie hebben;
- intensieve bemiddeling op voor jongeren beschikbare banen;
- sluitende aanpak voor jongeren, vanaf het moment van (voortijdig) schoolverlaten.

CWI richt zich op drie categorieën jongeren:

- Ingeschreven jongeren, die vaak een (workfirst)traject volgen en begeleid worden door een werkcoach van de gemeente;
- (Toekomstige) schoolverlaters
CWI staat een actieve, integrale aanpak ten aanzien van het ondersteunen van leerlingen van VMBO en ROC voor en ontwikkelt hiervoor een specifiek dienstverleningsconcept.
- Jongeren die nog niet – of niet meer – bekend zijn bij CWI of andere instanties, maar die wel potentieel aanbod voor de arbeidsmarkt.

Voor jongeren is het instrument Beroepenscan ontwikkeld. Dit wordt aangeboden via het CompetentieTest Centrum. Het programma Beroepenscan voorziet in het werven, testen en selecteren van (jonge) werkzoekenden op basis van gedragsvaardigheden. Aan de Beroepenscan MKB doen voorsnog 23 branches mee met in totaal 53 beroepen. Dit betreft beroepen waarin een werkzoekende kan starten op de arbeidsmarkt en waarin momenteel of de komende jaren voldoende vraag bestaat. Het programma biedt branches de mogelijkheid (jonge) werkzoekenden en hun bemiddelaars te informeren over de beroepsmogelijkheden in hun branche om daarmee meer en beter voorbereide sollicitanten en leerlingen te laten instromen.

Ketenbrede dienstverlening aan 45-plussers

Activiteiten voor 45+-ers zijn verwoord in het Actieplan 45+, dat is aangeboden aan de Tweede Kamer door de bewindslieden van het ministerie van SZW.

45+-ers profiteren minder van economische groei dan jongere werkzoekenden. Tegelijkertijd is de beroepsbevolking aan het vergrijzen, dus er is wel veel aanbod van 45+-ers.

Werkgevers associëren een vergrijzend personeelsbestand met hogere arbeidskosten (mede door ontzietmaatregelen), hoog verzuim, weinig geneigdheid tot verandering en weinig enthousiasme voor nieuwe technologie. Deze negatieve beeldvorming onder werkgevers is een voor ouderen belangrijke participatiebelemmerende factor en leidt er toe dat ouderen minder graag worden aangenomen en dat ook minder in deze groep wordt geïnvesteerd.

Het ombuigen van de negatieve beeldvorming bij werkgevers over gezondheid en inzetbaarheid van oudere werknemers naar het benadrukken van de voordelen is het doel van de activiteiten

die in het kader van het Talent 45+-project worden ondernomen. Ondermeer werkgeversorganisaties worden hiervoor ingeschakeld. Richting werkzoekenden wordt met name het Competentie Test Centrum als instrument ingezet. EVC-procedures zijn hier een goed vervolg op. Ook intensievere dienstverlening en netwerkbijeenkomsten zijn voor deze groep een aanvulling op de reguliere dienstverlening. Het starten van een eigen bedrijf is een uitstroommogelijkheid die extra onder de aandacht wordt gebracht van 45+-ers. Dit wordt ondersteund door ondernemerstesten via het CTC en vervolgdienstverlening. De eerste resultaten laten zien dat deze aanpak uiterst succesvol is.

Ketenbrede dienstverlening aan allochtonen

Participatie van allochtonen is een speerpunt van het kabinetsbeleid, met name participatie van inburgeraars in relatie tot de arbeidsmarkt. CWI levert een bijdrage aan de uitvoering van het Deltaplan Inburgering. Ten behoeve van het wegnemen van belemmeringen die specifieke groepen allochtonen ervaren bij het toetreden tot de arbeidsmarkt of duurzaam te verblijven worden diverse projecten uitgevoerd.

Registratie etniciteit, herkenbaarheid allochtonen

Door de afloop van de Wet Samen was registratie van etniciteit niet langer verplicht. Dit werd ook niet langer gedaan, om diverse redenen. Op verzoek van de bewindslieden wordt gezorgd dat inzicht in de etniciteit van werkzoekenden opnieuw verkregen kan worden. Vanaf 2008 zal het mogelijk zijn om informatie over etniciteit in te voeren c.q. inzichtelijk te krijgen en als arbeidsmarkt- en managementinformatie te kunnen gebruiken. Hierbij wordt aangesloten bij de uitgangspunten en werkwijzen die volgen uit de Wet Eenmalige Gegevensuitvraag. Tevens wordt in acht genomen dat personen zeggenschap hebben over het al dan niet beschikbaar stellen van dit gegeven.

Inburgering

Dienstverlening aan inburgeringsplichtigen wordt vormgegeven in het kader van de toonkamerprincipes, ondersteunend aan het Deltaplan Inburgering. In 2008 worden hiervoor pilots uitgevoerd in samenwerking met het ministerie van VROM.

Inburgeraars die tot het klantenbestand van CWI horen zijn voornamelijk nieuwkomers, uitkeringsgerechtigde oudkomers met taalachterstand en vluchtelingen die vallen onder de generaal pardonregeling.

Speciale dienstverlening aan allochtonen wordt in 2008 gestart of voortgezet in de volgende projecten:

1. Landelijk Servicepunt Hoog Opgeleide Allochtonen (HOA)

Dit project wordt uitgevoerd met partners Forum en DIV. Doel is vraaggericht hoog opgeleide allochtonen te plaatsen. Aanpak bestaat vooral uit intensieve bemiddeling. Deze aanpak blijkt succesvol.

2. Allochtone jongeren zonder startkwalificatie

Analoog aan het HOA-project en als reactie op het SER-advies 'Niet de afkomst maar de toekomst' zal een project van start gaan voor allochtone jongeren die onder startkwalificatieniveau zitten. In het SER-advies is een duidelijke bijdrage voor CWI weggelegd:

- allochtone jongeren beter voorbereiden op het zoeken naar werk. Betere afstemming onderwijs-arbeidsmarkt, verbetering opleidings- en beroepskeuze;

- door CWI bij werkgeversbenadering extra inspanning te leveren om het aantal plaatsingen van allochtone jongeren te verhogen;
- door banenplannen te ontwikkelen op regionaal niveau met passende kwantitatieve taakstellingen.

Voorgenomen kwantitatieve doelstelling van het project Allochtonen MBO-min: voorlopig 30.000 plaatsingen, in 3 jaar bij de G30. Dienstverlening zal vooral plaatsvinden via de Servicepunten Leren en Werken.

3. *Niet-werkende allochtone vrouwen*

Vanuit de regiegroep 'Allochtone vrouwen en arbeid' wordt er in de Contourennota (maart 2007) een integrale aanpak in de keten voorgestaan.

Richting CWI wordt een tweetal ambities weergegeven, namelijk het beschikbaar stellen van lokale en regionale arbeidsmarktgegevens met het accent op kansrijke sectoren, en het aanreiken van methodieken. Een voorbeeld hiervan is ZZ-Top (loopbaanoriëntatieprogramma, inclusief CTC en sollicitatievaardigheden). Daarnaast is de Werkm@p (laag niveau) aangevuld met specifieke informatie voor allochtone vrouwen.

4. *Banenoffensief Vluchtelingen (BOV)*

Samenwerkingsproject met Vluchtelingenwerk Nederland/Emplooi en UAF Job Support. Dit project loopt tot eind 2008, rol van CWI is faciliterend, niet uitvoerend. Ook wordt gebruik gemaakt van instrumenten als IDW en CTC.

5. *Extra bemiddeling van generaal pardonners*

Voor dienstverlening aan inburgeraars die onder de generaal pardonregeling vallen breidt CWI het project BOV uit. Voor de CWI-vestigingen waar een opvangcentrum in hun werkgebied gevestigd is, worden 40 fte extra ter beschikking gesteld, met de taakstelling 75 plaatsingen per fte. Hiermee worden 3000 extra werkzoekenden aan het werk geholpen.

