

UWV viermaandenverslag 2008

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, juni 2008

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.

Inhoud

1. VOORWOORD	3
2. KLANT	4
2.1 Algemeen	4
2.2 Klachtafhandeling	6
2.3 Cliëntenraad.....	6
2.4 Resultaten overige klantonderzoeken	7
3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2008	8
3.1 Kernfunctie Werk	8
Re-integratie.....	8
Preventie.....	12
Ketensamenwerking.....	13
3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken.....	14
Herbeoordelingen	14
WIA.....	15
Overige activiteiten	16
3.3 Kernfunctie Uitkeren.....	17
Tijdigheid	17
Handhaving	18
3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten	18
Loonaangifteketen	18
3.5 Kernfunctie Klant Management Organisatie.....	20
4. BEDRIJFSVOERING	21
4.1 Vernieuwing	21
4.2 Vorming Werkbedrijf	22
4.3 Programma WIA	22
4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	22
4.5 Beveiliging en privacy	23
4.6 Integriteit	24
4.7 Personele ontwikkeling.....	24
4.8 Huisvesting	25
4.9 ICT	26
4.10 Doelmatigheid	27
5. KERNCIJFERS EERSTE VIER MAANDEN 2008	29

1. VOORWOORD

Na het goede jaar 2007 staat UWV in 2008 voor de uitdaging die prestatie minimaal te evenaren. We hebben op verschillende fronten onze prestatienormen aangescherpt en er zijn verbeterprogramma's gestart op gebieden die nog een extra stimulans nodig hebben, zoals de dienstverlening aan werkgevers en de begeleiding van Wajong-gerechtigden.

Na enkele jaren van voorbereiding gaan we in 2008 de staande organisatie daadwerkelijk laten landen in de Vernieuwing. Volgens planning zullen we tot en met 2010 met deze transitie bezig zijn. Om die nieuwe werkprocessen efficiënt te kunnen uitvoeren moet ook de ondersteunende ICT aan de nieuwe wijze van werken worden aangepast. Dit is een complexe opgave. Naast de Vernieuwing werken wij met veel inzet aan de op handen zijnde fusie met CWI en de vorming van het Werkbedrijf, waarin CWI per 1 januari 2009 in belangrijke mate zal opgaan.

De klanttevredenheid van klanten neemt nog steeds toe. Later in dit jaar wordt onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder werkgevers. We zijn een verbeterprogramma gestart om werkgevers sneller en beter van dienst te kunnen zijn.

In de eerste vier maanden hebben we 18.000 mensen vanuit de arbeidsongeschiktheidswetten of de WW weer aan werk kunnen helpen. Daarmee voldoen we ruim aan onze doelstelling. Werkhervatting vanuit de Wajong is een actueel thema. Uit eigen onderzoek is naar voren gekomen dat het aantal mensen met een Wajong-uitkering de komende jaren zal blijven groeien. Op basis van de wetgeving – die uitgaat van de verdiencapaciteit – is nog steeds 98% van de Wajong-gerechtigden volledig arbeidsongeschikt. Wij zijn dit jaar in nauw overleg met de Minister gestart met een intensivering van de begeleiding, zowel in preventieve zin als ten aanzien van het vinden van geschikt werk. Later dit jaar zullen van die intensivering de resultaten zichtbaar worden.

Wij steken veel energie in de opbouw van de ketensamenwerking in de regio. Samen met de andere ketenpartners hebben we een monitor ontwikkeld die nauwgezet het opbouwproces volgt en ook al enig zicht zal kunnen geven op het aantal burgers dat via de geïntegreerde dienstverlening aan werk zijn geholpen. De eerste resultaten vanuit die monitor zullen aan het Ministerie worden verstrekt.

UWV en de Belastingdienst hebben in deze eerste vier maanden een beoordelingskader opgesteld, aan de hand waarvan kan worden getoetst of eind dit jaar sprake zal zijn van een stabiel werkende keten. Het Expertisecentrum en de Inspectie Werk en Inkomen hebben ingestemd met dit kader.

Raad van Bestuur

2. KLANT

2.1 Algemeen

Doel

In 2008 willen we - net als in 2007 - werk maken van klantgerichte dienstverlening. Kernbegrippen daarbij zijn persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit van onze reactie. Daartoe vernieuwen we onze uitvoering, zowel wat we gaan doen, maar ook hoe we dat gaan doen en met welke middelen. Daarvoor zijn we het programma De Vernieuwing gestart. Voor klantgerichtheid is de klant zelf het criterium. Het is pas klantgericht als de klant het zo ervaart.

We willen in 2008 bereiken dat klanten onze inzet waarderen met ten minste het rapportcijfer 6,8. We stellen daarnaast als norm dat 65% van onze klanten onze inzet op de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit reacties/contacten met ten minste een 7 weet te waarderen. Bij het deelaspect snelle betaling streven we ernaar dat 75% deze waardering uitspreekt.

Tevens willen we bereiken dat de klanttevredenheid van werkgevers (2007: 5,4) in 2008 toeneemt.

Activiteiten

Persoonlijke aandacht

In de eerste vier maanden van 2008 hebben we samen met onze ketenpartners CWI en gemeenten onze dienstverlening in de gezamenlijke frontoffices verder volgens de toonkamerprincipes ingericht. Hierdoor krijgt de klant van ons steeds meer de dienstverlening die rekening houdt met zijn specifieke situatie en hem zo snel mogelijk begeleidt naar werk. Hierbij heeft de klant te maken met slechts één contactpersoon vanuit de keten Werk en Inkomen: de re-integratiecoach, of werkcoach. Deze coach wijst de klant ook op zijn rechten en plichten (het accent ligt daarbij op preventief handhaven) en bevordert dat de klant zich aan afspraken houdt. Tegelijkertijd weet de klant wat hij/zij van ons kan verwachten.

We hebben in de eerste vier maanden de klachtafhandeling versneld en het aantal klachten verder verminderd. In paragraaf 2.2 rapporteren we over de in de eerste vier maanden van 2008 bereikte resultaten.

Bereikbaarheid/toegankelijkheid

We hebben onze digitale diensten verder uitgebreid, zodat burgers en bedrijven ons gemakkelijker kunnen bereiken. Zo hebben we de jaaropgave gegevens van UWV klanten digitaal aan hen beschikbaar gesteld. Ook hebben we de elektronische intake WW opgeleverd en een test uitgevoerd om de uitkeringsbetaalspecificaties digitaal aan klanten ter beschikking te stellen. Daarnaast is het Digitaal Klantdossier begin januari 2008 landelijk door CWI, UWV en gemeenten in gebruik genomen. Dit is een gezamenlijk elektronisch dossier voor werk en inkomen. Hiermee is het voor de klant mogelijk om via internet de gegevens te raadplegen en zich online in te schrijven als werkzoekende. Ook kunnen klanten hiermee eventueel een aanvraag voor een WW- of WWB-uitkering doen of voor bepaalde gegevens een correctieverzoek indienen.

Snelle betaling

We zorgen voor een snelle definitieve betaling. Indien dit niet lukt, overleggen we met de klant over de verstrekking van een voorschot. In paragraaf 3.3 rapporteren we over de resultaten in 2008.

Kwaliteit van de reactie

Om ervoor te zorgen dat onze klanten in één keer het correcte antwoord op hun vragen krijgen, zetten we klantadviseurs in die weten welke contacten de klant in de organisatie en bij UWV Telefoon heeft gehad.

Resultaten

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid			
Prestatie	Norm 2008	1e drie maanden 2008	2007
Klanttevredenheid	6,8	6,8	6,7
Klantwaardering 7 op de volgende deelaspecten		% (cijfer)	Cijfer
persoonlijke aandacht	65%	70% (6,8)	6,7
snelheid/tijdigheid	75%	69% (6,9)	6,6
kwaliteit van reactie/communicatie	65%	68% (6,8)	6,7
bereikbaarheid/toegankelijkheid	65%	71% (7,0)	6,9

Klanttevredenheid

De algehele klanttevredenheid is in het eerste kwartaal van 2008 gestegen naar 6,8 (2007: 6,7). Ook is het percentage tevreden klanten in het eerste kwartaal van 2008 gestegen (van 69% in 2007 naar 74% in het eerste kwartaal van 2008). Op onze kernbegrippen van betere dienstverlening, persoonlijke aandacht, bereikbaarheid, kwaliteit van onze reactie en snelheid/tijdigheid steeg de klanttevredenheid. Op de eerste drie aspecten voldoet de score aan de norm, op het aspect snelheid/tijdigheid nog niet.

We meten de klanttevredenheid via de Klantgerichtheidmonitor, die we vier keer per jaar laten uitvoeren. Deze monitor levert cijfermatige informatie over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met onze dienstverlening.

Naast de klantgerichtheid meten we in de Klantgerichtheidmonitor ook in welke mate klanten het eens zijn met de beslissing van UWV over de uitkering of het re-integratietraject. De acceptatie van de beslissing van UWV blijft ook in het eerste kwartaal van 2008 op een constant niveau. Uit de Klantgerichtheidmonitor blijkt dat instemming met de beslissing samenhangt met de tevredenheid over de dienstverlening. Van de klanten die het *helemaal eens* zijn met de beslissing is 88,5% (zeer) tevreden (2007: 85%); van de klanten die het *helemaal oneens* zijn is ruim 29 % (zeer) tevreden (2007: 30%).

De klanttevredenheid van werkgevers meten we twee keer per jaar. Om deze te verhogen hebben we onder meer de volgende acties in gang gezet:

- Oplossen van de knelpunten in de relatie met eigen risicodragers WGA
- Verbeteren van de loonaangifteketen met de Belastingdienst (zie hierna par. 3.4)
- Verruimen van de mogelijkheden tot elektronisch ziek- en hersteldmelden (naast de hiervoor genoemde uitbreidingen van digitale diensten)
- Aanpassen, uitbreiden en actualiseren van de communicatiemiddelen (folders, brochures, formulieren en internet)
- Verder professionaliseren van UWV Werkgevertelefoon
- Verdiepen van de Informatiecongressen, eind vorig jaar hebben we acht congressen over ontwikkeling in de Sociale Zekerheid georganiseerd die zeer goed zijn bezocht door werkgevers en ook zeer goed werden gewaardeerd. We zijn nu gestart met de voorbereiding van congressen voor komend najaar.
- Opzetten van een werkgeversmagazine, dat 4 keer per jaar zou moeten verschijnen. Momenteel geven we een maandelijks digitale nieuwsbrief uit voor werkgevers.

Overige resultaten

UWV Telefoon heeft in de eerste vier maanden van 2008 ruim 1,6 miljoen klantvragen telefonisch beantwoord. De telefonische bereikbaarheid was 93% (werknemers) en 95% (werkgevers). Met telefonische bereikbaarheid bedoelen we het aantal klanten dat door een klantadviseur te woord is gestaan ten opzichte van het totale aantal klanten dat heeft gebeld. In 90% konden we de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Van de klanten geeft 70% (werknemers) en 60% (werkgevers) aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de UWV Telefoon.

Waardering voor UWV Telefoon Werknemers bleek uit het behalen van het prestigieuze internationale Customer Operations Performance Center (COPC) certificaat. Dit certificaat wordt verleend aan contactcentra die hun kwaliteit en prestaties op een hoog niveau hebben en door continu onderzoek te doen zich steeds verder verbeteren. In het COPC-model staat de klant centraal. Door continu de binnenkomende vragen te analyseren kunnen we adequate maatregelen nemen om knelpunten in de dienstverlening op te lossen. De geplande certificering van UWV Telefoon Werkgevers vindt plaats in oktober 2008.

