

## 1b. Prestatie-indicatoren UWV

<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>	<b>norm 2006</b>	<b>realisatie 2006</b>	<b>norm 2007</b>	<b>derde kwart. 2007</b>	<b>norm 2008</b>
1. Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	n.b.	70%	87%	70%
2. Percentage herstelde vangnetgevallen binnen 13 weken (tot 2008 kengetal)	n.v.t.	83%	n.v.t.	82%	85%
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>	<b>norm 2006</b>	<b>realisatie 2006</b>	<b>norm 2007</b>	<b>derde kwart. 2007</b>	<b>norm 2008</b>
3. Tijdigheid WW (voor 2006: beslissing binnen 8 weken; voor 2007 en 2008: 1 <sup>e</sup> betaling binnen 4 weken na aanvraag)	90%	95%	70%	79%	75%
4. Tijdigheid WIA (voor 2006 en 2007: beslissing binnen 10 weken; voor 2008: 1 <sup>e</sup> betaling binnen 4 weken na EWT)	n.v.t.	50%	70%	76%	65%
5. Tijdigheid ZW (voor 2006 en 2007: beslissing binnen 4 weken; voor 2008: 1 <sup>e</sup> betaling binnen 4 weken na ziekmelding)	90%	88% (eind 2006)	85%	86%	75%
6. Tijdigheid Wajong (1 <sup>e</sup> betaling binnen 18 weken na aanvraag)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	80%
7. Rechtmatigheid	99%	98,4%	99%	n.v.t.	99%
8. Compliance	60%	> 84%	75%	n.v.t.	80%
9. Afdoening fraudegevallen	95%	96%	95%	96%	95%
<b>Resultaatgebied 3: bevorderen van re-integratie/uitstroom</b>	<b>norm 2006</b>	<b>realisatie 2006</b>	<b>norm 2007</b>	<b>derde kwart. 2007</b>	<b>norm 2008</b>
10. Plaatsingspercentage	30% AG 40% WW	32% (2002) 33% (2002)	30% AG	34% (2002) 31% (2003)	30% AG
11. Arbeidsuitstroomquote WW	n.v.t.	n.v.t.	40%	45%	45%
12. Re-integratie aanbodquote WW	90%	81%	90%	94%	90%
13. Uitstroomquote ZW na 13 weken (= % herstelde vangnetgevallen na 13 weken)	75%	76%	75%	78%	80%
<b>Resultaatgebied 4: klantgericht</b>	<b>norm 2006</b>	<b>realisatie 2006</b>	<b>norm 2007</b>	<b>derde kwart. 2007</b>	<b>norm 2008</b>
14. Klanttevredenheid	n.v.t.	n.v.t.	6,5	6,7	6,8
15. Waardering van de klant op deelaspecten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	65% / 75%
16. Directe telefonische afwikkeling	n.v.t.	n.v.t.	85%	88%	n.v.t.
17. Gegevenslevering aan derden binnen afgesproken termijn	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	80%
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>	<b>norm 2006</b>	<b>realisatie 2006</b>	<b>norm 2007</b>	<b>derde kwart. 2007</b>	<b>norm 2008</b>
18. Efficiënte uitvoeringsprocessen	25% bezuinigd	25% bezuinigd	Binnen budget	Binnen budget	Binnen budget
19. Uitvoeringskosten vs. programmauitgaven	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Kengetal
<b>Resultaatgebied 6: ketenprestaties</b>	<b>norm 2006</b>	<b>realisatie 2006</b>	<b>norm 2007</b>	<b>derde kwart. 2007</b>	<b>norm 2008</b>
20. Ketenuitstroomquote WW	Kengetal	77%	Kengetal	79%	Kengetal
21. Ketenklanttevredenheid					Kengetal

## **Toelichting**

### Ad 1 juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij de aanvraag einde wachttijd. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever legt het UWV een loonsanctie op. Op dit moment zijn de uitkomsten van de metingen t/m juli 2007 bekend. 87% van de beoordeelde dossiers werd door het UWV als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 70%. Voor 2008 is de norm eveneens op 70% gesteld, maar de verwachting is dat de realisatie hoger zal worden.