Specifieke dienstverlening aan functioneel beperkten (arbeidsgehandicapten)

CWI wil zich in haar dienstverlening ook inzetten voor de groep van mensen met een achtergrond als arbeidsgehandicapt oftewel functioneel beperkt. Gericht op de groep van mensen met een WIA<35% en de mensen met een herbeoordeling WAO zet CWI zich samen met UWV in om gerichte arbeidsmarktkansen te creëren. Het brede instrumentarium van CWI zal daarvoor benut worden.

Bij de opzet en uitvoering van het instrument Brugbanen levert CWI een actieve bijdrage op het terrein van jobhunting en individuele arbeidsmarktanalyse. Uitgangspunt in dienstverlening voor deze klantgroep is een actieve inzet gericht op de individuele werkzoekende en zijn/haar zoekproces naast een actieve rol bij het beïnvloeden van de vraagzijde en de beeldvorming bij werkgevers.

BIJLAGE D: THEMA'S, DIENSTEN EN INSTRUMENTEN

In deze bijlage zijn de thema's voor 2008 uitgewerkt en de diensten en instrumenten waarover de ketenpartners beschikken.

THEMA'S

Ketenbrede dienstverlening: de Toonkamerprincipes

Afgelopen jaren zijn pilots uitgevoerd met een nieuwe werkwijze: de Toonkamerprincipes. De resultaten lieten zien dat: er meer tijd was voor cliënten, tevreden cliënten, meer maatwerk, snellere uitstroom en tevreden medewerkers. Deze resultaten zijn aanleiding voor de ketenpartners om de Toonkamerprincipes landelijk in te voeren in alle frontoffices. Dit zal gefaseerd verlopen. De ambitie is om in 2008 in alle frontoffices volgens de Toonkamerprincipes te werken. Dit is echter sterk afhankelijk van de samenwerkingsafspraken die gemaakt kunnen worden met centrum- en omliggende gemeenten.

De Toonkamerprincipes worden door de ketenpartners als uitgangspunt voor de verdere vormgeving en inrichting van de ketensamenwerking gebruikt.

De Toonkamerprincipes zijn:

- Eén geïntegreerd ketenwerkproces voor alle burgers/werkzoekenden en werkgevers in de keten Werk (o.a. diagnose aan de kop van het proces, frontoffice stuurt backoffice aan);
- Eén aanspreekpunt voor werkzoekenden;
- Eén aanspreekpunt voor werkgever;
- Inkoop van re-integratiemiddelen/regelvrije ruimte;
- Klantbenadering & gedrag en houding van medewerkers is klantgericht;
- Mogelijkheden klant te kunnen volgen en mee te communiceren (klantvolg-/communicatiesysteem);
- Huisvesting onder 1 dak voor alle klanten (bij voorkeur BVG).

Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt

De aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt heeft betrekking op het op elkaar afstemmen van de reguliere beroepsopleidingen voor jongeren op de behoeften van de arbeidsmarkt, het permanent bijscholen van de beroepsbevolking, en het via flexibele praktijkscholing en leerbanen aan het werk helpen van werkzoekenden.

Een knelpunt op de arbeidsmarkt is dat een deel van de beroepsbevolking te laag opgeleid is. Er ligt daarom een noodzaak om de doorstroom van het VMBO naar het MBO te verbeteren en om voortijdig schoolverlaten te voorkomen. Dit kan worden voorkomen door de keuze mogelijk te maken voor een arbeidsmarktrelevante vervolgopleiding op het VMBO, het realiseren van voldoende stage- en bpv-plaatsen voor MBO-leerlingen én door de overstap naar andere opleidingsrichtingen mogelijk te maken bij een verkeerde opleidings- en beroepskeuze.

De ketenpartners stimuleren laagopgeleide werkzoekenden deel te nemen aan duale trajecten (BBL, 2^o kans onderwijs). Voor met name de oudere werkzoekenden onder hen vindt dit plaats op basis van een competentietest bij CWI en EVC. Hetzelfde geldt voor de laagopgeleide werkenden ten behoeve van hun employability, waaronder ook mogelijkheden van intersectorale bemiddeling van werk naar werk. De vraag vanuit de regionale arbeidsmarkt staat voorop.

Voor de ketenpartners zijn het Colo en de KBB's naast de ROC's de belangrijkste samenwerkings- en afstemmingspartners op regionaal niveau om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt. In samenwerking met het Colo en KBB's wordt regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar gesteld om knelpunten op de stage- en arbeidsmarkt te signaleren.

Ook wordt door CWI actief samenwerking gezocht met onderwijsinstellingen ten behoeve van beroepskeuzevoorlichting op de scholen en wordt hulp aan scholen geboden bij baanzoek- en sollicitatietrainingen voor scholieren, het realiseren van maatschappelijke stages en wordt in overleg met regionale partners voorzien in een sluitende aanpak voor alle jongeren.

Om aan de groeiende vraag van werkgevers aan gekwalificeerd personeel te voldoen, richt CWI zich met KBB's op bovensectorale samenwerking in de regio ten behoeve van werkenden en werkzoekenden. De ketendienstverlening richt zich vooral op stage- en leerwerkbanen voor laagopgeleide (allochtone) jongeren, volwassenen met een arbeidsmarktachterstand en werkenden en werkzoekenden zonder startkwalificatie. Vanuit die samenwerking wordt ook de samenwerking met ROC's en gemeenten gezocht, waarbij aangesloten wordt op de ontwikkeling van Servicepunten Leren en Werken. Ook zal samenwerking worden gerealiseerd tussen de bovensectorale adviseurs van de KBB's en bedrijfsadviseurs arbeidsmarkt van CWI. Voor een duurzame arbeidsinpassing en een brede inzetbaarheid op de arbeidsmarkt zijn regionale en sectorale afspraken met werkgevers en branches over scholing en upgradering van het eigen personeel nodig, dienen schaarse professionals van onderaf aangevuld te worden en dient zij-instroom vanuit het werkzoekendenbestand georganiseerd te worden.

Competenties

Gegeven demografische en conjuncturele ontwikkelingen wordt het steeds duidelijker dat zowel kwantitatief alle leeftijdsgroepen naar de arbeidsmarkt gelokt moeten worden en dat kwalitatief alle (verborgen) talenten in kaart gebracht en benut moeten worden.

Uitgangspunt hierbij is dat belemmeringen voor arbeidsdeelname voor iedereen worden weggenomen. Gedragscompetenties worden steeds belangrijker om met name de vaktechnische competenties (vaardigheden) op de arbeidsmarkt te kunnen verzilveren. Inzicht in de gedragscompetenties van mensen biedt naast diploma's en werkervaring extra informatie. CWI voorziet in alle frontoffices in een competentietestcentrum (CTC), waar de gedragscompetenties van werkzoekenden in beeld gebracht kunnen worden om van daaruit een verbinding te leggen met arbeidsmarktmogelijkheden.

Werkgevers profiteren hierdoor van een breder aanbod op de arbeidsmarkt als naast werkervaring en opleiding ook competenties in beeld worden gebracht. In aanvulling op CTC maakt EVC (Erkenning van verworven Competenties) het mogelijk om alles wat mensen in de praktijk op een informele en/of nonformele manier geleerd hebben te erkennen tegen nationaal erkende beroepsstandaarden. Werkzoekenden worden hierdoor bovendien beter en gemakkelijker bemiddelbaar op de arbeidsmarkt.