2.2 Klachtafhandeling

Het doel is om het aantal klachten in 2008 verder te verminderen. Ook snelle afhandeling van klachten blijft een belangrijk doel. In 2008 zal nog meer aandacht besteed worden aan de kwalitatieve aspecten van de klachtafhandeling zoals inlevingsvermogen en identificeren met het probleem van de klant en het benutten van klachten voor verbetering van onze dienstverlening en klanttevredenheid.

Aantal klachten

De daling van het aantal klachten heeft zich in de eerste vier maanden van 2008 voortgezet: in totaal ontvingen we 3.589 klachten, 220 minder dan in de laatste vier maanden van 2007.

Aantal ontvangen klachten				
	Totaal	1e vier maanden	2e vier maanden	3e vier maanden
2005	20.116	6.632	5.297	8.187
2006	20.844	9.778	6.008	5.058
2007	12.874	4.889	4.176	3.809
2008		3.589		

Tijdigheid afhandeling klachten

In de eerste vier maanden van 2008 hebben we de afhandeling van klachten verder versneld: we handelden 98,6% van de klachten (2007: 96,2%) binnen de wettelijke termijn af (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 89,1% binnen drie weken (2007: 84,5%).

Beoordeling klachten

Het percentage gegrond verklaarde klachten is in de eerste vier maanden van dit jaar 50,6% (2007: 52,5%). Net als in 2007 lossen we één vijfde van de klachten via interventie op, de klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

Aantal afgehandelde klachten*					
Oordeel	Eerste vier maanden 2008		2007		
	Aantal	%	Aantal	%	
Gegrond	1.856	50,6%	6.899	52,5%	
Ongegrond	712	19,4%	2.295	17,4%	
Niet ontvankelijk	60	1,6%	113	0,9%	
Oordeel niet van toepassing	789	21,5%	2.926	22,3%	
Geen oordeel	249	6,8%	912	6,9%	
Totaal	3.666	100%	13.145	100%	

* excl. Nationale Ombudsman

Er is sprake van "oordeel niet van toepassing" als een klacht door interventie wordt opgelost en de klager zijn klacht niet doorzet. Als de klacht niet gegrond of niet ongegrond kan worden verklaard, is er sprake van "geen oordeel".

Klachtsoorten

De verhouding tussen de klachtsoorten blijft constant. Iets minder dan de helft heeft betrekking op de informatie/communicatie naar de klant. Minder dan een kwart slaat op de betaling en iets minder dan één zesde van de klachten gaat over de bejegening.

2.3 Cliëntenraad

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze cliëntenraden bij de ontwikkeling van nieuw beleid. Onze cliëntenraad bestaat uit een centrale raad, twee landelijke raden (één AG en één WW) en twaalf regionale raden (zes AG en zes WW). In de raden hebben personen zitting die wegens arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid klant zijn van UWV. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Om de raden hiertoe in staat te stellen leveren we hen alle benodigde informatie. Ook kunnen de raden altijd verbetervoorstellen doen, bijvoorbeeld over de omgang met klanten, leesbaarheid van brieven en brochures, of de ondersteuning bij de mogelijke terugkeer naar werk. Hierna volgt een overzicht van de in de eerste maanden van 2008 verrichte activiteiten.

Cliëntenparticipatie

De cliëntenraden hebben in het kader van een conferentie van UWV over de Vernieuwing van UWV gediscussieerd over de verdere invulling van cliëntenparticipatie. Ook hebben de cliëntenraden het plan van aanpak van de Fusie UWV/CWI besproken en zijn een consultatieronde gestart over de inrichting van de toekomstige cliëntenparticipatie.

Tijdens het jaarlijkse congres van de Landelijke Cliëntenraad heeft de cliëntenraad AG Zuid-West de Juryprijs gewonnen. De cliëntenraad heeft voorgesteld om de zogenoemde kritische functiemogelijkhedenlijst ook aan de klant te geven. Voorheen werd dit document bij keuringen alleen intern gebruikt door arts en arbeidsdeskundige, terwijl het volgens de cliëntenraad klanten een helder inzicht biedt in hun situatie. Het voorstel wordt inmiddels in de regio Zuid-West in de praktijk gebracht.

2.4 Resultaten overige klantonderzoeken

Naast de Klantgerichtheidmonitor hebben we begin 2008 nog diverse andere onderzoeken onder onze klanten gehouden. De meeste van deze onderzoeken hebben we reeds vermeld in ons jaarverslag 2007. Ook hebben we ons tweejaarlijks onderzoek gehouden onder de rechterlijke macht over de afhandeling van beroepszaken. Hieruit blijkt dat de rechterlijke macht onze dienstverlening gelijk waardeert als in 2005 (6,9).

De uitkomsten van klantonderzoeken gebruiken we als input voor gerichte verbeteracties.

3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2008

Wij hebben onze activiteiten en resultaten in 2008 geordend naar de kernfuncties Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten. Deze functies bieden ons de mogelijkheid om onze prestaties verder te verbeteren en om de organisatie te vernieuwen om zodoende nog meer werk te maken van betere dienstverlening. Wij ervaren dat onze klanten die inzet en de resultaten positief waarderen. Ook de prestatie-indicatoren illustreren dat onze dienstverlening een stijgende lijn vertoont.

3.1 Kernfunctie Werk

Doel

We hebben voor 2008 als ambitie om circa 45.000 arbeidsongeschikte en werkloze klanten aan het werk te helpen, waarvan 10.000 arbeidsongeschikten en 35.000 werklozen.

Daarnaast zoeken we samen met onze ketenpartners naar nieuwe wegen om mensen effectiever naar werk te begeleiden, de dienstverlening verder te verbeteren en te zorgen voor een effectieve verzuimbegeleiding van zieke klanten uit onze vangnetgroepen. Ook willen we de samenwerking met onze ketenpartners verdiepen.

Re-integratie

Activiteiten en resultaten Werk: re-integratie

Aantal plaatsingen

In totaal hebben we in de eerste vier maanden van 2008 ruim 18.000 klanten aan het werk geholpen, waarvan bijna 3.300 arbeidsongeschikten en 14.800 werkloze klanten. Hiermee liggen we op schema om onze doelstelling van 45.000 plaatsingen te realiseren.

Arbeitsongeschikten worden op weg naar werk voornamelijk begeleid door een re-integratiebureau. In de eerste vier maanden van 2008 zijn ruim 12.700 arbeidsongeschikte klanten een traject bij een re-integratiebureau gestart.

Onze re-integratiecoach begeleidt werklozen, nadat deze bemiddeling hebben gehad van CWI, uiterlijk in de 12^e maand na hun eerste uitkeringsdag. Gemiddeld zijn deze klanten bij de start van de begeleiding acht à negen maanden uit het arbeidsproces. De re-integratiecoach neemt de klant eerder dan in de 12^e maand in begeleiding, als duidelijk is dat de afstand tot de arbeid vanwege persoonlijke belemmeringen groot is en de cliënt niet in staat is om zelfstandig werk te vinden.

Door de gunstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt neemt het aantal klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt relatief toe. In 2008 zetten wij de intensieve en op de klant toegesneden aanpak met de inzet van onze re-integratiecoaches en samen met de ketenpartners voort. Vanaf 2008 vindt inkoop van re-integratietrajecten en -diensten alleen plaats als een bestaande vacature vervuld kan worden of bij reële vraag naar arbeid vanuit de (een) arbeidsmarkt (sector). Dit hebben we opgenomen in ons inkoopkader. Met dit kader bieden we de klant meer maatwerk en een grotere keuzemogelijkheid om zelf invulling te geven aan de re-integratie.

Prestatie-indicatoren re-integratie

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over re-integratie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

Prestatie-indicatoren Werk: bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2008	1e vier maanden 2008	2007
Plaatsingspercentage AG na 2 à 3 jaar	30%	zie hieronder	-
Re-integratie aanbodquote WW	90%	93%	93%
Arbeitsuitstroomquote WW	45%	46%	48%
Uitstroomquote ZW na 13 weken	80%	78%	77%
Ketensamenwerking: ketenuitstroomquote	kengetal	80%	78%

- *Plaatsingspercentage AG*

Voor de jaren 2002 tot en met 2005 voldoen we al aan de doelstelling van een plaatsingspercentage van 30%. De plaatsingspercentages voor de meest recente jaren (met name 2007) zullen nog toenemen, omdat voor deze jaren nog niet alle trajecten zijn afgesloten.

Bij een plaatsing gaat het om het gedurende ten minste twee maanden betaald werk verrichten op basis van een arbeidsovereenkomst voor tenminste zes maanden voor tenminste de helft van de vastgestelde resterende arbeidscapaciteit. Het plaatsingspercentage is het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten in een kalenderjaar.

Plaatsingspercentages AG	
Kalenderjaar	2008
2002	34 %
2003	31 %
2004	32 %
2005	33 %
2006	27 %
2007	10 %

- *Re-integratieaanbodquote WW*

In 2008 is het de bedoeling dat 90% van het aantal klanten dat 1 jaar uitkering ontvangt, een aanbod van de re-integratiecoach heeft gekregen; met een score van 93% over de eerste vier maanden van 2008 voldoen we aan die doelstelling.

- *Arbeidsuitstroomquote WW*

Met de arbeidsuitstroomquote meten we het effect van onze begeleiding. Hiervoor kijken we naar het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De score over de eerste vier maanden van 2008 is 46%. Hiermee voldoen we aan onze doelstelling van 45%.

- *Uitstroomquote ZW*

Met de uitstroomquote meten we het aantal beëindigingen Ziektewet dat langer dan 13 weken maar minder dan 104 weken ziek is geweest ten opzichte van het aantal gevallen dat langer dan 13 weken ziek is. De score over de eerste vier maanden van 2008 is 78%. Hiermee voldoen we nog niet aan de doelstelling uit ons jaarplan van 80%. We hebben verschillende maatregelen getroffen om de uitstroom te bevorderen. Zo versnellen we de interne overdrachten, maken we sneller probleemanalyses en plannen van aanpak. We zetten, zodra dit mogelijk is, de begeleiding naar passend werk in en volgen deze strakker.

- *Ketenuitstroomquote*

De ketenuitstroomquote WW maakt inzichtelijk welk deel van de klanten die daadwerkelijk een uitkering WW hebben ontvangen, binnen een jaar uit de uitkering stroomt. De ketenuitstroomquote tot en met april 2008 bedraagt 80% (2007: 78%).