### Ad 2 Percentage herstelde vangnetgevallen binnen 13 weken

Het beleid van het UWV is erop gericht om het ziekteverzuim van vangnetgevallen door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. In de eerste drie kwartalen van 2007 herstelde 82% van de vangnetgevallen in de eerste dertien weken. Voor 2008 is de norm op 85% gesteld.

### Ad 3 Tijdigheid WW

Het UWV voldoet in 2006 met een score van 95% ruim aan de norm om binnen 8 weken te *beslissen* over een WW-uitkering. De klant verwacht echter een snelle eerste betaling door het UWV. Het UWV streeft er dan ook naar om de klanten binnen 4 weken vanaf de 1<sup>e</sup> uitkeringsdag de eerste definitieve betaling te laten ontvangen. De oorspronkelijke tijdigheidsindicator WW (beslissen binnen 8 weken) is daarom in 2007 vervallen en vervangen door de 1<sup>e</sup> definitieve betaling binnen 4 weken. De score tot en met september 2007 is 79% en voldoet daarmee aan de doelstelling van 70%. Voor 2008 is de norm verhoogd naar 75%.

### Ad 4 Tijdigheid WIA

De tijdige claimbeoordeling WIA is met 50% in 2006 nog onvoldoende. Wel is er sprake van een stijging in de laatste maanden van 2006 naar 65% in december. De vertraging wordt veroorzaakt doordat het UWV nog met een geheel nieuw proces werkt. Voor 2007 is de norm op 70% gesteld. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met een score van 76% over de eerste negen maanden van 2007 aanmerkelijk hoger dan in 2006 en boven de norm voor dit jaar. Net als bij de tijdigheid WW wordt voor de tijdigheidsindicator WIA met ingang van 2008 overgegaan van het meten van de tijdigheid van de beslissing naar het meten van de tijdigheid van de eerste betaling. Het UWV streeft ernaar dat klanten binnen 4 weken na Einde Wachttijd (EWT) de eerste definitieve betaling ontvangen. De norm is gesteld op 65%.

### Ad 5 Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW is eind 2005 door invoeringsproblemen met het nieuwe ziektewetstelsel onder druk gekomen. Sinds begin 2006 is de tijdigheid gestegen van 39% binnen 4 weken in januari 2006 naar 88% binnen 4 weken eind 2006. De score over de eerste negen maanden van 2007 ligt met 86% boven de norm van 85%. Net als bij de WW en de WIA wordt voor de tijdigheidsindicator ZW met ingang van 2008 overgegaan op het meten van de tijdigheid van de beslissing naar het meten van de tijdigheid van de eerste betaling. Het UWV streeft ernaar

dat klanten binnen 4 weken na ziekmelding de eerste definitieve betaling ontvangen. De norm is gesteld op 75%.

#### Ad 6 Tijdigheid Wajong

Met ingang van 2008 zal ook over de tijdigheid Wajong als prestatie-indicator worden gerapporteerd. Deze indicator meet het percentage klanten dat binnen 18 weken na aanvraag de eerste definitieve betaling van de uitkering ontvangt. Bij de Wajong kennen aanvragen soms een ingangsdatum in het verleden. De termijnen zijn gericht op het betalen van de definitieve uitkering. De termijn van 18 weken is gebaseerd op de wettelijke beslistermijn van 13 weken plus een gemiddelde betaaltermijn van 5 weken. De norm voor 2008 bedraagt 80%.

#### Ad 7 Rechtmatigheid

Het UWV heeft in 2006 een rechtmatigheidsscore behaald van 98,4%. Het niet behalen van de norm wordt voornamelijk veroorzaakt door de problematiek bij de betaling van ZW-uitkeringen. Omdat bij de WAZO / ZW - betalingen van hetzelfde systeemcomplex als de ZW gebruik wordt gemaakt, is er hier eveneens sprake van een toename van het aantal financiële fouten. De norm voor rechtmatigheid in 2007 blijft 99%. In het eerste halfjaar van 2007 zit het UWV met een voorlopige realisatie van 98,6% nog steeds onder deze norm. De problematiek bij de uitvoering van de ZW heeft nog steeds een negatieve invloed op het percentage financiële fouten. Het percentage bij de ZW blijft onveranderd hoog (8,5 ten opzichte van 9,0 in verslagjaar 2006). De meeste onjuistheden worden veroorzaakt door het niet toepassen van indexering en het niet voldoen aan controlevoorschriften door verzekerden.