In 2006 is kwaliteitscode EVC tot stand gekomen, die door CWI namens de ketenpartners en door sociale Partners, alle onderwijskoepels en de overheid ondertekend is. De kwaliteitscode EVC vormt de basis waarop CWI gaat samenwerken met de ketenpartners om EVC als onderdeel van reïntegratie- en bemiddelingstrajecten in te zetten.

Van werk-naar-werk-bemiddeling

Trends als globalisering en technische ontwikkelingen leiden er toe dat baan zekerheid steeds minder een vaststaand gegeven is. In plaats daarvan komt werkzekerheid, die vergroot wordt door het verbeteren van employability en een brede(re) inzet van werknemers.

Ter voorkoming van een uitkeringssituatie is het van belang dat met ontslag bedreigde werknemers in een zo vroeg mogelijk stadium bemiddeld worden naar ander werk.

De overgang van werk naar werk wordt versoepeld door de inzet van mobiliteitscentra, waarin werkgevers, sociale partners, ketenpartners, gemeenten en private partijen als uitzendbureaus, kenniscentra en re-integratiebedrijven gezamenlijk de doelstelling realiseren om zoveel mogelijk medewerkers naar ander werk te bemiddelen.

Hiervoor worden gezamenlijk succesvolle arrangementen (op maat) samengesteld en toegepast. Het MobiliteitsCentrum Automotive dat werknemers van NedCar bemiddelt is hier een succesvol voorbeeld van. Deze succesvolle aanpak wordt verder uitgebreid naar onder andere de Thuiszorg.

De inzet van mobiliteitscentra sluit aan op de door het kabinet voorgestane Poortwachterscentra. Een Poortwachterscentrum is een regionaal werkend arbeidsmarktinstrument waarmee werkgevers samen invulling geven aan hun primaire verantwoordelijkheid voor de eigen personeelsvoorziening. Ook hierin is aandacht voor werk-naar-werkbemiddeling, employabilitybeleid en instroom van voldoende gekwalificeerd personeel.

Ondernemerschap

Het bevorderen van kleinschalig ondernemerschap is van belang. Het levert een bijdrage aan de economische dynamiek, is een instrument voor duurzame re-integratie en draagt ook bij aan de versteviging van de sociale cohesie in de wijken.

In aansluiting op het project Verankering Ondernemerschap (VOND) van het ministerie van SZW stimuleren de ketenpartners het starten en/of vestigen van een zelfstandig bedrijf of beroep door:

- Naast het werken in loondienst het zelfstandig ondernemerschap vanuit een uitkeringssituatie als gelijkwaardige uitstroomoptie in de reguliere dienstverlening aan werkzoekenden te hebben opgenomen.
- De voorlichting aan starters te optimaliseren en verder uit te breiden door op lokaal/regionaal niveau samenwerking te realiseren, waarbij ook de KvK wordt betrokken.
- SZW streeft ernaar om daar waar de administratieve lastendruk voor ondernemers als gevolg van SZW regelgeving groot is, deze regeldruk te verlagen.
- SZW wil via een van rijkswege te verstrekken borgstelling bevorderen dat alle starters vanuit een uitkering die over een levensvatbaar bedrijfsplan beschikken, voor het noodzakelijke bedrijfskapitaal een geslaagd beroep kunnen doen op een bancaire krediet. In juli 2007 start een pilot in Rotterdam, Lelystad en Leeuwarden, waaraan de uitkeringsinstanties, de grote banken en kredietbanken zullen deelnemen. Na evaluatie van de pilots zal worden bezien of de borgstellingsregeling kan worden uitgerold over de rest van Nederland.
- SZW gaat samen met EZ gestalte geven aan de mogelijkheid van een algemene borgstellingsregeling voor kleine kredieten. Vanwege het belang van zelfstandig ondernemerschap voor een gerichte wijkaanpak zal ook de minister van WWI hierbij worden betrokken.

Vanuit CWI is een Kennistransferpunt gerealiseerd ten behoeve van werkzoekenden die willen starten met een eigen bedrijf vanuit een uitkeringssituatie.

Wijkgerichte aanpak

Het kabinet heeft 40 aandachtswijken aangewezen waarin een cumulatie van sociale en fysieke problemen en achterstanden aanwezig is. Indicatoren die hiervoor ondermeer zijn gebruikt betreffen het besteedbaar inkomen, het aandeel werkenden en het aandeel laag opgeleiden.

De Minister van WWI (Wonen, Wijken en Integratie) heeft in het Actieplan Krachtwijken aangegeven dat werk een belangrijke stimulans is om de situatie in de wijken te verbeteren. CWI brengt samen met de ketenpartners zijn expertise, menskracht en instrumenten in om de aanpak tot een succes te maken. De wijkaanpak biedt een uitgelezen kans om ook de aanpak van het zittende bestand vorm te geven.

De wijkgerichte aanpak is een (sub)locale, projectmatige, aanpak. Op lokaal niveau worden initiatieven ontplooid in samenwerking met de andere spelers in de wijk. CWI richt zich daarbij speciaal op het aan werk helpen en het realiseren van mogelijkheden voor het opdoen van werkervaring en scholing van de werklozen in de wijk.

De bijdrage van CWI aan de wijkgerichte aanpak bestaat uit het in beeld brengen van de arbeidsmarkt in de wijken: informatie over het aantal niet-werkende werkzoekenden, gespecificeerd naar onder andere geslacht, duur van inschrijving, opleidingsniveau en beroep. Daarnaast worden individuele competenties van de werkzoekenden in beeld gebracht door middel van de Competentie Test Centra. Op basis van deze inzichten vindt gerichte matching naar werkgevers plaats, waarbij het zwaartepunt bij MKB-bedrijven ligt. Matching wordt ook gekoppeld aan landelijke afspraken met grote werkgevers zoals o.a. Defensie, Maxeda, Jumbo. Tevens zijn inzet van opstapjes en re-integratiemiddelen, inzet van specifieke bemiddeling voor oudere allochtonen, ook gericht op (etnisch) ondernemerschap, workshops voor allochtone vrouwen en Servicepunten Leren en Werken van toepassing.

DIENSTEN EN INSTRUMENTEN

CWI Service (CWIS) geeft vorm aan de telefoniefunctie van CWI. Hiermee is aansluiting gezocht bij de ontwikkelingen op dit gebied binnen de overheid. Doel is de bereikbaarheid van de organisatie, de informatievoorziening en de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie te verbeteren. Inhoudelijk biedt CWIS de volgende diensten aan de cliënt:

- Verstrekken van informatie en advies;
- Vacature-intakes;
- Maken van afspraken;
- Ondersteuning bij het gebruik van e-diensten en werk.nl;
- Adequate doorverwijzing indien vragen niet op het gebied van werk en inkomen liggen.

Op de **beursvloer** is de mogelijkheid om informatie en advies te krijgen over opleidingen, beroepskeuze, arbeidsmarktmogelijkheden, zowel lokaal, regionaal, landelijk als internationaal. Ook wordt de cliënt ondersteund in het zoekgedrag door klantpc's ter beschikking te stellen. Vacatures en informatie over bedrijven, branches en sectoren worden getoond. Tevens biedt de beursvloer een goede mogelijkheid voor het houden van Banenmarkten, Brancheweken en andere bijeenkomsten gericht op het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. 185 fte's verwelkomen de cliënten op de beursvloer.

Competentietestcentra (CTC's)

CWI biedt via competentietesters cliënten in alle frontoffices door middel van diverse testen de mogelijkheid competenties in beeld te brengen. Daarmee wordt een betere aansluiting mogelijk

tussen op de markt gevraagde kwalificaties en dat wat cliënten die werk zoeken te bieden hebben.

Vanuit de vraag op de markt gezien bieden de competentietestcentra snel inzicht in geschiktheid van potentiële kandidaten voor vacatures en/of leerwerkbanen. Tevens bevordert het de (intersectorale) mobiliteit.