Re-integratieactiviteiten voor herbeoordeelden

In de eerste vier maanden van 2008 hebben we ruim 11.100 herbeoordelingen uitgevoerd op basis van het aangepaste Schattingsbesluit (zie hierna paragraaf 3.2). Ruim 19% hiervan heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Voor deze klanten is een re-integratieaanbod van toepassing. Met nagenoeg al deze klanten (99,5%) hebben we meteen bij de herbeoordeling een afspraak gemaakt over de begeleiding naar re-integratie.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de afspraken die ten tijde van de herbeoordeling zijn gemaakt met de klanten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Kerncijfers re-integratie na herbeoordeling				
	2008		2007	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	2.154	100%	15.773	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	8	0,4%	18	0,1%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	2.146	100%	15.755	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	754	35%	5.785	37%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	203	10%	1.682	11%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	265	12%	2.046	13%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	286	13%	2.057	13%
2b waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	878	41%	5.575	35%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	785	37%	4.830	30%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	93	4%	745	5%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	514	24%	4.395	28%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	65	3%	521	3%
- cliënt kiest voor een IRO	155	7%	1.421	9%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	294	14%	2.453	16%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	320		384	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	129		2.985	
* weergave van de gemaakte afspraken ten tijde van de herbeoordeling, de gemaakte afspraken kunnen inmiddels anders luiden				

We hebben in de eerste vier maanden van 2008 voor 87% van deze klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject startten, binnen 8 weken een plaatsingsplan aangevraagd bij het re-integratiebedrijf. Deze score was als gevolg van het geven van prioriteit aan de uitvoering van de maatregelen uit het coalitieakkoord tijdelijk verslechterd, maar stijgt nu weer. Er zijn ook klanten die in eerste instantie niet beschikbaar zijn voor re-integratie. Voor hen starten we soms later alsnog re-integratieactiviteiten. Zo benaderen we klanten waarmee bij de herbeoordeling is afgesproken om tijdelijk geen re-integratiebegeleiding te starten, drie maanden na de herbeoordeling opnieuw. Het gaat dan om klanten die in eerste instantie aangeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar stellen voor werk.

Bureau Astri voert in onze opdracht onderzoek uit onder WAO'ers waarvan de uitkering is verlaagd of beëindigd na een herbeoordeling op grond van het aangepaste Schattingsbesluit. Doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de arbeids- en inkomenspositie van deze klanten over een langere periode. Van de in 2006 herbeoordeelde WAO'ers werkt 62% na 18 maanden. Dit is aanzienlijk meer dan van de in 2005 herbeoordeelde WAO'ers (51%). Van degenen die ten tijde van de herbeoordeling niet werkten, is 32% (2005) respectievelijk 37% (2006) na anderhalf jaar aan het werk.

Van de groep die bij de herbeoordeling geen werk heeft, heeft ruim de helft (2005: 58%, 2006: 53%) begeleiding ontvangen. Van degenen die geen begeleiding hebben ontvangen, heeft een meerderheid daar geen behoefte aan (2005: 27 van 42%, 2006: 39 van 47%). Hieruit blijkt dat sommige klanten wel behoefte hebben aan begeleiding, maar nog geen begeleiding hebben ontvangen. Belangrijke reden hiervoor is dat een klant soms nog geen traject aanvraagt of nog niet positief reageert op een begeleidingsaanbod. We streven ernaar tot een sluitende aanpak te komen voor klanten die geen werk hebben.

Van de in 2005 herbeoordeelde ontvangt bijna 40% na anderhalf jaar nog een WW-uitkering en circa 25% van de in 2006 herbeoordeelde; bijna 5% heeft een bijstanduitkering.

Begeleiding van jonggehandicapten

Sinds enkele jaren stijgt de instroom in de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) (van 8.200 in 2003 naar 15.300 in 2007). Deze stijging kan voor een aanzienlijk deel worden toegeschreven aan de doorstroom vanuit de bijstand, maar ook is de toegenomen instroom afkomstig uit het voortgezet speciaal onderwijs, het praktijkonderwijs en instellingen. Door de stijgende instroom is het aantal Wajong-gerechtigden toegenomen tot 170.600 eind april 2008.

We hebben voor de Wajong-gerechtigden bijzondere aandacht: 98% van hen heeft een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit betekent dat ze niet in staat zijn het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen. Toch werkt op dit moment een kwart van hen, waarvan tweederde in een WSW (Wet sociale werkvoorziening) -bedrijf en éénderde bij een reguliere

werkgever. Het betreft vaak ambachtelijk werk waarvoor weinig scholing en specifieke vaardigheden nodig zijn.

Wij voeren diverse activiteiten uit om de participatie van jonggehandicapten te bevorderen. Zo bespreken onze arbeidsdeskundigen op scholen de arbeidsintegratiemogelijkheden van leerlingen vanaf 15, 16 jaar. Het betreft met name scholen voor het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs.

Ook zijn we gestart met een andere aanpak voor Wajong-gerechtigden die nog moeten worden herbeoordeeld. Doel is deze doelgroep, ook bij ongewijzigde arbeidsongeschiktheid naar arbeidsparticipatie te begeleiden.

Regionaal voeren we jaarlijks gemiddeld circa 50 projecten, pilots, samenwerkingsverbanden en convenanten uit. Binnen de regionale netwerken van (keten)partijen die rondom de jonggehandicapten georganiseerd zijn, worden initiatieven ontwikkeld ter bevordering van de overgang van school naar werk, de dienstverlening voor jongeren met een beperking en hun arbeids- of maatschappelijke participatie. Ook zijn er verschillende samenwerkingsprojecten om wachtlijsten voor de WSW te bekorten of weg te werken. Een deel van de projecten wordt gefinancierd vanuit het Wajong subsidiefonds. Andere initiatieven krijgen veelal financiële ondersteuning vanuit het Europees Sociaal Fonds, gemeenten of derden.

Eén van de projecten is een samenwerkingsverband met een re-integratiebedrijf en een grote supermarktketen voor het plaatsen van in eerste instantie minimaal 100 Wajong-gerechtigden en op langere termijn ongeveer 700 Wajong-gerechtigden.

Begin oktober is het Kabinetsstandpunt over het advies van de Sociaal Economische Raad over de Wajong aan de Tweede Kamer aangeboden. Vooruitlopend op de implementatie van de kabinetsvoorstellen hebben we een Programma Wajong ingericht. Het doel van het programma is enerzijds het realiseren van een verbeterde overgang van school naar werk en anderzijds het bereiken van een hogere participatie van jongeren met functiebeperkingen. Daarnaast coördineert het programma Wajong de regionale uitvoering.

We zijn voorbereidingen voor het opzetten en inrichten van een Werkgeversservicepunt Wajong gestart. Doel daarvan is om administratieve taken van werkgevers uit handen te nemen zoals: ziekmelding van Wajong-gerechtigden, (aan)vragen (van)over Voorzieningen en informatieverstrekking. Op 1 september gaat het servicecentrum van start, per 1 oktober is het servicecentrum operationeel.

Ook zijn we voorbereidingen gestart voor een website waar vraag en aanbodmatching voor Wajong-gerechtigden wordt gefaciliteerd. Hierin wordt samengewerkt met CNV-Jongeren en de Re-integratiebedrijven. Doel is om vacatures beter en sneller beschikbaar te stellen aan Wajong-gerechtigden die op zoek zijn naar een geschikte baan en werkgevers te kunnen voorzien van potentiële Wajong-kandidaten voor openstaande vacatures.

Re-integratiemiddelen

Zoals we hiervoor hebben aangegeven, hebben we in de eerste vier maanden van 2008 ruim 18.000 klanten aan het werk geholpen. Dat is meer dan in dezelfde periode van 2007. We verwachten voor geheel 2008 evenwel minder uit te geven dan in 2007 (voor de re-integratie van werklozen € 125 miljoen, 2007: € 142 miljoen) en voor de re-integratie van arbeidsongeschikten € 130 miljoen, 2007: € 134 miljoen). Er is een positieve ontwikkeling van de relatie tussen aantal plaatsingen en uitgaven aan re-integratiemiddelen. Uit een extern rapport over de invoering van re-integratiecoaching blijkt dat het gemiddeld besteed bedrag aan re-integratiekosten per klant gedaald is. Door de klantspecifieke benadering van de re-integratiecoach wordt beter aangesloten bij de behoefte van de klant; relatief goedkope kortdurende begeleiding voor klanten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt, langer durende en dus duurdere trajecten voor klanten met een grotere afstand.

Omdat we meer mensen re-integreren, zijn de uitgaven wel hoger dan hetgeen de minister voor 2008 beschikbaar stelt (€ 110 miljoen voor de re-integratie van werklozen (2007: 130 miljoen) en (€ 103 miljoen voor de re-integratie van arbeidsongeschikten (2007: € 136 miljoen)). De kosten in de eerste vier maanden van 2008 bedragen € 46 miljoen (WW) en € 45 miljoen (AG).

Daarnaast hebben we € 39 miljoen aan voorzieningen uitgegeven (2007: € 105 miljoen, budget 2008: € 84 miljoen). We verwachten voor geheel 2008 € 106 miljoen uit te geven.

Naast de hiervoor genoemde uitgaven hebben we nog € 46 miljoen uitgegeven aan diverse andere re-integratie-instrumenten, zoals de Ziektewet no-riskpolis voor herintredende arbeidsongeschikten.

Kosten Werk: re-integratie

De uitvoeringskosten verbonden aan re-integratie waren in de eerste vier maanden van 2008 ongeveer zoals begroot (€ 64,7 miljoen tegenover € 64,6 miljoen).

Preventie

Resultaten Werk: preventie

Prestatie-indicatoren preventie

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over preventie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2008	1e vier maanden 2008	2007
Toetsing juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	89%	88%
% herstelde vangnetgevallen < 13 weken	85%	83%	82%

- *Re-integratie vangnetgevallen*

Ons beleid is erop gericht om ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere groepen die een Ziektewetuitkering ontvangen (de zogenoemde vangnetgevallen) door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór en na dertien weken.

In de eerste dertien weken herstelt 83% van deze vangnetgevallen. Hiervoor hebben we aangegeven dat van degenen die daarna nog ziek zijn, 78% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar herstelt. Om het kortdurende verzuim terug te dringen hebben we de interne samenwerking en communicatie geïntensiveerd. Hiermee geven we tijdig en gericht aandacht aan klanten met een hoog risico op langduriger verzuim. Dit moet ook leiden tot het tijdiger opstellen van probleemanalyses en plannen van aanpak. Bij langdurig verzuim en als er duidelijkheid bestaat over de mogelijkheden voor passend werk, volgen we strakker de begeleiding naar re-integratie.

- *Beoordeling re-integratieverslag*

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. In deze periode moet de werkgever samen met de werknemer zich inspannen om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk kan. Wij beoordelen deze re-integratie-inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat de werkgever samen met zijn werknemer bij het indienen van de WIA-aanvraag opstelt. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. In de eerste vier maanden van 2008 hebben we in 11% van de getoetste re-integratieverslagen een sanctie opgelegd.

Vanaf 2007 meten we maandelijks of we de toetsingen van de re-integratieverslagen juist hebben uitgevoerd. Op dit moment zijn de uitkomsten bekend van de metingen t/m december 2007. 89% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 70%.

Preventie Vroegmelders

Vroegmelders zijn klanten die dreigen werkloos te worden. In 2007 signaleerde de Inspectie Werk en Inkomen onduidelijkheid bij CWI en UWV over de inzet van preventieve re-integratie-instrumenten (met name van het zogenoemde opstapje) aan deze vroegmelders.

Het gaat bij opstapjes om trainingen en cursussen van maximaal twee maanden van ten hoogste € 2.000 die ertoe moeten leiden dat de klanten voldoen aan de behoeften van de markt, waardoor ze naar werk kunnen worden doorgeleid. CWI signaleert deze behoeften en bekijkt wat er specifiek bij de klant ontbreekt om aan deze behoeften te voldoen. UWV financiert het opstapje.

De opstapjes worden niet alleen toegekend aan de vroegmelders maar ook aan klanten die al werkloos zijn. Het beleid van UWV en CWI is dat in principe geen opstapjes ter beschikking worden gesteld aan direct bemiddelbare vroegmelders. Bovendien is het primair een taak van de werkgever en de werknemer om in een periode vóór de ontslagdatum alles te doen om werkloosheid te voorkomen. In individuele specifieke klantsituaties kan maatwerk verlangen – bijvoorbeeld in geval van collectief ontslag of faillissement – dat de inzet van een opstapje het meest aangewezen instrument is. De inzet van een opstapje is dan in dit individuele geval een noodzakelijke voorwaarde om aan de slag te blijven.