#### Ad 8 Compliance

Uit een representatieve enquête onder 900 mensen met een WW- of WAO-/WIA-uitkering blijkt dat in 2006 de bekendheid met de plichten gemiddeld ligt tussen 84% en 98%. Dit is ruim boven de in het jaarplan 2006 afgesproken norm van 60%. De norm voor de bekendheid met verplichtingen bij uitkeringsgerechtigden is voor 2007 op 75% bepaald. In 2007 meet het UWV de bekendheid met verplichtingen in het vierde kwartaal, hierover zal gerapporteerd worden in het jaarverslag UWV 2007. Voor 2008 is de norm verder verhoogd naar 80%.

#### Ad 9 Afdoening fraudegevallen

Het UWV heeft vorig jaar 96% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit ligt boven de norm van 95%. Voor 2007 en 2008 is de norm eveneens op 95% bepaald. In de eerste negen maanden van 2007 heeft het UWV 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie.

#### Ad 10 Plaatsingspercentage AG

Voor het plaatsingspercentage AG geldt in 2007 en in 2008 een norm van 30%. In aansluiting op het kwartaalbericht arbeidsmarkt wordt vanaf 2007 het kalenderjaar waarin het traject gestart is als basis gehanteerd. De plaatsingspercentages AG tot en met het derde kwartaal van 2007 zijn 34% voor het kalenderjaar 2002 en 31% voor het kalenderjaar 2003. Van de trajecten gestart in kalenderjaar 2004 heeft tot en met het derde kwartaal van 2007 eveneens 31% tot een plaatsing geleid. Het plaatsingspercentage WW is in 2007 vervallen. De re-integratieaanbodquote WW (zie ad. 12) en de arbeidsuitstroomquote WW (zie ad. 11) zijn hiervoor in de plaats gekomen.

#### Ad 11 Arbeidsuitstroomquote WW

Met de uitbreiding van het dienstverleningspakket met bijvoorbeeld de intensieve begeleiding verwacht het UWV meer kortdurende en specifieke diensten in te kopen als onderdeel van de re-integratieaanpak. Ter verbetering heeft het UWV in 2007 de arbeidsuitstroomquote WW geïntroduceerd. Daarbij worden instroom in re-integratietrajecten, keuze van dienstverlening (begeleiding re-integratiecoach, reguliere trajecten via het re-integratiebureau en IRO) en resultaten van de re-integratieaanpak inzichtelijk gemaakt. Met de arbeidsuitstroomquote meet het UWV het effect van de ingezette begeleiding, door te kijken naar het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De norm voor 2007 is gesteld op 40%. De score over de eerste drie kwartalen van 2007 bedraagt 45%. De norm voor 2008 is vastgesteld op 45%.

#### Ad 12 Re-integratieaanbodquote WW

De prestatie-indicator re-integratieaanbodquote WW ziet er op toe dat voor WW-klanten die de duurgrens van 12 maanden dreigen te overschrijden, een re-integratieactiviteit is gestart. Onder re-integratieactiviteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan, als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. In 2006 bedraagt de score voor de re-integratieaanbodquote WW 81%. Hiermee wordt de norm van 90% nog niet gehaald. De score tot en met september van dit jaar is 94% waarmee het UWV voldoet aan de doelstelling. Voor 2008 is de norm evenals in 2007 op 90% gesteld.

#### Ad 13 Uitstroomquote ZW na 13 weken

De uitstroomquote ZW meet het aantal personen dat tussen 13 weken en twee jaar ziek is geweest. Dit wordt afgezet tegen het totale aantal personen dat langer dan 13 weken ziek is geweest. In de eerste negen maanden van 2007 herstelde 78% van de vangnetgevallen die na 13 weken nog ziek waren, vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Hiermee voldoet het UWV aan de in het jaarplan 2007 gestelde norm van 75%. Voor 2008 is de norm voor de uitstroomquote ZW verhoogd naar 80%.