Voor de cliënt die werk zoekt geeft het CTC inzicht in mogelijkheden en kansen op de arbeidsmarkt, inzicht in eigen, vaak onvermoede competenties. Dit geeft een empowerend effect, wat het zoekgedrag succesvoller maakt. Een CompetentieTest Centrum bevindt zich in alle frontoffices.

Cliëntprofilering

Bij inschrijving van een werkzoekende wordt bekeken wat de arbeidsmarktkansen van de betreffende persoon zijn.

Uitgangspunt is dat iedereen werk kan zoeken (route A-klanten), tenzij er dermate grote (medische/psychische) belemmeringen zijn dat werkzoeken (nog) niet mogelijk is (route B-klanten). Afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid wordt vervolgdienstverlening aangeboden.

In het kader van de Poortwachterstoets worden afspraken gemaakt en vastgelegd over de zoek- en vindactiviteiten.

Eures

CWI draagt de verantwoordelijkheid voor het Nederlandse aandeel in de European Employment Service (Eures). Eures is het samenwerkingsverband van de publieke arbeidsvoorzieningsdiensten en sociale partners in 31 landen dat zich op basis van verordening 1612/68 richt op de invulling van het recht op vrij verkeer van werknemers.

CWI draagt door de inzet van de Europese en grensoverschrijdende dienstverlening bij aan het bevorderen van de transparantie op de arbeidsmarkt, aan een goed functionerende arbeidsmarkt en aan een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. CWI doet dit door een goede integratie van de Europese en grensoverschrijdende component in het dienstenpakket van CWI en door het leggen van verbindingen tussen de taakopdrachten van CWI en collega organisaties.

De Europees gedefinieerde taken worden uitgevoerd op basis van een Europees Meerjarenkader en worden binnen CWI ondersteund door landelijke en regionale EURES experts. De diensten voor 2008 zijn:

- Informatie en advies over Europese arbeidsmarkt;
- Ondersteunen Europese en internationale bemiddeling;
- Als partner fungeren in Crossborderprojecten;
- Het gebruik van Europass, met name het Europass CV, stimuleren.

BIJLAGE E: TRANSPARANTIE EN KOSTENEFFECTIVITEIT

CWI is een transparante organisatie voor de (politieke) opdrachtgever en zijn toezichthouder de Inspectie Werk en Inkomen (IWI), voor de ketenpartners, voor de cliënten en hun raden, voor adviesorganen en voor de eigen interne organisatie. CWI geeft op eigen initiatief en op verzoek inzicht in zijn prestaties en plannen.

Het ministerie van SZW beschikt over een extranetverbinding met ons Management Informatie Portaal waarin alle bedrijfsprestaties van CWI zijn opgenomen.

Om de ontwikkeling van de uitvoeringskosten transparant te maken hanteert CWI een drietal prestatie-indicatoren:

- De vergelijking tussen de begroting in het komende jaar (na correctie) met de begroting in het huidige jaar.
- De vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het huidige jaar (na correctie) met de realisatie van de kosten in het vorige jaar.
- De vergelijking tussen de realisatie van de kosten in het huidige jaar (na correctie) met de begroting.

Deze indicatoren geven een indicatie van de mate van efficiency als onderdeel van het door CWI geformuleerde doelmatigheidskader⁶.

Om de jaren vergelijkbaar te maken vinden er correcties plaats voor nieuw beleid (taakopdrachten van het ministerie van SZW), voor volumina en voor loon/prijscompensatie⁷. Deze correcties vinden in nauw overleg met het ministerie van SZW plaats.

Bij de ontwikkeling van de uitvoeringskosten wordt het verloop van het prestatieniveau, het kwaliteitsniveau en de overheadkosten meegewogen.

CWI maakt doorlopend analyses en modellen om de (netto) kosteneffectiviteit van de bemiddelingsfunctie vast te kunnen stellen. In het netwerk van 127 locaties toetst CWI in de praktijk exogene en endogene variabelen via respectievelijk een verklaringsmodel en een vestigingsscan. Het resultaat is dat de locaties beter kunnen presteren en inzicht krijgen in de factoren die hun handelen beïnvloeden (benchmark). CWI gaat deze ervaringen de komende tijd actief delen met ketenpartners om samen stappen te zetten naar resultaatgericht werken.

CWI heeft een econometrisch model ontwikkeld om de netto-effectiviteit van de bemiddelingsfunctie van CWI te berekenen. In de berekeningen is steeds een conservatieve benadering gekozen. Zo zijn bijvoorbeeld de mutaties in de uitstroomkansen die CWI weet te realiseren in de berekeningen gehalveerd en is de preventieve inzet van CWI buiten beschouwing gelaten. Uit het model blijkt het rendement van CWI en volgt de conclusie dat de besparingen op de uitkeringslasten en de vacatureduur de uitvoeringskosten in alle conjuncturele situaties ruimschoots overtreffen. Hiermee maken wij ons maatschappelijk effect transparant.

⁶ Brief aan het ministerie van SZW van 1 september 2005 met kenmerk CWI/2005/4316.

⁷ Index: loonvoet sector Overheid van het CPB.

CWI beschikt over een set van beheersmaatregelen die onder andere tot resultaat hebben dat de betrouwbaarheid van de bestuurlijke informatievoorziening ordelijk, controleerbaar en deugdelijk is en dat CWI VBTB-proof is. De belangrijkste elementen daaruit zijn:

- Het management van CWI stelt ieder jaar een risicoanalyse op met risico's die van invloed kunnen zijn op het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. Voor ieder risico worden beheersmaatregelen getroffen om de risico's tot een aanvaardbaar niveau te reduceren. De beheersmaatregelen worden bewaakt.
- CWI werkt met een Planning & Controlcyclus om te sturen, te beheersen en om (intern en extern) te verantwoorden. De P&C-cyclus van CWI geeft continu inzicht in de prestaties, de productie en de onderlinge ranglijst (benchmark) van de CWI's.
- CWI analyseert en evalueert frequent of beleidsdoelen, streefwaarden bij de prestatie-indicatoren en het benodigde kwaliteitsniveau worden bereikt. CWI doet daarvan verslag in interne en externe rapportages en verantwoordingsverslagen. Kosteneffectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening hebben daarin continu de aandacht.
- CWI volgt doorlopend de voortgang, resultaten en eenduidigheid van de dienstverleningsformules van CWI. Hiervoor zijn klantgroepmanagers aangesteld. De uitvoering van deze formules is in handen van vestigingsmanagers.
- CWI voert (EDP-)audits uit en valideert regelmatig de vastgestelde prestatie-indicatoren. Door middel van systeemverbeteringen (definities, procedures, soft- en hardware), incidentenonderzoek en audits (in de vorm van intern toezicht⁸) tracht CWI permanent de betrouwbaarheid van de cijfers op peil te houden.
- CWI heeft voor de informatiebeveiliging een fundament neergezet voor de opzet en het bestaan van een stelsel van maatregelen voor de exclusiviteit, integriteit en beschikbaarheid van de gegevensverwerking binnen CWI en voor de gegevensuitwisseling met de ketenpartners.

De stafondersteuning bij CWI is primair verantwoordelijk voor de ondersteuning en doorontwikkeling van de dienstverleningskanalen. Ook draagt de staf bij aan de interne beheersing van de organisatie. In de komende periode zal CWI de stafondersteuning verder professionaliseren. CWI gaat in de stafondersteuning de samenwerking met UWV en gemeenten versterken, door steeds meer te werken in gemengde teams. De stafondersteuning die geboden kan worden bepaalt mede de resultaten die wij als organisatie en keten kunnen realiseren. Het stafaandeel (management, stafondersteuning, secretariële ondersteuning) als percentage van de totale formatie van CWI bedraagt 17,2%. Uit benchmarks blijkt keer op keer dat CWI een (zeer) slanke organisatie is. Gemiddeld hebben ZBO's een stafquote van 30,5%. Ook in vergelijking met andere publieke organisaties heeft CWI erg slanke staffuncties. De beperkte stafondersteuning heeft tot gevolg dat CWI prioriteiten moet stellen bij de inzet van de staf. In de bedrijfsvoering (waaronder de interne beheersing) worden doorlopend afwegingen gemaakt tussen kosten/nutverhouding.