Door dit beleid blijft het aantal toegekende opstapjes relatief beperkt. In de eerste vier maanden van 2008 zijn voor zowel vroegmelders als werklozen in totaal 5.244 opstapjes ingezet. 85% van

de beëindigde opstapjes is succesvol afgesloten. Wij zullen in de loop van 2008 het onderscheid tussen vroegmelders en werklozen in onze administratie zichtbaar gaan maken. Hierdoor kunnen we in het achtmaandenverslag specifiek ingaan op de opstapjes die zijn ingezet voor vroegmelders.

Indien dit voor de klant is aangewezen, zet UWV ook voor een vroegmelder een re-integratietraject in, direct gericht op vervulling van een vacature.

Kosten werk: preventie

De kosten verbonden aan preventie in de eerste vier maanden van 2008 van € 2,4 miljoen waren iets hoger dan begroot (€ 2,3 miljoen).

Ketensamenwerking

Doel

Samen met onze ketenpartners streven we naar verbetering van onze dienstverlening. CWI en UWV zullen per 1 januari 2009 fuseren en de activiteiten rondom werk bundelen in het gezamenlijke WERKbedrijf. De focus blijft daarbij gericht op invoering van geïntegreerde en ontschotte dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van toonkamerprincipes; dat wil onder meer zeggen één geïntegreerd ketenproces samen met CWI en gemeenten in de bedrijfsverzamelgebouwen op basis van gezamenlijke dienstverleningsconcepten met één aanspreekpunt voor werkgevers en werkzoekenden.

De ketenpartners hebben met elkaar afgesproken de verdere ontwikkelingen in de keten vorm te geven langs drie richtingen:

- de invoering van geïntegreerde dienstverlening op basis van de Toonkamerprincipes aan zowel werkzoekenden als werkgevers op BVG-niveau;
- de inrichting van een werkbedrijf door CWI en UWV met als onderdeel de landelijke serviceorganisatie;
- inrichting van het regionale arbeidsmarktbeleid (verantwoordelijkheid VNG).

Uitwerking en invoering hiervan vindt plaats in 2008 en 2009. In deze rapportage beperken wij ons tot de invoering van de integrale dienstverlening en in hoofdstuk 4 de vorming van het werkbedrijf.

Activiteiten en resultaten

Geïntegreerde dienstverlening

De focus in 2008 ligt op het gezamenlijk inrichten van geïntegreerde dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van de toonkamerprincipes. Ter verhoging van de effectiviteit van de re-integratie van werkloze uitkeringsgerechtigden wordt geïntegreerde dienstverlening op basis van toonkamerprincipes op steeds meer locaties doorgevoerd, net als intensivering van samenwerking met overige publieke en private dienstverleners. Het doel voor het einde van 2008 is dat alle vestigingen goed op weg zijn met de invoering van integrale dienstverlening. Voor eind 2009 is het doel dat 90% van de Locaties Werk en Inkomen integrale dienstverlening bieden.

Gestart is met het uitvragen van de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening op de locaties. Aan alle Locaties Werk en Inkomen is gevraagd de voortgang van de invoering bij te houden op de landkaart. Op basis hiervan wordt via een volledig vernieuwde landkaart inzicht gegeven in de status van het proces op een locatie. De rapportage is afgestemd met alle ketenpartners. De rapportage van de invoering van integrale dienstverlening gaat eens per vier maanden plaatsvinden. Aan de locaties is gevraagd de eerste status medio mei aan te leveren. De voortgangsrapportage is geplaatst op de website www.samenvoordeklant.nl.

Aan de werkgeversbenadering wordt steeds meer vorm gegeven: er is sprake van een toename van het aantal werkgeversprojecten en op vele plaatsen worden werkgeversservicepunten opgericht.

Ook leveren we een bijdrage met CWI en gemeenten bij de uitwerking van het Deltaplan Inburgering en het Actieplan krachtwijken.

ICT

Quick wins

In maart 2008 is een gezamenlijk plan van aanpak van UWV, CWI, BKWI en gemeenten met daarin 5 quick wins en de projectstructuur vastgesteld. Het gaat hierbij om:

- vacatureverwerking, bemiddeling en verwijzing; aanpassing ABS voor de keten;
- uitbreiding Suwinet-inkijk met statusgegevens en ontsluiten E-werkmap voor de keten;
- E-intake WWB koppelen aan gemeentesystemen;
- Re-integratie-instrumenten DWI Amsterdam;
- Webbased maken van ABS, Sonar en E-intake voor implementatie.

Het project is begin april gestart en loopt tot eind 2009. Fasegewijs vinden implementaties van de resultaten plaats.

Pilots BVG-infrastructuur

Er loopt een pilot BVG ICT infrastructuur in Eindhoven en Amsterdam die gericht is op het ontsluiten van de CWI- en UWV-applicaties op het gemeentelijke netwerk. De medewerkers van het BVG kunnen dan, ongeacht van welke moederorganisatie, via de gemeentelijke Pc's en het gemeentelijke netwerk alle voor hen noodzakelijke applicaties gebruiken. We verwachten de evaluatie van de pilots eind mei.

Samenwerking met de G4

Een gezamenlijke stuurgroep van het WERKbedrijf en de sociale diensten van de gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht (de G-4) heeft acht thema's benoemd die de leidraad vormen voor intensievere samenwerking. De thema's zijn: - Dienstverlening (alle klanten binnen zes maanden actief aan de slag), - Wajong (aanpak groeiende Wajong-groep), - WSW (wachtlijstproblematiek), - Jongeren (werkleerplicht), - 45-plus, - Integrale werkgeversaanpak, - Wijkaanpak, - Ketenacademie (afstemming en bundelen opleidingsmogelijkheden).

3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken

Op het gebied van de sociaal medische claimbeoordeling zijn de voortgang van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten op grond van het aangepaste Schattingsbesluit en de vaststelling van de arbeidsongeschiktheid voor de WIA belangrijke activiteiten.

Herbeoordelingen

Doel

Voortvloeiend uit de afspraken uit het coalitieakkoord 2007 beogen we in 2008 de eenmalige herbeoordelingen grotendeels af te ronden, waarna we de ultimo 2008 nog resterende herbeoordelingen (maximaal 15.000) in het eerste kwartaal 2009 afhandelen. Prioriteit ligt daarbij op de afronding van de herbeoordelingen van klanten jonger dan 45 jaar.

Activiteiten

Naast de uitvoering van de herbeoordelingen op grond van het aangepaste Schattingsbesluit hebben we in de eerste maanden van 2008 de herzieningen nagenoeg volledig afgerond van de groep arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder die moest worden beoordeeld op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit en van de groep waarvan de Centrale Raad van Beroep had geoordeeld dat de maximering van het aantal maatmanuren op 38 uur per week teruggedraaid moest worden.

Resultaten

Herbeoordelingen							
	Totaal 2008 t/m april	WAO	WAZ	Wajong	2007	2006	Totaal t/m 2005 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	69,8%	68,1%	63,0%	89,2%	67,9%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	10,4%	11,3%	10,7%	1,2%	11,1%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	9,0%	9,1%	10,7%	7,2%	14,4%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	10,9%	11,5%	15,6%	2,4%	6,6%	5,2%	3,5%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	11.122	9.668	467	987	61.755	108.543	117.557

We hebben naast de hiervoor genoemde herzieningen in de eerste vier maanden van 2008 ruim 11.100 eenmalige herbeoordelingen uitgevoerd. Hiervan hebben ruim 7.000 betrekking op klanten die op 1 oktober 2004 ouder waren dan 45 jaar en ruim 4.000 op klanten jonger dan 45 jaar. De voorraad nog te verrichten herbeoordelingen ultimo april komt hiermee uit op circa 44.000, waarvan nog circa 9.000 van klanten van 45 jaar en jonger en circa 35.000 van klanten tussen de 45 en 50 jaar. Wij hadden eind april evenwel een voorraad gepland van 40.600. Dit is voor ons aanleiding geweest om maatregelen te treffen om zodoende de productie de komende maanden te vergroten. Zo sturen wij actief op de productiviteit van ons personeel. Ook zijn wij een werkgroep gestart om beheersmaatregelen in beeld te brengen om te komen tot het vergroten van de productie met als doel de resterende herbeoordelingen in het eerste kwartaal 2009 af te ronden, conform afspraken met het ministerie van SZW. We verwachten de uitkomsten van deze werkgroep en de implementatie van de voorstellen in de loop van juni 2008.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het aantal uitkeringen dat wordt verhoogd als gevolg van een ASB-herbeoordeling, stijgt. Dit hangt samen met het feit dat steeds meer oudere klanten en klanten die langer een WAO-uitkering hebben, herbeoordeeld worden.

TRI (Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten) en WW

Na verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering ná een herbeoordeling op basis van het aangepaste Schattingsbesluit - is het de bedoeling dat de klant die geen werk heeft - aansluitend een WW- of TRI-uitkering krijgt toegekend en betaald. Zo kan de klant de aandacht richten op het vinden van werk. Tijdig betalen betekent een WW-betaling binnen vier weken na de ingangsdatum van de beslissing en een betaling TRI binnen vijf weken.

Toekenningen WW en TRI na ASB herbeoordeling		
	Tijdigheid betaling eerste vier maanden van 2008	Tijdigheid betaling 2007
WW	< 4 weken 87% (voorlopig)	< 4 weken 81%
TRI	< 5 weken 91%	< 5 weken 92%

opm: - Tijdigheid definitieve betaling na effectuering verlaging of beëindiging uitkering

WIA

Doel

De Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) wil de gerichtheid op werk, zodra dat mogelijk is, versterken. Onze doelstelling is de uitvoering zo in te richten, dat dit overheidsbeleid optimaal wordt ondersteund.

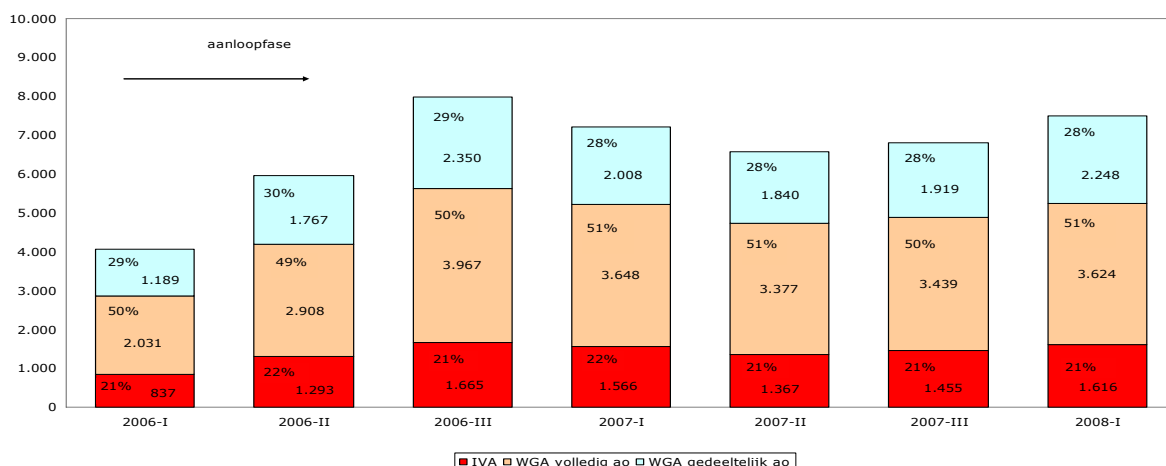
Activiteiten

In de eerste vier maanden van 2008 hebben we bijna 7.500 WIA-uitkeringen toegekend¹ en circa circa 5.650 aanvragen voor een WIA-uitkering afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is.