#### Ad 14. Klanttevredenheid

Het UWV stelt op kwartaalbasis een klantgerichtheidsmonitor op, die cijfermatige informatie levert over de klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening van het UWV. Het UWV heeft onlangs besloten om voor de meting van de klanttevredenheid gebruik te maken van deze klantgerichtheidsmonitor en het algemene tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek niet langer uit te voeren. Hierdoor kan er frequenter gerapporteerd worden over de klanttevredenheid. De cijfers uit de klantgerichtheidsmonitor zijn goed vergelijkbaar met de cijfers uit het klanttevredenheidsonderzoek. In 2005 scoorde het UWV in het klanttevredenheidsonderzoek een 6,3. Het rapportcijfer voor de dienstverlening van het UWV is in het derde kwartaal van 2007 een 6,7. Dit ligt boven de norm van 6,5. Voor 2008 is de norm voor de klanttevredenheid verhoogd naar een 6,8.

#### Ad 15 Waardering van de klant op deelaspecten

Het UWV zet zich in om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Bij de verbetering van de klantgerichtheid staan de deelaspecten persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit van de reactie en contacten centraal. Vanaf 2008 rapporteert het UWV de waardering van klanten op genoemde deelaspecten als prestatie-indicator. Het UWV stelt daarbij als norm dat in 2008 65% van de klanten de inzet op de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit relaties/contacten met tenminste een 7 waardeert. Bij het deelaspect snelle betaling geldt als norm dat 75% van de klanten dit met tenminste een 7 waardeert.

#### Ad 16 Directe telefonische afwikkeling

De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers voldoet over de eerste drie kwartalen van 2007 aan de norm. In 88% kon het UWV de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Lukt dat niet dan wordt de klant teruggebeld. Waar mogelijk versnelt het UWV die terugbeltermijn. Met ingang van 2008 is de directe telefonische afwikkeling als prestatie-indicator vervallen. De waardering van de klant op deelaspecten (zie ad.15) is hiervoor in de plaats gekomen.

#### Ad 17 Gegevenslevering aan derden binnen afgesproken termijn

Leverbetrouwbaarheid is een belangrijke doelstelling voor het UWV. Daarom is met ingang van 2008 de tijdige gegevenslevering als prestatie-indicator opgenomen, met als norm dat 80% van de gegevens binnen de met de afnemer afgesproken termijn wordt geleverd.

#### Ad 18 Efficiënte uitvoeringsprocessen

In 2006 heeft UWV de 25% efficiency-doelstelling (besparing t.o.v. 2001) behaald. Het UWV verwacht in 2007 binnen het budget te blijven. Ook voor 2008 geldt als norm dat UWV de afgesproken doelen realiseert binnen de afgesproken budgettaire kaders.

#### Ad 19 Verhouding uitvoeringskosten - programmauitgaven

Met het UWV is afgesproken om nader inzicht te verschaffen in de doelmatigheid van de uitvoering. Naast efficiënte uitvoeringsprocessen (prestatie-indicator nummer 18) is voor 2008 daarom een extra kengetal ontwikkeld. Met ingang van 2008 zal het UWV in de tussentijdse verslagen de verhouding tussen de uitvoeringskosten en de programmakosten als kengetal in beeld brengen. De SVB kent een soortgelijke indicator (per wet en genormeerd). Om ervaring op te doen is ervoor gekozen om voor 2008 nog geen norm aan deze indicator voor het UWV te verbinden.

#### Ad 20 Ketenuitstroomquote

De ketenuitstroomquote wordt als kengetal gehanteerd. In 2006 verliet 77% van de klanten de WW binnen een jaar door werkhervatting of vanwege een andere reden. Tot en met september 2007 verlaat 59% van de klanten de WW binnen zes maanden door werkhervatting of vanwege een andere reden. Van de klanten met een uitkeringsduur tussen 6 en 12 maanden stroomt 48% uit. Binnen een jaar verlaat 79% van de klanten de WW.

### Ad 21 Ketenklanttevredenheid

De ketenklanttevredenheid wordt als kengetal gehanteerd. Het streven is om het waarderingscijfer in de keten te meten volgens de 5 klantprincipes. 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.