⁸ Aan het einde van ieder jaar stelt CWI het auditprogramma vast voor het komende jaar. De operational audits zijn een vorm van intern toezicht.

BIJLAGE F: PERSONELE FORMATIE

De personele capaciteit van CWI (exclusief WSW) wordt in 2008 ingezet op de volgende diensten en instrumenten:

Doelstelling: CWI bevordert de transparantie van de arbeidsmarkt.		
	<i>Fte</i>	<i>waarvan lijnmanagement/staf</i>
Inzet werk.nl	17	1
Arbeidsmarktinformatie en statistiek	30	1
Beheren B&O-module/competentieregister	5	
Totaal doelstelling	52	2
Doelstelling: CWI draagt zorg voor een goed functionerende arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. Voor fricties op de arbeidsmarkt draag CWI oplossingen aan.		
	<i>Fte</i>	<i>waarvan lijnmanagemen/staf</i>
CWI Service (telefoniekanaal)	243	
Competentietestcentra/competentietesters	185	
Eures/internationale dienstverlening	20	
Informatie en advies juridische regelingen / overig juridisch	31	
Verlenen tewerkstellingsvergunningen	34	
Verlenen ontslagvergunningen	69	
Werktijdverkorting	2	
<i>Subtotaal</i>	583	0
Beursvloer	185	
Telefonie op de vestigingen	121	
Clientprofilering	189	
Vraaggerichte werkgeversbenadering	578	
Regionale arbeidsmarktondersteuning	50	
Preventie-/werkcoaches	753	
<i>wv additioneel voor jongeren</i>	80	
<i>wv additioneel voor 45+</i>	221	
Arbeidsmarktkansenanalyse	74	
Aanvraag werk en inkomen	225	
<i>Subtotaal</i>	2.176	0
Totaal doelstelling	2.759	0
Doelstelling: CWI is innovatief en effectief en biedt nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening aan die aansluiten op de huidige en toekomstige arbeidsmarkt.		
	<i>Fte</i>	<i>waarvan lijnmanagement/staf</i>
Lijnmanagement frontoffices	332	262
Coaching, kwaliteitszorg, betrouwbare registratie frontoffices	94	
Stafondersteuning (incl. opleidingskosten)	365	355
Totaal doelstelling	791	616
TOTAAL CWI	3.602	618

Stafquote		17,2%
-----------	--	-------

BIJLAGE G: UITSTROOMPROFIELEN

In dit overzicht staat de klantinstroom die rechtstreeks is toe te rekenen aan met werkloosheid bedreigde werkzoekenden en cliënten die een aanvraag doen voor een WW- of WWB-uitkering.

Klantgroepen	WW		WWB		Nuggers/ herintredende vrouwen	
	werk kunnen zoeken	geen werk kunnen zoeken	werk kunnen zoeken	geen werk kunnen zoeken	werk kunnen zoeken	geen werk kunnen zoeken
< 27 jaar	44.400		35.866			
27 - 44 jaar	102.606		33.046			
>= 45 jaar	55.094		12.688			
Basisonderwijs	9.858		8.924			
Overige opleidingsniveaus	192.242		72.676			
Etn. Minderheden	23.058		20.131			
Overige nationaliteiten	179.042		61.469			
Niet uitgesplitst		32.900		54.400	20.000	0

Hieronder zijn de uitstroomprofielen opgenomen voor de diverse klantgroepen. De berekeningen zijn gebaseerd op uitstroomprofielen. Een profiel is opgebouwd uit de geraamde klantinstroom per klantgroep, de frequentie waarin diensten worden ingezet, de normtijd en tot slot de uitstroomkansen per klantgroep. Alle cijfers zijn gebaseerd op ervaringscijfers.

<i>Route A WW - < 27 jaar</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	44.400	100%	45	24,7	
Bemiddelingsactiviteiten	44.400	100%	163	89,6	
Arbeidsmarktkansenanalyse	5.305	12%	45	2,9	
Totaal	44.400	100%		117,2	214

<i>Route A WW - 27 - 44 jaar</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	102.606	100%	45	57,0	
Bemiddelingsactiviteiten	102.606	100%	81	102,4	
Arbeidsmarktkansenanalyse	27.029	26%	45	15,0	
Totaal	102.606	100%		174,4	138

<i>Route A WW - >= 45 jaar</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	55.094	100%	45	30,6	
Bemiddelingsactiviteiten	55.094	100%	381	259,0	
Arbeidsmarktkansenanalyse	19.685	36%	45	10,9	
Totaal	55.094	100%		300,5	442

<i>Route A WW - Alleen basisonderwijs</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	9.858	100%	45	5,5	
Bemiddelingsactiviteiten	9.858	100%	215	26,2	
Arbeidsmarktkansenanalyse	3.995	41%	45	2,2	
Totaal	9.858	100%	0	33,9	278

<i>Route A WW - Overig opl niveau</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	192.242	100%	45	106,8	
Bemiddelingsactiviteiten	192.242	100%	179	424,7	
Arbeidsmarktkansenanalyse	46.530	24%	45	25,8	
Totaal	192.242	100%	0	557,4	235

<i>Route A WW - Etn minderheden</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	23.058	100%	45	12,8	
Bemiddelingsactiviteiten	23.058	100%	197	56,1	
Arbeidsmarktkansenanalyse	8.178	35%	45	4,5	
Totaal	23.058	100%	0	73,4	258

<i>Route A WW - Overig national</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	179.042	100%	45	99,5	
Bemiddelingsactiviteiten	179.042	100%	179	394,9	
Arbeidsmarktkansenanalyse	42.347	24%	45	23,5	
Totaal	179.042	100%	0	517,8	234

<i>Route B WW - totaal</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	32.900	100%	20	8,1	
Bemiddelingsactiviteiten	0	0%	0	0,0	
Arbeidsmarktkansenanalyse	32.900	100%	15	6,1	
Totaal	32.900	100%		14,2	35

<i>Route A WWB - < 27 jaar</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	35.866	100%	41	17,9	41
Bemiddelingsactiviteiten	35.866	100%	130	57,6	130
Arbeidsmarktkansenanalyse	12.716	35%	45	7,1	16
Totaal	35.866	100%		82,6	186

<i>Route A WWB - 27 - 44 jaar</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	33.046	100%	41	16,5	
Bemiddelingsactiviteiten	33.046	100%	62	25,4	
Arbeidsmarktkansenanalyse	20.040	61%	45	11,1	
Totaal	33.046	100%		53,1	130

<i>Route A WWB - >= 45 jaar</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	12.688	100%	41	6,3	
Bemiddelingsactiviteiten	12.688	100%	280	43,9	
Arbeidsmarktkansenanalyse	9.778	77%	45	5,4	
Totaal	12.688	100%		55,6	355

<i>Route A WWB - Alleen basisonderwijs</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	8.924	100%	41	4,5	
Bemiddelingsactiviteiten	8.924	100%	143	15,7	
Arbeidsmarktkansenanalyse	6.817	76%	45	3,8	
Totaal	8.924	100%		24,0	218

<i>Route A WWB - Overig opl niveau</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	72.676	100%	41	36,3	
Bemiddelingsactiviteiten	72.676	100%	124	111,1	
Arbeidsmarktkansenanalyse	33.983	47%	45	18,9	
Totaal	72.676	100%		166,3	185