Bij de toekenningen blijft sprake van een vrij constante verhouding tussen de categorieën WGA-gedeeltelijk arbeidsongeschikt (30%), WGA volledig arbeidsongeschikt (48%) en IVA (22%) (zie onderstaande grafiek over de instroom in de WIA).

¹ Dit is exclusief voorschotten. Deze worden wel meegenomen in het aantal nieuwe uitkeringen (6.240)

Toegekende WIA-claimbeoordelingen per 4-maandenperiode



In het hoofdstuk bedrijfsvoering gaan we in op onze activiteiten om een nieuw uitkeringssysteem WIA in te voeren.

Resultaten

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in de eerste vier maanden van 2008 met circa 7.000 tot 45.400 eind april 2008, terwijl het aantal WAO-uitkeringen met 12.500 daalde tot 583.500 eind april 2008. Het aantal WGA-uitkeringen steeg met 5.600 en het aantal IVA-uitkeringen met bijna 1.300. In totaal 442 WGA-uitkeringen werden in 2008 omgezet in een IVA-uitkering.

Ontwikkeling WIA instroom, uitstroom, lopend bestand			
	(x 1.000)		
	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
Gerealiseerd			
2006	21,0	2,0	19,1
2007	22,3	3,0	38,4
2008 t/m april	8,2	1,3	45,4

Het aantal WAO-uitkeringen is in de eerste vier maanden van 2008 verder gedaald tot 583.500.

Ontwikkeling WAO instroom, uitstroom, lopend bestand			
	(x 1.000)		
	Instroom	Uitstroom	Lopend ultimo
Gerealiseerd			
2003	66,3	83,2	785,6
2004	59,2	78,9	765,8
2005	19,9	82,3	703,1
2006	11,0	75,0	639,0
2007	11,7	54,7	596,0
2008 t/m april	3,5	16,0	583,5

Kosten

De reguliere uitvoeringskosten van de WIA over de eerste vier maanden van 2008 bedragen circa € 78,8 miljoen. Dit is boven het begrote niveau (€ 74 miljoen) als gevolg van lagere productiviteit. We sturen actief om de productiviteit te verhogen.

Overige activiteiten

Ketensamenwerking

We hebben met drie gemeenten afspraken gemaakt om in pilots sociaal-medische beoordelingen uit te voeren van zowel klanten uit de Wet Werk en Bijstand als in het kader van inburgering. Uit evaluatieonderzoek moet eind 2008 de meerwaarde van deze vorm van samenwerking blijken.

Samenwerking voor klanten met gezondheidsklachten

Wij werken samen met CWI, Centrum Indicatiestelling Zorg en gemeenten om de dienstverlening aan klanten met gezondheidsklachten te verbeteren. Deze samenwerking – in de vorm van pilots – maakt deel uit van het programma 'Harmonisering indicatiestellingen' van de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het programma loopt tot medio juli 2009.

In 2007 is het webloket Regelhulp (www.regelhulp.nl) voor alle gebruikers in Nederland toegankelijk geworden. Met deze nieuwe webvoorziening krijgen gehandicapten, chronisch zieken en ouderen online hulp bij het aanvragen van de voorzieningen op het gebied van zorg (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), sociale zekerheid en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Tijdens het jaarlijkse Innovatiefestival is het webloket bekroond als de beste innovatie bij de overheid.

Met de wetswijziging WSW is geregeld dat per 1 januari 2008 een indicatie minimaal één en maximaal 50 jaar geldt; hiermee worden onnodige herindicaties voorkomen. Met CWI zijn prestatieafspraken gemaakt over de tijdigheid van (her)indicatiebesluiten, de uniformiteit, vervolgdienstverlening bij een negatief (her)indicatiebesluit en de klanttevredenheid.

Samenwerking voor (ex-)kankerpatiënten

In samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties loopt een aantal activiteiten over vermoeidheid van (ex-)kankerpatiënten; deze is tijdens de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling lastig vast te stellen. Zo loopt in Hengelo een proef waarbij de beoordeling van (ex-) kankerpatiënten gedaan wordt door gespecialiseerde verzekeringsartsen en begeleiden gespecialiseerde re-integratiebureaus deze mensen bij het zoeken naar werk. Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen krijgen extra schoing in de gevolgen van en klachten na behandeling van kanker.

3.3 Kernfunctie Uitkeren

Tijdigheid

Doelstelling is dat uitkeringsgerechtigden snel de juiste uitkering ontvangen.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid: snelle definitieve betaling			
Prestatie	Norm 2008	1e vier maanden 2008	2007
WW < 4 weken na aanvraag	75%	87%	82%
ZW < 4 weken na ziekmelding	75%	77%	n.v.t.
WIA < 4 weken na einde wachttijd	65%	87%	n.v.t.
Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	82%	n.v.t.

In de eerste vier maanden van 2008 kreeg 87% van onze WW-klanten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Hiermee voldoen we aan de doelstelling van 75%. We verwachten dan ook deze doelstelling in 2008 te halen. Uitgangspunt bij de uitvoering WW is dat de klant die tijdig een uitkeringsaanvraag heeft ingediend, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat de definitieve betaling, lukt dat niet, dan zoeken we contact met de klant om te bezien of hij een voorschot wenst.

De tijdigheidsscores voor de betalingen Ziektewet, WIA en Wajong zijn voorlopige cijfers. We voeren verdere analyses uit van deze metingen. We maken een voorbehoud bij deze cijfers, omdat hierin ook voorschotbetalingen zijn meegenomen, en omdat bij te laat ingediende aanvragen/ ziekmeldingen de wettelijke beslistermijn gehanteerd wordt en niet een kortere termijn om aan de normtijd te voldoen.

Handhaving

Doel

In lijn met het Handhavingsprogramma 2007-2010 richten we ons in 2008 meer op de bevordering van spontane naleving van regels en preventieve handhaving. Hierdoor willen we overtredingen zoveel mogelijk voorkomen. Als ze zich toch voordoen zullen we ze snel constateren. Door onze preventieve aanpak en sturing op schadebeperking verwachten we 400 processen-verbaal in te dienen bij het Openbaar Ministerie. Daarnaast moet in 2008 80% van onze klanten bekend zijn met zijn plichten.

Activiteiten en resultaten

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Handhaving			
Prestatie	Norm 2008	1e vier maanden 2008	2007
Bekendheid met rechten en plichten	80%		> 85%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	96%

Bij fraude gaat het om een overtreding van de inlichtingenverplichting. In de eerste vier maanden van 2008 hebben we 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie. Hiermee voldoen we aan de in ons jaarplan 2008 afgesproken doelstelling van 95%.

De bekendheid onder onze klanten meten we één keer per jaar, in het vierde kwartaal. Om de controlebeleving onder onze klanten te verhogen hebben we voor 2008 gepland om 60.000 telefonische controles te verrichten. In de eerste vier maanden hebben we ruim 17.000 telefonische controles uitgevoerd. We verwachten het geplande aantal telefonische controles voor 2008 uit te voeren.

We hebben in de eerste vier maanden van 2008 158 reguliere processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie ingediend, 6 processen-verbaal uit een themagericht onderzoek en 4 op grond van overtreding van de Wet op de identificatieplicht. We verwachten te zullen voldoen aan de afspraken uit het Handhavingarrangement om 400 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie in te dienen.

Kosten

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 20,6 miljoen) zijn iets hoger dan het begrote bedrag (€ 20,4 miljoen).

3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten

Loonaangifteketen

Doel

Om een aanzienlijke besparing op het terrein van de administratieve lasten bij werkgevers en binnen de overheid te realiseren is in 2006 de loonaangifteketen opnieuw ingericht. De polisadministratie vervult een belangrijke functie in die keten. Daarvoor is een betrouwbare en toegankelijke vastlegging, beheer en levering van gegevens noodzakelijk.

Activiteiten

Nadat in april 2007 was geconcludeerd dat de loonaangifteketen nog niet stabiel was en dat de sturing van de keten niet toereikend was om de problemen snel en adequaat te kunnen oplossen, heeft een gemeenschappelijk beheerteam van UWV en Belastingdienst een integrale probleemanalyse van de loonaangifteketen opgesteld. In deze probleemanalyse zijn diverse maatregelen opgenomen die ervoor moeten zorgen dat in 2008 een werkende keten² wordt

² "van een werkende keten is sprake als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken, kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken, inclusief

gerealiseerd. Eind 2008 kan worden vastgesteld of hiervan sprake is. Naast een werkende keten onderscheidt de analyse een stabiele en robuuste keten. Hiervoor zullen aanvullende maatregelen worden getroffen.

Eind april waren de meeste van de maatregelen om de loonaangifteketen werkend te krijgen conform plan uitgevoerd.

Samen met de Belastingdienst hebben we een normenkader loonaangifteketen vastgesteld. Hierin zijn de normwaarden opgenomen waaraan in 2008 moet worden voldaan om te kunnen spreken van een werkende keten. Dit normenkader is beoordeeld door de Inspectie Werk en Inkomen en Het Expertise Centrum. Beide organisaties concluderen dat met dit normenkader de basis is gelegd om begin 2009 vast te stellen of de werkende loonaangifteketen in 2008 is gerealiseerd. Eind april is gestart met de voorbereidingen om te komen tot een stabiele loonaangifteketen. Hiervoor is een eerste netwerkplanning opgesteld. Bij de stabiele keten zijn de hulpconstructies vervangen door structurele oplossingen.

Om de complexiteit van de polisadministratie te beperken zijn we in de zomer van 2007 gestart met de vermindering van het aantal systemen van de polisadministratie. Dit moet leiden tot bij voorkeur één beheeromgeving in plaats van de huidige drie. Deze systeemvermindering vindt zo verantwoord en beheersbaar mogelijk plaats.

Resultaten

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2008	1e vier maanden 2008	2007
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	80%	100%	n.v.t.

Alle afnemers hebben aangegeven tevreden te zijn met de aangeleverde gegevens, zowel qua tijdstippen als qua inhoudelijke kwaliteit. Wel is nog niet in alle gevallen zeker dat de kwaliteit ook structureel goed is geborgd.

In de eerste vier maanden van 2008 is een aantal belangrijke resultaten geboekt. We hebben de eerste maatregelen uit de probleemanalyse geïmplementeerd. Per 1 januari 2008 is een strikte controle op de loonaangifte ingevoerd. Deze controle ziet op aangiften over tijdvakken in 2008 en heeft betrekking op technische onvolkomenheden. Ook worden alle geconstateerde verschillen structureel en aansluitend op het betreffende aangiftetijdvak teruggekoppeld aan de inhoudingsplichtigen. De terugkoppeling van fouten wordt vanaf het aangiftetijdvak oktober 2007 met een zo volledig mogelijke controleset uitgevoerd. Ook is een monitorsysteem ingericht dat de Belastingdienst en UWV in staat stelt vroegtijdige verstoringen in de loonaangifteketen waar te nemen en daar gericht actie op te ondernemen. Tevens zijn aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd op het gebied van synchronisatie van de werkgeversadministratie.

De activiteiten om de complexiteit te beperken verlopen grotendeels conform plan. De nieuwe beheeromgeving is ontwikkeld en gebouwd en wordt gevuld met de loonaangiften. De vulling is begin 2008 afgerond. We verwachten de eerste beheeromgeving eind juni uit te faseren. De Belastingdienst is de laatste afnemer die nog akkoord moet gaan met de nieuwe levering uit de nieuwe beheeromgeving. De overige (grote) afnemers hebben reeds hun akkoord gegeven.

Kosten

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in de eerste vier maanden van 2008 € 4,6 miljoen (incl. Sociaal Plankosten). Dit is ruim binnen het begrote bedrag (€ 17,3 miljoen) als gevolg van het feit dat de kosten lager zijn dan begroot.

handhaving; voor inhoudingsplichtigen is er sprake van een verlichting van de administratieve lasten" (definitie uit probleemanalyse)

3.5 Kernfunctie Klant Management Organisatie

Naast de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten onderscheiden we de daarbij behorende Klant Management Organisatie als vijfde kernfunctie.

Resultaten

In de eerste vier maanden hebben we de volgende resultaten gerealiseerd:

- We hebben de verkenning voor de invoering van het elektronische archief afgerond. We bereiden thans verdere plannen voor op basis van deze verkenning.
- We hebben de regie op de communicatiekanalen naar de klant verder vormgegeven, waardoor de klant beter wordt ondersteund.
- We hebben 33 (klant)webformulieren ontwikkeld en in productie genomen. Hierbij conformeert UWV zich aan de standaard elektronische formulieren die binnen de overheid zijn vastgesteld, zodat de bruikbaarheid door klanten groot is. We hebben hiermee 50% van alle potentieel elektronisch te verwerken UWV-formulieren overgezet naar deze standaard, waarbij de meest gebruikte als eerste zijn overgezet.
- Zoals hiervoor in paragraaf 2.1 is aangegeven, heeft de landelijke uitrol van het digitaal klantdossier, met de functionaliteiten zoals in 2007 ontwikkeld, en de nazorg daarbij begin dit jaar plaatsgevonden. De geïntegreerde elektronische intake WW voor zowel CWI als UWV is verder ontwikkeld. Tevens zijn binnen het verband van het Algemeen Keten Overleg afspraken gemaakt over 'quick wins' om zodoende de principes vanuit de toonkamers versneld in te voeren. Daarmee wordt fase 1 afgerond, volgens planning 1 juli. Het ministerie heeft UWV gevraagd een trekkersrol te vervullen voor fase 2. Bij deze opdracht is aangegeven welke extra functionaliteiten gebouwd gaan worden binnen deze fase. In juni wordt een plan van aanpak opgeleverd.

4. BEDRIJFSVOERING

4.1 Vernieuwing

Uitgangspunt van het programma De Vernieuwing is het centraal stellen van de klant. Daartoe zullen we de organisatie inrichten volgens de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten en de daarbij behorende Klant Management Organisatie als vijfde kernfunctie. De integrale procesvisie die we eind 2006 hebben vastgesteld, hebben we in 2007 in de zogenoemde Vernieuwingsagenda vertaald in globale procesontwerpen per kernfunctie en de daarbij behorende transitiestrategie. Deze strategie beschrijft wanneer we de verschillende klantprocessen en bijbehorende systemen omzetten naar het vernieuwde UWV.

Transitie klantproces

In 2008 willen we de volgende resultaten in het transitieproces realiseren:

1. Ziektewet: digitaliseren van de in- en uitstroom van ziek- en herstelmeldingen; voorbereiden transitie
2. WW: digitale omgekeerde intake; afschaffen werkbriefjes (gebruik maken van de toonkamerprincipes)
3. WIA: nieuw klantproces in de kernfuncties Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Klant Management Organisatie
4. Wajong: voorbereiden transitie

1. ZW

We bereiden in 2008 de transitie van dit klantproces voor. In de eerste vier maanden zijn we gestart met het project Digitalisering Ziektewet. Dit project bouwt de voorzieningen om te komen tot een elektronische manier van gegevensleveringen.

2. WW

De voorbereidende activiteiten om te komen tot de implementatie van het klantproces 'ik word werkloos', verkeren in een afrondend stadium. Het klantproces is ontwikkeld waarbij deregulering zoveel als mogelijk is doorgevoerd, kortere doorlooptijden voor de klant worden gerealiseerd en waarbij de klant centraal staat en meer persoonlijke aandacht krijgt.

Het plan van aanpak om het huidige papieren werkbriefje te vervangen door een (digitaal) mutatieformulier is gereed.

Gezien de fusie met CWI en het daaruit voortvloeiende WERKbedrijf bezien we momenteel op welke punten het vastgestelde klantproces moet worden aangepast. We verwachten dat het proces per 1 januari 2009 operationeel is.

3. WIA

in de eerste vier maanden hebben we gewerkt aan het landin van het nieuwe klantproces WIA binnen de Vernieuwing en de kernfuncties met behulp van bestaande informatiesystemen, waar relatief een beperkt aantal aanpassingen voor moeten worden doorgevoerd. De implementatie is gepland op 1 november 2008.

De volgende resultaten zijn behaald in de eerste vier maanden van 2008:

- Het ontwerp van de toekomstige organisatie van de bedrijfskernfuncties voor dit klantproces is gereed. Zo zijn het organigram, het nieuwe functiehuis en de toe te passen ICT-hulpmiddelen binnen dit ontwerp beschreven.
- De OR-adviesaanvraag is opgeleverd en ingediend.
- De bestaande informatiesystemen zijn aangepast. Zo is het ondersteunende systeemcomplex USMF (UWV Sociaal Medische Functie) begin 2008 aangepast voor het nieuwe klantproces WIA.
- De voorbereidingen voor de pilots transitie WIA ter beproeving van de nieuwe werkwijze hebben plaatsgevonden.

4. Wajong

We bereiden in 2008 de transitie van dit klantproces voor.

Resultaten projecten en UWV-brede programma's

We hebben in de eerste vier maanden van 2008 de volgende resultaten vanuit de projecten van programma Vernieuwing gerealiseerd:

- Kernfunctie Werk: we hebben de klantcommunicatie- en klantvolgfunctionaliteiten gerealiseerd ter ondersteuning van de communicatie tussen de klant en de werkcoach.
- Kernfunctie Uitkeren: we hebben de elektronische intake WW - dankzij de initiatieven vanuit het programma Digitaal Klantdossier - opgeleverd. Ook hebben we in Breda een test uitgevoerd om de uitkeringsbetaalspecificaties digitaal aan klanten ter beschikking te stellen. Thans evalueren we deze test.
- Kernfunctie Gegevensdiensten: Met behulp van DigiD hebben we de jaaropgavegegevens van onze klanten digitaal aan hen beschikbaar gesteld. Ook hebben we het UWV loket Gegevensdiensten gerealiseerd. Hierdoor is zowel voor interne als externe afnemers het proces van het aanvragen van gegevensleveringen duidelijk.

Voor de resultaten van de kernfunctie Klant Management Organisatie wordt verwezen naar paragraaf 3.4.

Daarnaast zijn we gestart met het programma 'Houding en gedrag' om de klantoriëntatie van de medewerkers te vergroten. Dit moet leiden tot een verbeterde dienstverlening, waarbij de klanten een verandering in houding en gedrag van onze medewerkers ervaren (klant boven regels, pro-actief contact, de intake is transparanter en eenvoudiger).

Deregulering

De verschillende dereguleringsvoorstellen op het gebied van de WW en harmonisatie van begrippen zijn verder uitgewerkt en doorgerekend voor de effecten op de uitvoeringskosten. De voorstellen zijn nu gereed voor besluitvorming.

Met betrekking tot vereenvoudiging premieheffing zijn diverse scenario's uitgewerkt, die zullen worden beoordeeld op haalbaarheid.

Er zijn voorstellen ontwikkeld voor aanpassing van CBBS, waarvan de verwachting is dat deze kunnen bijdragen aan een substantiële vereenvoudiging in het proces van de beoordeling van arbeidsongeschiktheid. De voorstellen worden thans verder uitgewerkt.

4.2 Vorming Werkbedrijf

Per 1 januari 2009 fuseren CWI en de werkonderdelen van UWV (WW Werk en Inkoop Re-integratie) tot CWI, het WERKbedrijf van UWV. Eind februari is een voorlopige versie van het Businessplan "Steeds meer mensen aan het werk" opgesteld. Het businessplan wordt de komende maanden besproken met de stakeholders, zoals gemeenten, onderwijs, werkgevers etc. In juli zal het businessplan definitief door UWV en CWI worden vastgesteld.

Op dit moment lopen de adviestrajecten met de medezeggenschap.

4.3 Programma WIA

Het in 2005 gestarte programma WIA bestaat - ruw genomen - uit twee onderdelen: enerzijds het zorg dragen voor de realisatie van tijdelijke oplossingen voor de ondersteuning van de uitvoering van de WIA en de Invoeringswet WIA over 2006 en 2007 en anderzijds het vormgeven van een structurele voorziening voor de ondersteuning van de uitvoering van de WIA vanaf 2008. In de vormgeving van de structurele voorziening is vertraging opgetreden. Op dit moment staat nog niet vast of en zo ja op welke wijze de problemen die aan deze vertraging ten grondslag liggen, worden opgelost. Na het zomerreces verwacht de minister de Tweede Kamer te kunnen informeren. Om dit mogelijk te maken, informeren wij separaat de minister in juni door middel van een rapportage waarin de oorzaken van de problemen, de mogelijke oplossingen en de verwachtingen voor de komende periode worden geschetst. Een externe deskundige voorziet ons daarbij van een onafhankelijk oordeel.

4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering

Begin 2008 hebben we de Kwaliteitsvisie UWV 2008-2012 vastgesteld. Hierin wordt richting gegeven aan verdere ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. De visie wordt vormgegeven in Kwaliteitszorg die in 2012 zich kenmerkt door maatwerk, flexibiliteit, werkbaarheid en die bovenal bijdraagt aan klantgerichte dienstverlening.

Ons gecertificeerde kwaliteitssysteem ondersteunt de ingezette ontwikkeling, draagt bij tot borging van het huidige kwaliteitsniveau en geeft impulsen tot verder verbeteren.

4.5 Beveiliging en privacy

De Raad van Bestuur heeft in 2006 bepaald dat UWV het eindniveau, als vastgelegd in het intern vastgestelde ICT Governance-referentiekader (waaronder Beveiliging en privacy), gefaseerd en in haalbare stappen zal realiseren. Namens de Raad van Bestuur vindt hierop directe aansturing en bewaking plaats met als doel om in 2009 te voldoen aan het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking (artikel 5.22 Regeling SUWI).

Beveiliging en privacy Organisatie (opzet, beheer en werking)

In de eerste vier maanden hebben we het tactische beleidskader Beveiliging en privacy geactualiseerd. Tevens hebben we het protocol videocameratoezicht ontwikkeld. Hiermee hebben we nadere invulling gegeven aan een omissie in het beleid. Het protocol is primair ontwikkeld ten behoeve van het personeel dat samenwerkt met de Ketenpartners binnen de bedrijfsverzamelgebouwen.

Als vervolg op het in 2007 ingezette verbetertraject hebben de bedrijfsonderdelen doelstellingen op het gebied van Beveiliging & privacy aangeleverd. Op concernniveau volgen we nauwlettend de voortgang van deze doelstellingen aan de hand van maandelijkse monitorrapportages. De Raad van Bestuur wordt hierover maandelijks geïnformeerd. De nieuwe ontwikkelingen zoals de Vernieuwing en de fusie met het CWI vallen vooralsnog buiten de scope.