<i>Route A WWB - Etn minderheden</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	20.131	100%	41	10,1	
Bemiddelingsactiviteiten	20.131	100%	134	33,3	
Arbeidsmarktkansenanalyse	13.140	65%	45	7,3	
Totaal	20.131	100%		50,7	204

<i>Route A WWB - Overig national</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	61.469	100%	41	30,7	
Bemiddelingsactiviteiten	61.469	100%	123	93,5	
Arbeidsmarktkansenanalyse	27.660	45%	45	15,4	
Totaal	61.469	100%		139,6	184

<i>Route B WWB - totaal</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Cliëntprofilering	54.400	100%	20	13,4	
Bemiddelingsactiviteiten	0	0%	0	0,0	
Arbeidsmarktkansenanalyse	54.400	100%	15	10,1	
Totaal	54.400	100%		23,5	35

<i>Nuggers/herintredende vrouwen</i>	Aantal	Frequentie	Normtijd dienst	Formatie	Normtijd Totaal
Clientprofilering	20.000	100%	60	14,8	
Bemiddelingsactiviteiten	20.000	100%	108	26,7	
Arbeidsmarktkansenanalyse	10.000	50%	45	5,6	
Totaal	20.000	100%		47,1	191

BIJLAGE H: FINANCIËLE TABELLEN

C.1 Categoriele vergelijking reguliere kosten

Realisatie reguliere kosten 2006, begroting 2007 en begroting 2008											
Categoriele verdeling											* mln. €
	WSW Realisatie 2006	Regulier Realisatie 2006	Totaal Realisatie 2006	WSW Begroting 2007	Regulier Begroting 2007	Totaal Begroting 2007	WSW Begroting 2008 incl. Ipi 2008	Regulier Begroting 2008 incl. Ipi 2008	Subtotaal Begroting 2008 incl. Ipi 2008	Ov. baten Begroting 2008	Totaal Begroting 2008 incl. Ipi 2008
Lasten											
Personeelskosten											
-Loonkosten	9,9	187,1	197,1	14,4	193,6	208,0	11,8	190,0	201,8	4,7	206,5
-Externe personeelskosten	0,8	19,2	20,0		0,1	0,1	0,7	11,7	12,4		12,4
-Overige personeelskosten	0,3	26,9	27,2	0,4	12,0	12,4	0,3	11,6	11,9	0,1	12,0
	11,1	233,3	244,3	14,8	205,7	220,5	12,8	213,2	226,1	4,8	230,9
Huisvestingskosten	1,8	42,4	44,3	2,2	47,6	49,8	1,9	44,0	45,9		45,9
Automatiseringskosten	1,5	42,8	44,3	1,9	34,6	36,5	1,7	39,3	41,0	0,2	41,2
Overige materiële kosten											
-Kantoorkosten	0,4	8,5	8,9	0,4	6,1	6,5	0,3	5,8	6,1	0,1	6,3
-Vervoerskosten	0,2	5,7	6,0	0,4	5,5	5,9	0,3	5,6	6,0	0,1	6,1
-Overige beheerskosten	9,3	18,9	28,2	8,8	16,9	25,7	8,1	13,8	21,9	2,8	24,7
	10,0	33,1	43,1	9,6	28,5	38,1	8,8	25,3	34,1	3,0	37,1
Afschrijvingskosten	0,0	9,2	9,2	0,0	15,4	15,4		13,0	13,0		13,0
Rentebaten	0,0	-2,4		0,0	0,0	0,0		-2,0	-2,0		-2,0
Subtotaal lasten	24,4	358,4	382,8	28,5	331,8	360,3	25,2	332,8	358,0	8,0	366,0
WSW indicaties		24,4			28,5			25,2		358,0	
Totaal lasten		382,8	382,8		360,3	360,3		358,0	358,0	366,0	366,0
# fte's				279	3697	3975	232	3602	3834	90	3924

Door afronding kunnen in de begroting en bijlagen optische verschillen in de tellingen ontstaan.

Toelichting categoriele vergelijking reguliere kosten

- *Vergelijking:* In de begroting 2008 maken - in tegenstelling tot voorgaande jaren - overige baten deel uit van de totale presentatie via een aparte kolom. De geel gearceerde kolommen zijn vergelijkbaar over de jaren.
- *Externe personeelskosten:* In de begroting 2008 zijn kosten voor externen opgenomen op basis van het originele uitgangspunt dat een flexibele schil wordt aangehouden van 10% waarvan 50% ingevuld wordt door externen.
- *Overige personeelskosten:* Hierin zijn onder andere opleidingskosten en kosten voor het beheersen van ziekteverzuim opgenomen.
- *Huisvestingskosten:* Deze zijn uitvoerig toegelicht in het (meerjaren)huisvestingsplan. De lasten zijn verdeeld over de reguliere taken alsmede over de uitvoering van WSW-dienstverlening. In de exploitatiebegroting is voor € 8,5 miljoen onderverhuurbaten opgenomen.
- *Automatiseringskosten:* De automatiseringskosten zijn voor een deel toegerekend aan de uitvoeringskosten WSW. Tevens zijn hierin de innovatiekosten ten behoeve van de klantgerichtheid en de bedrijfsvoering voor € 6,1 miljoen meegenomen.
- *Afschrijvingskosten:* De investeringen in m.n. bedrijfsverzamelgebouwen zijn toegelicht in het (meerjaren)huisvestingsplan.
- Verwachte rentebaten van € 2,0 mln. zijn op de kosten in mindering gebracht.
- In de 2008 begroting zijn in tegenstelling tot voorgaande jaren de overige baten mee begroot in zowel de baten als de lasten.

C.2 Balansontwikkeling

* milj. €			
BALANS			
ACTIVA	31 Dec 2006	31 Dec 2007	31 Dec 2008
Materiële vaste activa	60,2	73,2	79,1
Vlottende activa	25,6	20,0	14,0
Liquide middelen	64,4	47,4	34,5
Totaal activa (* €1 mln)	150,2	140,6	127,6
PASSIVA	31 Dec 2006	31 Dec 2007	31 Dec 2008
Fondsen en voorzieningen	45,6	40,6	30,6
Crediteuren	16,7	20,0	17,0
Overige schulden op korte termijn	87,9	80,0	80,0
Totaal passiva (* €1 mln)	150,2	140,6	127,6

C.3 Liquiditeitsbegroting 2008

* mln €	
Tabel: Liquiditeitenbegroting 2008	
Geraamd beginsaldo 2008	47,4
Inkomsten	
Ontvangsten SZW	349,6
Onderhuur	8,5
Overige baten	8,0
Uitgaven	
Lasten exclusief afschrijvingen	-353,0
Bruto investeringen	-18,9
Afname overige schulden op korte termijn	-13,0
Afname vlottende activa	6,0
Begroot liquiditeitssaldo eind 2008	34,5

BIJLAGE I: INVESTERINGSRAMING 2008

Investeringsraming		* mln. €
Investeringsraming	2008	
ICT	1,9	
Huisvesting	15,1	
Meubilair	1,6	
Kantoormachines en overig	0,3	
Totaal investeringen	18,9	

De investeringen in huisvesting, meubilair en kantoormachines zijn uitvoerig toegelicht in het (meerjaren)huisvestingsplan. De investeringen in ICT betreffen:

ICT investeringen		* mln. €
Investeringsraming	2008	
TFT schermen	0,1	
Beurs Pc's	0,1	
Kleurenlaser printer	0,1	
Nieuwe Telefoons	0,1	
Switches	0,2	
PDA	0,2	
Laptops	0,0	
Kantoorautomatisering	0,2	
Diversen	1,0	
Totaal	1,9	

Door de afschrijvingsystematiek van CWI worden de investeringslasten gespreid over de periode waarin de activa daadwerkelijk wordt gebruikt. In de exploitatiebegroting zijn de afschrijvingskosten opgenomen.