In de eerste vier maanden hebben we de voorbereidingen voor het uitvoeren van een tussentijdse inventarisatie afgerond. Na formele goedkeuring door de Raad van Bestuur zullen we het Beveiliging & privacy compliancenniveau UWV in beeld brengen. Hiertoe voeren we een Beveiliging & privacy selfassessment uit. Na het bekend worden van eerste resultaten (0-meting) zullen de bedrijfsonderdelen de aangeleverde Beveiliging & privacy doelstellingen voor het eigen onderdeel toetsen op toereikendheid en, voor zover nodig, bijstellen. Periodiek herhalen we het self assessment. Door het cyclische karakter krijgen we niet alleen inzicht in de voortgang van de doelstellingen, maar ook in de totale implementatie van het Beveiliging & privacybeleid. Met deze maatregelen zal het niveau van Beveiliging & privacy voor going concern naar verwachting in overeenstemming zijn met de bepalingen van artikel 5.22 van de Wet suwi en artikel 6.4 van de Regeling SUWI. In het verlengde moet de Raad van Bestuur nog vaststellen of ook de nieuwe ontwikkelingen, zoals de Vernieuwing en de fusie met het CWI bij de inventarisatie betrokken moeten worden.

Autorisatiebeheer

Het project Loket Autorisatiebeheer richt zich op de implementatie van een autorisatiebeheertool en heeft tot taak de bedrijfsonderdelen te ondersteunen bij het uitvoeren van de controle en schoning van de autorisatiegegevens per applicatie. In de eerste vier maanden zijn de laatste bedrijfsonderdelen aangesloten op het Loket. Hierdoor is de belangrijkste belemmering voor het effectief uitvoeren van de aan dit traject gekoppelde controle en schoning weggenomen. De uitvoering van dit omvangrijke traject zal in december 2008 worden afgerond.

Bedrijfscontinuïteit

Eind 2007 hebben we aan een leverancier verzocht om onderzoek te doen naar het dubbel uitvoeren van de door hem beheerde UWV-systemen. Bij een dergelijke inrichting is de bedrijfscontinuïteit van applicaties beter geborgd. De leverancier heeft de gevraagde onderzoeksrapportage recentelijk opgeleverd. We bestuderen op dit moment de inhoud van de rapportage.

Parallel aan dit traject maakt een projectgroep de onderlinge verbanden en afhankelijkheden tussen processen en systemen beter inzichtelijk. Het eindresultaat daarvan komt in december 2008 beschikbaar. Als het haalbaarheidsonderzoek bij de leverancier negatief uitvalt, kunnen we op basis van het resultaat van deze projectgroep toch controleren of de contracten met ICT-leveranciers de bedrijfscontinuïteit in voldoende mate borgen.

Bewustwording

In 2007 is een DVD en een middelen- en dienstenpakket op het gebied van bewustwording ontwikkeld. De DVD stelt aan de hand van een interactieve verhaallijn de thema's clean desk, omgang met informatie en het naleven van de bezoekersregeling aan de orde. Eind 2007 zijn we een pilot gestart, voordat de DVD definitief wordt uitgerold. De leermomenten uit de pilot zijn verwerkt in het plan voor de definitieve uitrol. Ter ondersteuning zijn in het eerste kwartaal op organisatieniveau diverse publicaties over deze campagne, bekend onder de naam 'Informatie in Goede Handen', verschenen. De campagne wordt eind 2008 afgerond.

SUWInet beveiliging

Na het positieve oordeel van de IT-auditor over het verantwoordingsjaar 2007 hebben we in het eerste kwartaal 2008 de lijn voor verdere verbetering van de SUWInet beveiliging voortgezet. De laatste schoningsactie heeft eind 2007 plaatsgevonden. De vervolgactie, het daadwerkelijk schonen van de accounts, hebben we in het eerste kwartaal van 2008 voltooid. De in 2007 afgesproken realisatie van de Secure Sockets Layer (SSL) -koppeling met het Bureau Keten Werk en Inkomen (BKWI) met als planning realisatie eerste kwartaal 2008 is niet gehaald. Tijdens het proces van realisatie zijn problemen ontstaan. Naar verwachting worden deze op korte termijn opgelost.

4.6 Integriteit

In de eerste vier maanden van 2008 hebben wij 52 signalen onderzocht. In 38 zaken werd aan het verantwoordelijke management gerapporteerd over afsluiting van het onderzoek en geadviseerd over eventueel te treffen maatregelen. Er is in 9 gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er 5 gericht waren tegen een (ex-werknemer) en 4 tegen een agressieve klant. In 6 gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen.

Uit een evaluatie van de pilot voor het landelijk registratiesysteem van de overheid voor integriteitschendingen, dat onder regie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is ontwikkeld, bleek dat het systeem nog op een aantal onderdelen moet worden aangepast. We zijn om die reden nog in afwachting van het operationeel worden van het systeem.

Het systeem Agressie Registratie van de Overheid, dat onder verantwoordelijkheid van de Vereniging Nederlandse Gemeenten is ontwikkeld, wordt in een proefomgeving getest door het invoeren van agressiemeldingen. Dit systeem moet inzicht geven in de te beheersen risico's op agressie tegen werknemers met een publieke taak. Het systeem zal na officiële introductie door de minister BZK op 15 mei a.s. gefaseerd worden ingevoerd.

4.7 Personele ontwikkeling

In ons jaarplan 2008 zijn we voor dit jaar uitgegaan van een bezetting van gemiddeld circa 15.000 fte's voor reguliere activiteiten en specifiek voor projecten circa 700 fte's aan externe medewerkers.

Wij hadden op 1 mei 2008 16.363 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 7.487 medewerkers en ten opzichte van eind 2007 een daling van 479 medewerkers. Het aantal van 16.363 medewerkers bestaat uit 15.399 vaste medewerkers, 875 tijdelijke medewerkers en 89 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 6.382 tot 13.763 fte's. Dit is lager dan onze verwachting in ons jaarplan voor 2008. Sinds eind 2007 is het aantal fte's met 418 afgenomen. Het aantal fte's aan externe medewerkers specifiek voor projecten bedroeg 623. Dit is lager dan onze verwachting voor 2008 (700).

De afname van het aantal medewerkers hebben we grotendeels kunnen bereiken door onze inzet om medewerkers van werk naar werk te begeleiden. Dit is gebeurd door medewerkers te begeleiden naar werk bij een andere werkgever en door medewerkers intern te plaatsen op in de organisatie ontstane vacatures.

Indien er toch medewerkers boventallig worden, krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Ook daarbij kunnen ze rekenen op onze actieve ondersteuning.

Tot en met april 2008 is er aan 2.615 medewerkers boventalligheid aangezegd (1.432 in 2005, 571 in 2006, 398 in 2007 en 214 in de eerste vier maanden van 2008). Hiervan zijn 220 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo april 2008 zijn nog 479 medewerkers feitelijk boventallig. Voor 2.086 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (1.161 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 135 medewerkers hebben ontslag via de kantonrechter of CWI gekregen, 226 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 85 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 141 medewerkers zijn vrijwillig vertrokken.

Het Employabilitypaspoort is een hulpmiddel dat medewerkers kunnen gebruiken om zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan de eigen loopbaan. Het Employability traject wordt uitgevoerd door de mobiliteitscentra en resulteert uiteindelijk in een Employabilitypaspoort. Tot en met april 2008 zijn 640 employabilityscans gestart. Inmiddels zijn 3.000 employabilitytrajecten afgerond.

Tabel Personeelsverloop							
	2008	2007	2006	2005	2004	2003	Stand 1-5-2008 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers*							
Stand 1 januari	16.656	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	7.487-
Stand 1 mei	16.363						
Stand 31 december		16.842	18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	16.510	17.292	18.439	20.928	22.856	23.770	
Vast*							
Stand 1 januari	15.756	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	5.743-
Stand 1 mei	15.399						
Stand 31 december		15.891	17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	15.578	16.374	17.536	19.492	20.414	20.951	
Tijdelijk*							
Stand 1 januari	829	872	674	1.704	2.286	2.361	1.486-
Stand 1 mei	875						
Stand 31 december		880	1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	852	876	839	1.267	2.128	2.465	
NAR/Wachtgeld*							
Stand 1 januari	71	12	102	223	360	347	258-
Stand 1 mei	89						
Stand 31 december		71	28	115	269	361	
gemiddeld	80	42	65	169	315	354	
Fte's							
Stand 1 januari	13.998	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	6.382-
Stand 1 mei	13.763						
Stand 31 december		14.181	15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	13.881	14.563	15.603	17.763	19.302	20.141	
* Aantal arbeidverhoudingen							

4.8 Huisvesting

In ons jaarplan 2008 hebben we als doelstelling opgenomen om het aantal gehuurde m² te verminderen met 25.000. Verdere reductie willen we realiseren door nauwe samenwerking in het publieke domein onder operationele coördinatie van de Rijksgebouwendienst. Ook willen we de komende jaren de efficiency in de huisvesting verhogen.

In de eerste vier maanden van 2008 zijn 4 panden geheel afgestoten. Ook hebben we in één pand het aantal gehuurde m² verminderd. In totaal is circa 6.900 m² afgestoten. Voorts is er één nieuw pand aangehuurd (circa 3.600 m²). Per saldo is de totale gehuurde oppervlakte met ruim 3.300 m² afgenomen tot circa 395.600 m² per eind april 2008. Hiermee liggen we op koers om de doelstelling om het aantal gehuurde m² met 25.000 te verminderen te realiseren.

De Rijksgebouwendienst heeft een uitwisseling tot stand gebracht van vraag en aanbod van m² van diverse publieke instanties.

UWV heeft eind april 2008 1 pand leegstaan (circa 1.050 m²). Het huurcontract hiervan eindigt eind juni a.s.

4.9 ICT

Organisatie Informatie Voorziening

De herinrichting van de Informatie Voorzieningsfunctie (herinrichting IV-functie) is binnen CICT doorgevoerd. Hiermee beogen we zowel beter voorbereid te zijn op ondersteuning van de kernfuncties en Vernieuwing met ICT-middelen als een aantal knelpunten op te lossen in de beheersing. In de nieuwe structuur ondersteunt de CIO-Office de strategische besturing, bedient ICT-Services het going concern en regelt het leveranciersmanagement, en ondersteunt Business Services de business bij het formuleren van de ICT behoefte. De vorming van de IM-functie in de toekomstige kernfuncties en staven loopt inmiddels.

Regievoering

Informatieplanning

Inmiddels is vastgesteld dat het jaarplan 2008 tussentijds zal moeten worden bijgesteld omdat er veel nieuwe ontwikkelingen zijn. Dit is noodzakelijk omdat het plan inmiddels het centrale ijkpunt is voor de besturing van de ICT functie, een ook de basis vormt voor de ICT Assurance. Het meerjarenplaninformatieplan 2009-2013 is in concept tot stand gekomen, maar moet nog worden geactualiseerd op basis van de bijstelling van het jaarplan 2008.

Regie op projecten

Met ingang van 2008 vormt meer dan voorheen het jaarplan de basis voor de regie op projecten. Op basis daarvan kan proactief worden meegedacht met de business om binnen de gestelde randvoorwaarden tot een oplossing te komen voor projecten. Business Services zal hier invulling aan geven. Bezien wordt hoe een goede aansluiting bij de architectuurfunctie bereikt kan worden en hoe de kennis uit de referentiearchitectuur daarbij wordt ingezet.