CWI streeft naar een zogenaamd ideaalcomplex, waarbij er evenwicht is tussen de afschrijvingskosten en de voor investeringen benodigde financiële ruimte.

Doordat CWI een jonge organisatie is, is de noodzaak tot investeringen en de daarmee samenhangende behoefte aan liquide middelen niet in evenwicht met de opgenomen afschrijvingskosten. De discrepantie die daardoor ontstaat tussen de afschrijvingslasten en de benodigde liquide middelen moet worden (voor)gefinancierd. Deze financiering geschiedt door gebruikmaking van het beschikbare liquide saldo en zo nodig via de kredietfaciliteit bij de Bank van Financiën. Uit de toekomstige afschrijvingen vindt, vanuit de exploitatiebegroting, aanvulling van het liquide saldo c.q. aflossing van het opgenomen krediet plaats. De in dat geval aan het krediet verbonden rentelasten worden opgenomen in de exploitatiebegroting.

In begrotingsjaren waarin de investeringsbehoefte lager zijn dan de begrote afschrijvingskosten wordt de daardoor vrijkomende liquide ruimte gebruikt voor (versnelde) aflossing van een opgenomen krediet. Wanneer het krediet volledig is afgelost worden deze middelen gespaard voor toekomstige nieuwe investeringen.

BIJLAGE J: Opzet kwaliteitsfinanciering WSW-indicatiestelling

Aanleiding

Kwaliteitsfinanciering is mogelijk een instrument om uitvoeringsorganisaties te prikkelen om de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren. Om de effecten van kwaliteitsfinanciering in beeld te brengen zal in 2008 voor de duur van één jaar een pilot worden uitgevoerd met betrekking tot de uitvoering van de WSW-indicatiestelling door CWI. Hiermee wordt invulling gegeven aan het advies dat onderdeel uitmaakt van de SUWI-evaluatie (meer aandacht besteden aan de taakuitvoering, institutionele prikkels inbouwen in de sturingsrelatie, bijvoorbeeld prestatiebeloning) en aan het coalitieakkoord (CWI, UWV en gemeenten worden via prestatie-afspraken aangespoord om hun werkzaamheden op elkaar af te stemmen en de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening en re-integratie te verbeteren.). De uitvoering van de WSW-indicatiestelling leent zich goed voor een pilot. Het betreft een afgebakende taak en een geormerkt budget. Door uitvoering te geven aan de pilot wordt een evaluatiekader geboden ten aanzien van de mogelijkheden van kwaliteitsfinanciering en de eventuele verbreding hiervan.

Budget

De prestaties op alle prestatie-indicatoren gezamenlijk bepalen of een bonus dan wel malus wordt toegekend en de exacte hoogte ervan. Presteert CWI op alle prestatie-indicatoren 'uitstekend' dan zal een additionele bonus worden uitgekeerd van € 1,5 mln.. Presteert CWI op alle prestatie-indicatoren 'onvoldoende' dan wordt een malus van € 1,5 mln. ten laste gebracht van het budget dat aan CWI wordt toegekend voor de uitvoering van de WSW-indicatiestelling in 2008 (circa € 25 mln.). Verondersteld wordt dat een bonus van € 1,5 mln. afdoende prikkel is voor CWI om een inzet te plegen om 'uitstekend' te presteren op de prestatie-indicatoren. Tegelijkertijd vormt een maximale malus van € 1,5 mln. geen onoverbrugbaar financieel risico voor CWI, wat afbreuk zou kunnen doen aan de uitvoering van de WSW-indicatiestelling op zichzelf.

Doelstelling

Zowel CWI als het ministerie van SZW hecht groot belang aan een kwalitatief goede uitvoering van de WSW-indicatiestelling. Doel van beide partijen is dat CWI op de hierna genoemde prestatie-indicatoren 'uitstekend' presteert.

Prestatie-indicatoren

Bij het bepalen van de prestatie-indicatoren is aangesloten bij de doelstellingen die het kabinet heeft geformuleerd bij de overdracht van de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de WSW-indicatiestelling van gemeenten naar CWI met ingang van 1 januari 2005 alsook bij de belangen van de persoon die het (her)indicatieproces doorloopt en de uitvoerder van de WSW die verantwoordelijk is voor de vervolgstappen na het afgeven van een (her)indicatiebesluit door CWI.

(1) Tijdigheid

a. Eerste indicatie

Definitie

Aanvragen voor eerste indicatie waarop tijdig, binnen de wettelijke termijn van 16 weken, een besluit is genomen. Als datum aanvraag geldt de datum van postregistratie van ontvangst van de aanvraag. Deze datum kan met twee weken worden opgeschort indien de aanvraag

niet conform de wettelijke vereisten is ingediend. Dit volgens het bepaalde in het 'Handboek indicatie WSW'

Meetmethode

In januari 2009 zal gekeken worden naar alle aanvragen voor eerste indicatie die zijn ingediend van januari 2008 t/m augustus 2008. Aanvragen voor eerste indicatie gedaan na augustus 2008 worden bij het bepalen van de bonus/malus niet meegenomen. Deze aanvragen kunnen immers, gelet op de wettelijke termijn van 16 weken, een doorlooptijd hebben tot in 2009.

Registratie van de datum van aanvraag en de datum van vaststelling van het besluit vindt plaats in het Management Informatie Portaal (MIP). In september zal middels een interne audit getoetst worden of registratie volgens het vastgestelde 'Handboek indicatie WSW' plaatsvindt. De audit wordt uitgevoerd conform de uitgangspunten in de ISO 9001:2000-norm⁹. Alleen in het geval bij de audit geen 'majeure afwijkingen'¹⁰ worden geconstateerd, zal worden overgegaan tot het toekennen van een eventuele bonus/malus met betrekking tot deze prestatie-indicator.

Normering

< 85% - onvoldoende - malus € 200.000

> 95% - uitstekend - bonus € 200.000

b. Herindicatie

Definitie

Aanvragen voor herindicatie waarop tijdig, binnen de wettelijke termijn van 16 weken, een besluit is genomen. Als datum aanvraag geldt de datum van postregistratie van ontvangst van de aanvraag. Deze datum kan met twee weken worden opgeschort indien de aanvraag niet conform de wettelijke vereisten is ingediend. Dit volgens het bepaalde in het 'Handboek indicatie WSW'.

Meetmethode

In januari 2009 zal gekeken worden naar alle aanvragen voor herindicatie die zijn ingediend van januari 2008 t/m augustus 2008. Aanvragen voor herindicatie gedaan na augustus 2008 worden bij het bepalen van de bonus/malus niet meegenomen. Deze aanvragen kunnen immers, gelet op de wettelijke termijn van 16 weken, een doorlooptijd hebben tot in 2009.

Registratie van de datum van aanvraag en de datum van vaststelling van het besluit vindt plaats in het Management Informatie Portaal (MIP). In september zal middels een interne audit getoetst worden of registratie volgens het vastgestelde 'Handboek indicatie WSW' plaatsvindt. De audit wordt uitgevoerd conform de uitgangspunten in de ISO 9001:2000-norm. Alleen in het geval bij de audit geen 'majeure afwijkingen' worden geconstateerd, zal worden

⁹ Voorwaarden audit: (a) Degene die de audit uitvoert, heeft geen belang bij het onderzochte proces; (b) De audit richt zich op processen en niet op het functioneren van individuele medewerkers; (c) Gebruik wordt gemaakt van aselechte, representatieve steekproeven.

¹⁰ Indien tijdens een audit blijkt dat niet overeenkomstig de procedures wordt gehandeld, is er sprake van een afwijking. Afwijkingen kennen gradaties; van incidenten met weinig impact voor de organisatie tot majeure afwijkingen die maken dat (delen) van de organisatie niet 'in control'.

overgegaan tot het toekennen van een eventuele bonus/malus met betrekking tot deze prestatie-indicator.

Normering

< 85% - onvoldoende - malus € 200.000

> 95% - uitstekend - bonus € 200.000

(2) Uniformiteit

a. Procedureel

Definitie

Het proces van aanmelding en/of aanvraag¹¹ tot en met (her)indicatiebesluit is op identieke wijze, conform de werkprocessen 2 tot en met 4 (i.c. aanmelden, beoordelen, besluiten) en de daarbij behorende richtlijnen en checklists van het 'Handboek indicatie WSW', verlopen.

Meetmethode

In november 2008 zal dit middels een interne audit worden getoetst. De audit wordt uitgevoerd conform de uitgangspunten in de ISO 9001:2000-norm.

Normering

majeure afwijking - onvoldoende - malus € 150.000

geen majeure afwijking en minder dan 5 kleine afwijkingen - uitstekend - bonus € 150.000

b. Inhoudelijk

Definitie

(Her)indicatiebesluiten, waarbij het juiste besluit is genomen met betrekking tot het al dan niet behoren tot de doelgroep, de indeling in de arbeidshandicapcategorie matig of ernstig en de geldigheidsduur.

Meetmethode

Eind 2008 zal dit middels een onderzoek door een onafhankelijke derde, waarbij gedacht wordt aan TNO-arbeid, worden getoetst. De exacte meetmethode die door de onafhankelijke derde wordt toegepast, zal door SZW, CWI en IWI en de onafhankelijke derde nader worden vastgesteld.

Normering

PM - onvoldoende - malus € 250.000

PM - uitstekend - bonus € 250.000

De exacte normering wanneer sprake is van een bonus/malus zal in samenspraak met de onafhankelijke derde en IWI door het ministerie van SZW en CWI worden vastgesteld.

Wanneer besloten is wie als onafhankelijke derde zal worden ingeschakeld en wat de meetmethode behelst, zal een nieuwe versie van deze notitie worden vastgesteld door het ministerie van SZW en CWI gezamenlijk.

(3) Sluitende overdracht

¹¹ De fase van aanmelding wordt overgeslagen in geval van herindicatie of verwijzing door andere organisaties.

Definitie

Binnen 4 weken na vaststelling van een negatief (her)indicatiebesluit wordt de verantwoordelijkheid voor de vervolgdienstverlening voor de cliënt overgedragen aan de gemeente, het UWV, het CWI of het CIZ. Onder overdracht wordt verstaan het overdragen van het dossier en het accepteren van de verantwoordelijkheid voor de vervolgdienstverlening door de betreffende organisatie.

Meetmethode

In november 2008 zal dit middels een interne audit worden getoetst. Gekeken wordt of de naam van de organisatie die de vervolgdienstverlening verzorgt, is geregistreerd in IW3, waarna contact wordt opgenomen met die organisatie. De audit wordt uitgevoerd conform de uitgangspunten in de ISO 9001:2000-norm.

Normering

< 80% - onvoldoende - malus € 300.000

> 90% - uitstekend - bonus € 300.000

(4) Klanttevredenheid

a. Persoon die het (her)indicatieproces doorloopt

Definitie

Tevredenheid van de persoon die het proces van aanmelding en/of aanvraag tot en met (her)indicatiebesluit heeft doorlopen als een gemiddelde op een schaal van 1 tot en met 10 van de navolgende 3 hoofdonderdelen: 'kwaliteit schriftelijke communicatie – overzichtelijk, volledig, afdoende onderbouwd, begrijpelijk taalgebruik', 'kwaliteit mondelinge communicatie – tijdige aanvang gesprek, vriendelijk, uitleg afdoende, tijd afdoende' en 'kwaliteit algemeen'¹².

Meetmethode

In september 2008 zal een extern onderzoeksbureau een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Een aselechte representatieve steekproef zal worden genomen onder de personen die het proces van aanmelding en/of aanvraag tot en met (her)indicatiebesluit hebben doorlopen.

Normering

< 6,5 - onvoldoende - malus € 200.000

> 7,5 - uitstekend - bonus € 200.000

b. Uitvoerder WSW

Definitie

Tevredenheid van de uitvoerder van de WSW die verantwoordelijk is voor de vervolgstappen na het afgeven van een (her)indicatiebesluit door CWI als een gemiddelde op een schaal van 1 tot en met 10 van de navolgende 3 hoofdonderdelen: 'kwaliteit schriftelijke communicatie individuele dossiers – overzichtelijk, volledig, afdoende onderbouwd, bruikbare adviezen',

¹² Bij de hoofd- en subonderdelen is aangesloten bij het klanttevredenheidsonderzoek dat eerder is opgezet en uitgevoerd in samenspraak met de cliëntenorganisaties.

'kwaliteit contact met CWI – managementinformatie voldoet aan behoefte, overlegvormen voldoen aan behoefte' en 'kwaliteit algemeen'¹³.

Meetmethode

In september 2008 zal een extern onderzoeksbureau een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Een aselechte representatieve steekproef zal worden genomen onder de uitvoerders.

Normering

< 6,0 - onvoldoende - malus € 200.000

> 7,0 - uitstekend - bonus € 200.000

Vaststelling prestaties en uitbetaling bonus/malus

CWI rapporteert als onderdeel van de jaarrekening 2008, welke uiterlijk op 15 maart 2009 dient te zijn aangeleverd bij de Minister van SZW, of sprake is van een bonus dan wel een malus en de exacte hoogte ervan. CWI neemt in de jaarrekening 2008 apart zichtbaar een vordering op SZW als er sprake is van een bonus en een schuld aan SZW als er sprake is van een malus. In het jaarverslag licht CWI toe hoe de bonus of malus tot stand is gekomen.

De accountant van CWI betreft de positie in de jaarrekening 2008 inzake de bonus of malus en hetgeen CWI daarover heeft toegelicht in het jaarverslag in zijn controle. Op grond van de Regeling SUWI dient de accountant in het verslag van bevindingen in te gaan op de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de prestaties op de prestatie-indicatoren en baseert zich hierbij op de rijksbrede gehanteerde normen voor niet-financiële informatie zoals vastgelegd in de Regeling periodiek evaluatie en beleidsonderzoek 2006.

IWI voert als toezichthouder een review uit op accountantscontrole bij de jaarrekening 2008.

SZW neemt vervolgens in mei 2009, als onderdeel van het verlenen van formele decharge, een formeel besluit over uitbetaling van de bonus dan wel terugvordering van de malus. CWI is gehouden in geval van een bonus deze te besteden aan het onderdeel dat is belast met de uitvoering van de WSW-indicatiestelling.

NB: Bij deze tekst is ervan uit gegaan dat de accountant degene is die de audits en onderzoeken die ten grondslag liggen aan de bonus/malus controleert. Of de accountant ook daadwerkelijk deze rol voor zichzelf ziet weggelegd, moet nog nader worden bezien. Als dit niet het geval is, zal IWI gevraagd worden deze rol op zich te nemen. In de nieuwe versie van deze notitie zal dit definitief worden vastgesteld.

Evaluatie

Beoogd wordt voor de uitvoering van de evaluaties André de Waal, associate professor of strategic management, in te zetten. De opzet van de evaluatie zal in november 2007 door alle betrokken partijen worden vastgesteld.

¹³ Bij de hoofd- en subonderdelen is aangesloten bij het klanttevredenheidsonderzoek dat eerder is opgezet en uitgevoerd in samenspraak met Cedris.

BIJLAGE K: HUISVESTINGSPLAN 2008

Het huisvestingsplan 2008 is volledig verwerkt in het meerjarenhuisvestingsplan 2008 – 2012.
Dit wordt separaat bijgevoegd.