Leveranciers

In 2008 hebben zich geen grote wijzigingen voorgedaan in de uitbesteding. De samenwerking met de leverancier voor Applicatienieuwbouw en Onderhoud wordt verder ontwikkeld. De opbouw van Business Services moet er toe bijdragen dat UWV tot betere ontwerpen komt.

Leveranciersmanagement

UWV kent een complexe beheerorganisatie, mede omdat producten die gemaakt worden door de ene leverancier, geëxploiteerd moeten worden door een andere leverancier. Dit vereist veel afstemming tussen de diverse contractpartijen en betekent een zware coördinatielast voor UWV zelf.

We hebben de zogenoemde third party mededelingen over 2007 ontvangen en geëvalueerd. Op onderdelen bieden de third party mededelingen aanknopingspunten voor verbeterafspraken.

Exploitatie

Continue dienstverlening

Vorig jaar is geconstateerd dat er een omslag nodig is van een focus op het beheersen van de kosten van individuele systemen naar kwaliteitsbewaking op het niveau van applicaties en ketens. Er zal een continuïteitsplan worden opgesteld waarin de onderlinge samenhang van de applicaties tot uitdrukking komt. Dit is een onderdeel van het in 2008 in te richten business continuity management. Met een verbeterd continuity management kunnen we verstoringen bij het elektronisch archief, zoals die zich in de afgelopen maanden hebben voorgedaan, voorkomen.

Change- en release management

In de eerste maanden van 2008 is met de inrichting van ICT Services een begin gemaakt met de ondersteuning van organisatiebreed ingericht wijzigingenbeheer. Met de verschillende eenheden voor functioneel beheer wordt gesproken over verdere uniformering. De herinrichting van de IV-functie stelt hiervoor de kaders zodat de aansluiting op het leveranciersmanagement gestandaardiseerd kan verlopen.

Ontwikkeling applicatieportfolio

Om de IT-kosten aanzienlijk te verlagen en te bouwen aan een hoofdrekencentrum dat klaar is voor de toekomst, zetten we in totaal 468 applicaties uit en brengen we 190 over naar het hoofdrekencentrum. In de eerste vier maanden van 2008 hebben we 23 applicaties uitgezet en 5 applicaties gemigreerd. Het totaal aantal uitgefaseerde applicaties is nu 371 en het totaal aantal gemigreerde applicaties 53.

4.10 Doelmatigheid

Over de eerste vier maanden van 2008 liggen de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening € 23,5 miljoen boven het niveau van de begroting. De project- en frictiekosten zijn per saldo € 2,0 miljoen lager dan de begroting. De overschrijdingen bij Sociaal Plankosten (€ 11,7 miljoen) en Invoering Wet- en regelgeving (€ 4,0 miljoen) worden gecompenseerd door onderschrijdingen bij de Vernieuwing en het Investeringsbudget.

We zetten alles op alles om binnen de vastgestelde begroting voor 2008 te blijven. Voor een aantal ontwikkelingen in de structurele uitvoeringskosten hebben we een aanvullende budgetaanvraag ingediend.

De begroting 2008 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Dit maakt het mogelijk om, in lijn met de methodiek zoals die ten grondslag ligt aan het budget, de realisatie 2008 tegen het toegekende budget af te zetten door middel van de gehanteerde productcatalogus.

Begrotingsresultaat UWV bedragen x € 1 miljoen					
	realisatie t/m april 2008	begroting t/m april 2008	verschil	%	Begroting 2008
1. Informatievoorziening					
1.1 Informatievoorziening	16,1	13,3	2,7	20,3%	40,0
	16,1	13,3	2,7	20,3%	40,0
2. Preventie & Reïntegratie					
2.1 Preventie	2,4	2,3	0,1	6,2%	6,9
2.2 Reïntegratie	64,7	64,6	0,1	0,1%	193,8
	67,1	66,9	0,2	0,3%	200,6
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	28,1	26,4	1,7	6,3%	79,2
	28,1	26,4	1,7	6,3%	79,2
4. Claimbeoordeling					
4.1 Toekennen-afwijzen claim	126,9	117,9	9,0	7,6%	353,8
4.2 Continueren	180,0	171,5	8,6	5,0%	514,4
4.3 Handhaving	20,6	20,4	0,2	1,0%	61,2
	327,5	309,8	17,7	5,7%	929,4
5. Inkomensverzorging					
5.1 Betalingen	41,4	40,8	0,6	1,5%	122,3
	41,4	40,8	0,6	1,5%	122,3
Subtotaal uitvoeringskosten	480,1	457,2	22,9	5,0%	1.371,5
Frictiekosten huisvesting	2,9	2,3	0,6	26,1%	6,9
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	483,0	459,5	23,5	5,1%	1.378,4
Bijzondere baten	0,0	-	-	-	-
Bijzondere lasten	0,0	-	-	-	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	483,0	459,5	23,5	5,1%	1.378,4
Vernieuwing	8,6	23,5	-14,9	-63,3%	70,4
Investeringsbudget	8,1	10,9	-2,8	-25,6%	32,9
Frictiekosten Sociaal Plan	31,2	19,5	11,7	59,9%	58,4
Invoering Wet- en regelgeving	28,2	24,2	4,0	16,6%	72,5
Totaal projectkosten	76,1	78,1	-2,0	-2,5%	234,2
Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	559,1	537,6	21,6	4,0%	1.612,6
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-19,5	-11,7	-7,8	67,1%	-35,0
Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)	539,6	525,9	13,7	2,6%	1.577,6

Onderstaand een nadere toelichting:

- Preventie & Re-integratie

De bestedingen ten behoeve van preventie en re-integratie liggen per saldo op het begrote niveau. Het effect van meer activiteiten in het kader van 'arbeidsvoorzieningen' met betrekking tot werk-/leefvoorzieningen en loondispensaties, wordt gecompenseerd door de effecten van iets minder re-integratievisies.

- **Claimbeoordeling**

De kosten van uitvoering over de eerste vier maanden van het jaar 2008 van de claimbeoordeling liggen boven het tijdsevenredige budget.

De omvang van de activiteiten inzake de Ziektewet als geheel liggen op een hoger niveau dan verwacht, voornamelijk als gevolg van een groter beroep op de Ziektewet door de groeiende populatie uitzendkrachten. Dit uit zich echter in een minder dan evenredige stijging van de kosten van uitvoering. De uitvoeringskosten van de claimbehandeling in het kader van Arbeidsongeschiktheid liggen boven het begrote niveau. De oorzaak hiervan ligt in een combinatie van een daling van de instroom en een complexere gevalbehandeling, maar ook van meer activiteiten in het kader van de Wajong. De uitvoeringskosten met betrekking tot claimbehandeling WW liggen per saldo licht boven begroot niveau. De omvang van de activiteiten in het kader van eerste claimbehandeling WW liggen boven begroot niveau. De effecten op de uitvoeringskosten worden grotendeels gecompenseerd door de effecten van de omvang van de activiteiten in het kader van de continueringen WW.

Fricatiekosten huisvesting

De frictiekosten zijn berekend op basis van het gemiddelde aantal m² die (over de gehele organisatie verspreid) niet worden benut, tegen het actuele gemiddelde tarief per m².

Deze frictiekosten met betrekking tot de eerste vier maanden 2008 hebben betrekking op gemiddeld circa 30.000 m² waarvan:

- circa 4.000 m² betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van af te stoten panden
- circa 25.000 m² betrekking heeft op bovennorm bezettingsverlies
- circa 1.000 m² betrekking heeft op leegstaande panden

Bovennorm bezettingsverlies betreft ruimtes/ m² op de afdelingen, die ontstaan door het krimpen van de organisatie. Door concentratiebewegingen, waarbij ruimtes zo efficiënt mogelijk worden benut, wordt dit bovennorm bezettingsverlies en de daaraan verbonden kosten zoveel mogelijk beperkt. De frictiekosten van deze m² bedragen tot en met april 2008 circa € 2,9 miljoen, iets hoger dan het budget (€ 2,3 miljoen). We verwachten voor 2008 binnen het budget te blijven.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Wij hebben eind april 2008 één pand dat 100% leegstaat, te weten in Assen (1.458 m²).

Vernieuwing

Bij de Vernieuwing zijn de kosten € 14,9 miljoen onder budget uitgekomen als gevolg van vertraging bij een aantal projecten.

Investeringsbudget

Van het Investeringsbudget is tot en met april 2008 € 8,1 miljoen besteed, waarvan € 6,8 miljoen voor Afronden Killen & Migreren. Per saldo ligt de besteding € 2,8 miljoen onder de tijdsevenredige begroting.

Fricatiekosten Sociaal plan

De frictiekosten Sociaal plan bedragen per saldo € 31,2 miljoen. Daarvan heeft € 32,2 miljoen betrekking op 'overige oorzaken'. Deze kosten hangen samen met de begin 2008 boventallig verklaarde medewerkers. Conform de verslaggevingregels zijn de kosten verantwoord op het moment dat de verplichtingen zijn aangegaan. De sociaal plankosten SUB/Walvis bedragen € 1 miljoen negatief (bate), met name door een vrijval vanuit de reorganisatievoorziening.

Invoering Wet- en regelgeving

De bestedingen op projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving zijn per saldo € 1,4 miljoen hoger dan de tijdsevenredige begroting. Een overschrijding bij WIA van € 11,1 miljoen wordt grotendeels gecompenseerd door onderschrijdingen bij de overige Wet- en regelgeving-projecten, waaronder met name SUB/Walvis.

5. KERNCIJFERS EERSTE VIER MAANDEN 2008

Kerncijfers UWV		aantallen x 1.000		
	Eerste vier maanden 2008	Eerste vier maanden 2007	verschil	%
WW				
Nieuwe uitkeringen	85,8	98,5	-12,7	-12,9
Beëindigde uitkeringen	98,6	121,1	-22,5	-18,5
Lopende uitkeringen	179,4	225,5	-46,1	-20,5
IVA				
Nieuwe uitkeringen	1,6	1,5	0,1	12,0%
Beëindigde uitkeringen	0,4	0,2	0,2	57,0%
Lopende uitkeringen	10,2	5,3	4,9	93,1%
WGA				
Nieuwe uitkeringen	6,5	6,1	0,4	6,5%
Beëindigde uitkeringen	0,9	0,9	0,0	0,5%
Lopende uitkeringen	35,3	20,3	15,0	73,4%
WAO				
Nieuwe uitkeringen	3,5	3,5	0,0	1,2%
Beëindigde uitkeringen	16,0	21,1	-5,1	-24,0%
Lopende uitkeringen	583,5	621,4	-37,9	-6,1%
WAZ				
Nieuwe uitkeringen	0,3	0,3	-0,0	-4,5%
Beëindigde uitkeringen	1,8	2,1	-0,3	-16,2%
Lopende uitkeringen	41,5	45,5	-4,0	-8,8%
Wajong				
Nieuwe uitkeringen	5,3	5,0	0,3	5,3%
Beëindigde uitkeringen	1,5	1,5	-0,0	-1,2%
Lopende uitkeringen	170,6	159,4	11,2	7,0%
ZW				
Toegekende uitkeringen ¹	120,8	132,5	-11,7	-8,9%
Beëindigingen	174,3	172,7	1,6	1,0%
Gemiddeld lopende uitkeringen ¹	82,1	93,4	-11,3	-12,1%

¹ excl. ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid