



Jaarplan met begroting

2009

Amsterdam, 30 september 2008

Inhoudsopgave

	Blz.
1. Voorwoord	3
2. Snel en goed geholpen klanten	4
3. Steeds meer mensen aan het werk	7
4. Vertrouwen in sociaal medische oordelen	15
5. Snel, eenvoudig en voorspelbaar uitkeren	18
6. Actuele en betrouwbare gegevens	20
7. Zorgvuldige bedrijfsvoering	22
8. Prestaties	29
9. Begroting	30

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) voert in opdracht van de overheid de werknemersverzekeringen en de publieke arbeidsbemiddelingstaak uit. De belangrijkste wetten in dat verband zijn de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen, de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, de Werkloosheidswet, de Ziektewet, de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten. UWV levert een bijdrage aan de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand. Daarnaast voert UWV enkele tientallen kleinere wetten uit. De kerntaken van UWV en de wijze waarop daar invulling aan wordt gegeven, staan beschreven in dit jaarplan.

1. Voorwoord

Participatie, klantgerichtheid en effectiviteit. Deze begrippen kenmerken ons jaarplan 2009. Door de samenvoeging van CWI en UWV kunnen we met nog meer intensiteit de focus leggen bij werk. Daar waar de samenwerking met gemeenten intensief en creatief is, verwachten wij ook dat we meer mensen naar werk weten te begeleiden. Ook de invoering van de nieuwe klantgerichte bedrijfsprocessen biedt ons betere kansen om samen met de klant een nieuwe baan te vinden. We kijken goed wie welke dienstverlening nodig heeft om selectief en effectief onze instrumenten te kunnen inzetten. Werk zoeken is geen vrijblijvende activiteit. Daarom intensiveren wij ook onze handhaving.

Deze aanpak sluit aan bij het advies dat de Commissie Arbeidsparticipatie dit voor jaar aan het Kabinet heeft uitgebracht en dat thans wordt vertaald naar concrete voorstellen voor beleid. Het kabinet werkt ook aan beleid om de arbeidsmarktpositie van gehandicapte jongeren te versterken. Daarop vooruitlopend willen wij alle mogelijkheden benutten om de kansen op werk voor deze groep te vergroten. Daarom intensiveren wij onze inzet. Onze koers is duidelijk: steeds meer mensen snel aan het werk.

Een belangrijk speerpunt voor 2009 is de verbetering van de sturing op programma's en projecten met een belangrijke ICT-component. Daarbij hanteren we een beleidslijn die gekenmerkt wordt door kleinschaligheid en kortcyclische trajecten.

Het werkprogramma voor 2009 is omvangrijk. We noemen de fusie, de invoering van de Vernieuwing, veel nieuwe wetgeving en moeten dat realiseren met een aanzienlijk geslonken budget. Dat vraagt zorgvuldige sturing binnen nauwelijks meer bestaande marges. In dat licht stellen wij ons ten doel ons prestatieniveau, dat de laatste jaren gestaag gestegen is, ten minste te handhaven op het niveau dat wij voor 2008 genormeerd hebben. Met name met betrekking tot de klantgerichtheid – vooral gericht op de werkgevers – willen we een duidelijke stap voorwaarts maken.

Het is en blijft onze ambitie om een van de beste publieke dienstverleners te zijn. Immers, onze klanten hebben er recht op dat zij snel en goed worden geholpen. En overheid, burgers en bedrijven mogen ons aanspreken op heldere en transparante verantwoording. Dat is onze uitdaging voor 2009.

Raad van Bestuur

2. Snel en goed geholpen klanten

2.1 Doelstelling

UWV wil één van de beste publieke dienstverleners zijn. Klanten – werknemers en werkgevers - worden goed en snel geholpen en ervaren de dienstverlening van UWV en van de keten van werk en inkomen als één logisch geheel. Daarbij kunnen klanten afhankelijk van hun situatie en gebeurtenis zelf kiezen waar, hoe en op welk tijdstip zij contact willen maken: elektronisch waar dat kan en persoonlijk als het nodig is. Via verschillende kanalen (multichannel) krijgt de klant een juist en consistent antwoord op vragen. 80% van de dienstverlening wordt in het eerste klantcontact adequaat afgehandeld.

2.2 Activiteiten

Dienstverlening aan werknemers

De dienstverlening aan onze klanten kenmerkt zich door vijf klantprincipes, te weten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid en toegankelijkheid, snelheid van betalen, houvast en kwaliteit van de communicatie. Wij concretiseren die in nieuwe klantprocessen, die vanaf 2009 als onderdeel van de Vernieuwing worden ingevoerd. Wij maken daarmee de omslag van een organisatie geordend op basis van uitkeringswetten naar een organisatie die is opgebouwd rond klantprocessen. Een klantproces omvat het geheel van activiteiten tussen het moment dat een klant bekend wordt bij UWV en het moment dat deze door hervatting van het werk of om andere redenen UWV weer verlaat. Het zijn processen die kernfuncties en afdelingen overstijgen. Het werken in kernfuncties biedt mogelijkheden tot verdergaande specialisatie en betere, op de klanten toegesneden dienstverlening. Bouwend aan de interne keten van gespecialiseerde dienstverlening, is het vanzelfsprekend van belang dat de schakels van de keten goed op elkaar aansluiten en de klant de dienstverlening als één doorlopend proces kan ervaren. De kernfunctie Klant & Service (K&S) richt zich op het bevorderen van dat proces.

Klant & Service zorgt ervoor dat de klant op de juiste en snelste wijze door de UWV bedrijfskernfuncties wordt heen geloodst, niet 'verdwaalt' in de organisatie, voorzien wordt van correcte en begrijpelijke informatie en wordt gehoord als hij klachten heeft. Tenslotte is Klant & Service de eenheid die de klantprocessen ontwikkelt en klachten en wensen vertaalt in wijzigingen in de klantprocessen met als uiteindelijk doel vergroting van de klantgerichtheid en klanttevredenheid.

Dienstverlening aan werkgevers

Bijzondere aandacht krijgt volgend jaar de dienstverlening aan werkgevers. In een programma dat wij breed in de organisatie uitvoeren, hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Meer aandacht voor de vervulling van vacatures. We zorgen voor goede kandidaten en beperken de administratieve belasting voor de werkgever tot een minimum.
- Goede samenwerking met het bedrijfsleven is ook een voorwaarde om aan langdurig werkzoekenden een vacatureaanbod te kunnen doen.
- Op het gebied van verzekeringstechnische zaken zorgen wij voor gemak voor de werkgever door te werken aan goede kwaliteit van de basisgegevens. Daardoor kunnen we het uitvragen van gegevens bij de werkgever tot een minimum beperken.
- We bieden de werkgever één aanspreekpunt met regie aan, die voor transparantie kan zorgen, de status van gegevens kan melden en die kan meedenken met de werkgever.
- We investeren in het opbouwen van vertrouwen bij werkgevers in onze deskundigheid bij sociaal-medische zaken.

In de hoofdstukken 3 en 4 zijn concrete activiteiten opgenomen waarmee de dienstverlening aan werknemers en werkgevers wordt vormgegeven.

Klantsignalen

Vanaf 2009 gaan we onze klantgerichtheidsmonitor drie keer per jaar uitvoeren, zowel onder uitkeringsgerechtigden als onder werkgevers. Door deze frequentie te hanteren kunnen we in onze

verantwoordingsrapportages steeds een actueel beeld laten zien van de mening van onze klanten op de ontvangen dienstverlening.

Behalve uit klantonderzoeken komen via de e-mail, de telefoon, bezwaren en klachten signalen binnen over hoe de klant over onze organisatie denkt, hoe de klant de interactie ervaart en waardeert, wat de klant belangrijk vindt en wat hij van onze dienstverlening (vaak impliciet) verwacht. Om uit al die signalen een consistent klantbeeld te kunnen destilleren gaan wij klantsignalen bij elkaar brengen, integraal en in samenhang met elkaar bekijken en analyseren. Zo ontstaat een beter klantbeeld en we krijgen meer zicht op wat er nu echt leeft bij de klant. Met dit inzicht kunnen er gerichte verbeteringen in de dienstverlening aangebracht worden vanuit de optiek van de klant. Deze aanpak maakt het mogelijk om actief te sturen op klantgerichtheid en een hogere klantwaardering.

Elektronisch UWV

Voortbouwend op de Rijksbrede ICT-agenda en de notitie 'Op weg naar de elektronische overheid' werkt UWV ook aan verbetering van de dienstverlening met behulp van elektronische middelen. We leggen in 2009 prioriteit bij:

- omgekeerde digitale intake en het gebruik van de polisadministratie voor de vaststelling van uitkeringen
- aansluiting bij bestaande e-overheid basisvoorzieningen (DigiD, BSN, etc.)
- doorontwikkeling van het Digitaal Klant Dossier (DKD) binnen de SUWI-Keten
- uitwerking van de Wet eenmalige gegevensvraag.
- bouwen aan de Basisregistratie BLAU

– verdere ontwikkeling en geleidelijke invoering van het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB)

De herbezinning op de ICT agenda, welke in november 2008 wordt afgerond zal uitwijzen op welke wijze en op welke termijn de ontwikkeling van het elektronisch archief en een klantvolgsysteem verder kunnen worden ontwikkeld. In 2009 zal de digitale beschikbaarstelling van de Jaaropgave deel uitmaken van het reguliere proces.

DKD

Het digitaal klantdossier opent de mogelijkheid voor klanten zicht te krijgen in de stand van zaken bij de behandeling van hun dossier. Door steeds meer digitaal vast te leggen, hoeft de klant bovendien steeds minder gegevens zelf in te vullen.

In fase II wordt het Digitaal Klantdossier doorontwikkeld, zodat het de integrale dienstverlening nog beter kan ondersteunen. In eerste instantie wordt gewerkt aan het robuust inbouwen en verbeteren van de reeds ontwikkelde functionaliteiten. Hierbij moet gedacht worden aan beveiliging en beschikbaarheid. Daarnaast worden meer relevante gegevens opgenomen, gedeeld binnen de keten en vooringevuld. Ook wordt gewerkt aan het uitbreiden van de functionaliteiten, zoals meer mogelijkheden voor de professional en de cliënt om het proces te volgen en afspraken met elkaar te maken. Daarnaast wordt in 2009 aandacht besteed aan de mogelijkheid de functionaliteiten van DKD aan te bieden voor meer klantgroepen naast werkzoekenden, WW en WWB klanten, zoals bv. klanten die te maken hebben met arbeidsongeschiktheid. UWV legt de nadruk bij de doorontwikkeling binnen de sector Werk en Inkomen. Daarnaast kijken gemeenten naar de mogelijke toepassing in samenhang met scholing, inburgering, wonen, zorg en schuldhulpverlening.

BLAU

Het (wetgevings-)traject met als doel de realisatie van een basisregistratie lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen (nader te noemen BLAU) heeft ruim een jaar stil gelegen in verband met de problematiek inzake de loonaangifteketen. Nu duidelijk is dat begin 2009 vastgesteld kan worden of er in 2008 sprake is geweest van een werkende keten, kunnen we dit traject weer oppakken. Daartoe stellen wij – samen met het ministerie – een plan van aanpak op. In dat plan komen onder meer de volgende thema's aan de orde:

- verantwoordelijkheid en zeggenschap van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- inhoud, bereik en toegankelijkheid
- positie registratie/verhouding tot andere registraties.

Zowel UWV als SZW vinden het van belang dat het Ministerie van Financiën, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ketenbureau en de afnemers nauw worden betrokken bij het project.

Digitaal verzekeringsbericht

Het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB) geeft verzekerden inzicht in de gegevens die de Belastingdienst en UWV hebben vastgelegd in de polisadministratie. Die gegevens vormen de basis

van de vaststelling van de hoogte en de duur van de uitkering. Het DVB is nog in ontwikkeling, maar op termijn beschikbaar voor de hele Nederlandse beroepsbevolking. Vooruitlopend op landelijke invoering wordt het DVB in 2009 getest bij de medewerkers van UWV en de Belastingdienst.

2.3 Resultaten

Klanttevredenheid UWV

Een van de kerndoelen van de vernieuwing is het verbeteren van de klantgerichtheid jegens burgers en bedrijven. De klanttevredenheid onder uitkeringsgerechtigde klanten ligt met 6.8 begin 2008 al op een behoorlijk niveau, maar werkgevers tonen zich nog niet tevreden. Wij beogen in 2009 een verdere verbetering van de klantgerichtheid te bewerkstelligen. Gezien de vele veranderingen in 2009 stellen wij ons als doel de waardering van werknemers ten minste te kunnen handhaven en die van werkgevers in 2009 ten minste op het niveau van het rapportcijfer 6 komt.

Klanttevredenheid Keten Werk en Inkomen

Als ketenpartners meten we ook de klantgerichtheid onder die werkzoekenden en bedrijven, die gebruik maken van onze geïntegreerde dienstverlening. De resultaten die we boeken, bereiken we samen met onze partners, de gemeenten. We kunnen dan ook niet alleen als UWV hier een streefwaarde benoemen. Wel geven we aan met welke ambitie wij de samenwerking ingaan (rapportcijfer 6,8 ultimo 2009).

De meting van de klantgerichtheid werkgevers op ketenniveau staat nog in de kinderschoenen. De ketenpartijen gaan - nu de eerste meting is afgerond - een nadere analyse uitvoeren op de klantprincipes. Het is in dit stadium nog te vroeg om een ambitieniveau af te geven.

Resultaatgebied 4: klantgerichtheid	Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
UWV, onderverdeeld in:			
- Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	6.8	6.8	6.7
- Klantgerichtheid werkgevers	6.0	nvt	5.4
Keten, onderverdeeld in:			
- Klantgerichtheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)	-	Nvt	6.4
- Klantgerichtheid werkgevers	-	Nvt	74% tevreden

3. Steeds meer mensen aan het werk

3.1 Doelstelling

Op 1 januari 2009 fuseren CWI en UWV. Deze fusie brengt de activiteiten van beide organisaties gericht op werk (publieke arbeidsvoorzieningsdiensten en re-integratie) samen in één nieuw organisatieonderdeel van UWV, het WERKbedrijf. Ons doel is dat in het WERKbedrijf de ketensamenwerking met gemeenten en re-integratiebedrijven gestalte krijgt. Deze bedrijfskernfunctie zorgt voor maatwerk bij de begeleiding van werkzoekenden en voor de match tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Het WERKbedrijf wordt vooral ingericht op persoonlijke benadering van de klant, zowel van verzekerden als van werkgevers. Klantgerichtheid en effectiviteit van preventie en re-integratie staan voorop. Het WERKbedrijf is één van de vijf kernfuncties van UWV. Het WERKbedrijf werkt intensief samen met de andere kernfuncties, zodat de klant optimaal wordt bediend als het gaat om werk en inkomen.

Bij de opbouw van dit WERKbedrijf sluiten we volledig aan op de afspraken die gemaakt zijn over de invoering van geïntegreerde dienstverlening met gemeenten. Ons streven is om eind 2009 in circa 100 vestigingen geïntegreerde dienstverlening operationeel te hebben. We houden er echter rekening mee dat enkele gemeenten meer tijd nodig zullen hebben. In 2009 dragen wij er zorg voor dat er in ieder geval geen overdrachtsmomenten meer nodig zijn. De klant krijgt één vaste contactpersoon, de werkcoach.

Wij willen steeds meer mensen sneller aan het werk krijgen door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod en daar waar nodig door handhaving. We doen dit door met de gemeenten in de Werkpleinen (LWI's) klantgerichte geïntegreerde dienstverlening te bieden en door op landelijk, regionaal en lokaal niveau een schakelfunctie te vervullen tussen publieke en private organisaties. Concreet betekent dit dat iedere werkzoekende binnen 6 maanden na het eerste contact met ons op enigerlei wijze actief aan de slag is. Wij zetten onze mensen en (re-integratie) middelen selectief en vraaggericht in op basis van een zorgvuldige diagnose.

Het kabinet wil de arbeidsparticipatie vergroten, de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt verbeteren en discrepanties op de arbeidsmarkt verkleinen. Met onze ambitie om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt sneller bij elkaar te brengen dragen wij in belangrijke mate bij aan die kabinetsdoelstelling.

De Commissie Arbeidsparticipatie (Commissie Bakker) heeft op 16 juni 2008 aan het kabinet het advies "Naar een toekomst die werkt" uitgebracht. In het advies worden voorstellen gedaan om zo snel mogelijk meer mensen aan het werk te krijgen. De uitvoering kan van de re-integratie verbeteren, onder meer via betere benutting regio's, inzet van loonkostensubsidie, een beter gebruik van de no-risk polis bij ziekte, aanscherping handhaving, premievrijstelling bij indienstneming ouderen, digitaal e-portfolio).

UWV levert een belangrijke bijdrage aan de realisatie van diverse ambities van het kabinet die voortvloeien uit het advies van de commissie Bakker. Zoals hierboven reeds is aangegeven zijn selectiviteit, effectiviteit en transparantie daarbij richtinggevend. In overeenstemming met het advies van de commissie zetten we in op een meer effectieve inzet van re-integratie met een meer verplichtend karakter. Met de vorming van het WERKbedrijf en de Werkpleinen geven wij invulling aan een meer intensieve, gerichte en stringente dienstverlening ter realisatie van een hogere arbeidsparticipatie die voortvloeit uit verschillende door de wetgever voorgenomen maatregelen. UWV zal op de Werkpleinen een bijdrage leveren om samen met gemeenten, branches, onderwijsinstellingen, re-integratiebedrijven, uitzendbureaus, en sociale partners het regionaal arbeidsmarktbeleid verder te ontwikkelen. Met de uitvoering van het wetsvoorstel STAP en van de (aangepaste) richtlijn Passende Arbeid draagt UWV bij aan de verdere mobilisering van het arbeidspotentieel. In 2009 levert UWV graag een verdere actieve bijdrage aan de nadere uitwerking van overige onderdelen in het UWV domein van het advies van de commissie.

3.2 Activiteiten

Snel aan het werk

Iedere werkzoekende binnen 6 maanden actief aan de slag! Dat is onze ambitie. Klanten zijn aan het werk of 'werken aan werk', waarmee wordt bedoeld dat betrokkene met hulp van het WERKbedrijf actief bezig is met het verkrijgen van een dienstbetrekking.

In lijn met het Plan van Aanpak re-integratie dat op 16 september door het ministerie aan de Tweede Kamer is aangeboden, geven wij de volgende invulling aan bemiddeling en re-integratie.

Bij de instroom van klanten wordt eerst bepaald welke dienstverlening voor hen het meest effectief is. Dit geschiedt aan de hand van een zorgvuldige diagnosestelling. Deze diagnose aan de kop van het proces geeft zicht op de kansen van een klant op de arbeidsmarkt en de verwachte zoektermijn en vormt de basis voor effectieve en selectieve ondersteuning (i.c. welke activiteiten worden van de klant verwacht en welke dienstverlening van het WERKbedrijf past het beste daarbij). Samen met de klant wordt een actieplan op maat opgesteld waarin de afspraken die met de klant zijn gemaakt over zijn inzet en de ondersteuning die het WERKbedrijf biedt. De intensiteit van de dienstverlening en de inzet van middelen is afhankelijk van de diagnosestelling.

We onderscheiden op hoofdlijnen twee typen dienstverlening: basis- en intensieve dienstverlening.

- De basisdienstverlening van UWV bestaat uit (sollicitatie)workshops, banenmarkten, Competentietestcentra (CTC), vacaturebemiddeling en de on-line ondersteuning die UWV biedt (e-werkmap, e-coaching). De on-line ondersteuning richt zich onder meer op de kwaliteit van het CV en het aanbod van vacatures. Werkgevers kunnen vacatures plaatsen op werk.nl en krijgen toegang tot de database met CV's. UWV biedt de klanten de mogelijkheid om een gevalideerd CV op werk.nl te plaatsen. Om werkgevers zicht te geven op goede potentiële werknemers, plaatsen we van iedereen die werk zoekt een gevalideerd CV op werk.nl. De coach laat zich geregeld via mail of in gesprekken informeren over de vorderingen van de klant. De werkzoekende krijgt de beschikking over een digitaal klantdossier. Werkgevers en werkzoekenden kunnen 24 uur per dag beschikken over onze landelijke database van 'werkzoekenden' en vacatures. Daarnaast bevat werk.nl informatie over de arbeidsmarkt, beroepen, opleidingen en fiscale aspecten en een diversiteit aan instrumenten (zoals beroepskeuze- en competentietests) ter ondersteuning bij het vinden van werk. De Kansverkenners biedt snel inzicht in het aantal vacatures in een bepaalde gewenste functie in een bepaalde regio en biedt informatie over de concurrentiepositie van de werkzoekende, welke opleidingen van toepassing zijn en welke zoekkanalen voor deze functie het meest gebruikt worden. Met bovenstaande ontstaat een transparante arbeidsmarkt waar werkgevers en werknemers elkaar snel kunnen vinden.
- Intensieve dienstverlening omvat alle activiteiten van de werkcoaches op het terrein van (vraaggerichte) re-integratie van onze klanten. Dit kan variëren van intensieve begeleiding door de werkcoach zelf tot (modulaire) inkoop van re-integratiediensten of een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) bij private re-integratiebedrijven en inzet van vraaggerichte scholing. De inzet is gericht op het wegnemen van belemmeringen en het zo snel mogelijk verkrijgen van een baan. Re-integratie instrumenten worden selectief ingezet. Daarnaast krijgt de werkcoach extra instrumentarium tot zijn beschikking, met name voor langdurig werklozen (>1 jaar). Middelen als loonkostensubsidie (LKS), participatieplaatsen, brugbanen en premiekorting voor oudere werknemers maken het voor werkgevers aantrekkelijker om klanten die langer dan een jaar werkloos zijn aan te nemen.

Klanten, van wie we verwachten dat zij binnen drie maanden zonder extra ondersteuning van re-integratiemiddelen werk kunnen vinden, kunnen gebruik maken van de hiervoor beschreven basisdienstverlening. Als wij al direct vaststellen dat klanten (al dan niet uitkeringsgerechtigd) met intensieve ondersteuning sneller aan het werk zullen komen, doen we wel een beroep op re-integratiemiddelen. Deze actieve ondersteuning bieden we ook aan als na verloop van drie maanden wordt vastgesteld dat het zoeken naar werk niet tot resultaat heeft geleid.

Na uiterlijk drie maanden van werkloosheid worden de poortwachertoets en een competentietest uitgevoerd, als onderdeel van het actieplan, gevolgd door een aanbod door de werkcoach. De inhoud van het aanbod wordt in hoge mate bepaald door de vraag vanuit die onderdelen van de sectorale en regionale arbeidsmarkt waar de kansen voor betrokkene het grootst worden geacht. Private re-integratiebedrijven kunnen voor de noodzakelijke begeleiding en/of specifieke modules zorgen tot de betaalde baan gevonden is. De inzet is er op gericht te voorkomen dat een

werkzoekende langer dan 6 maanden werkloos wordt. Uit onderzoek blijkt dat de kans op langdurige werkloosheid snel toeneemt ná de eerste 6 maanden. UWV heeft dan ook de ambitie dat iedere werkzoekende binnen 6 maanden na het eerste contact ofwel een nieuwe baan heeft ofwel actief aan de slag is met het vinden van een nieuwe arbeidsplaats.

Voor klanten die na 12 maanden nog niet aan het werk zijn, is nieuw beleid in ontwikkeling (het wetsvoorstel 'Wijziging van de Werkloosheidswet in verband met het vergroten van de kansen op werk voor langdurig werklozen' en de aangescherpte Richtlijn passende arbeid). Na aanvaarding van de wet- en regelgeving zullen wij overgaan tot het daarin omschreven verplichte werkaanbod. Mede door de voorgestelde nieuwe systematiek van inkomstenverrekening ontstaan kansen voor werklozen in een deel van de arbeidsmarkt dat tot dan toe voor hen geen reëel perspectief bood op werk. Hierbij gaan we gebruik maken van de nieuwe instrumenten Loonkostensubsidie en Premieafdrachtkorting Ouderen.

Vanuit preventief oogpunt bieden wij met werkloosheid bedreigde werkzoekenden dienstverlening aan in de vorm van van-werk-naar-werkbemiddeling. Reeds voor de eerste werkloosheidsdag wordt dienstverlening op basis van de diagnosestelling aangeboden. Ook deze dienstverlening bestaat uit een mix van basis- en intensieve dienstverlening, en wordt zowel groepsgewijs per bedrijf (ondermeer in Mobiliteitscentra) als individueel ingezet.

De nieuwe werkwijze binnen het WERKbedrijf wordt in eerste instantie ingevoerd voor werkzoekenden en pas op een later moment voor andere klantengroepen, zoals WIA en Wajong. Die keuze wordt ingegeven door de fusie, de huidige planning van het programma Vernieuwing en de huidige situatie binnen het AG-domein, waar eerst de herbeoordelingen worden afgerond.

Wij monitoren de inzet van re-integratiemiddelen via kengetallen om waar nodig te kunnen bijsturen. Onderzoek en (regionale) benchmarking zal ons enerzijds helpen goed te beoordelen wanneer voor welke groep een bepaald instrument het meest effectief is. Anderzijds zal dit de professionals helpen zo effectief mogelijk te handelen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van intercollegiale toetsing.

In 2009 hebben we ruimte in de vorm van beleidsprogramma's om specifieke groepen werkzoekenden intensievere dienstverlening te bieden. Het betreft de arbeidsmarktprojecten: 45-plussers, jongeren, werkzoekenden die ondernemend de uitkering uitgaan, hoger opgeleide allochtonen, krachtwijken en inburgeraars. Ook een extra inzet voor niet-uitkeringsgerechtigden achten wij mogelijk.

Handhaving

Handhaving wordt steeds meer een geïntegreerd onderdeel van onze dienstverlening. De uitstroom naar werk staat vanzelfsprekend voorop. Reeds bij het eerste contact voert de werkcoach de toets op de nalevingsbereidheid uit en hij informeert de klant over zijn rechten en plichten tijdens de werkloosheid. Daarbij geeft de coach aan dat de klant, zolang hij geen werk heeft, zich steeds breder moet opstellen op de arbeidsmarkt en dat na één jaar al het werk passend is. Bij ieder contact worden concrete maatwerkafspraken gemaakt over de inspanningen die de klant de komende tijd moet leveren. Wij verwachten van onze klant een pro-actieve houding. De afspraken worden vastgelegd in een actieplan en maken deel uit van de zogenoemde Poortwachterstoets. Bij elk gesprek worden voorgaande afspraken geëvalueerd. Voor werkzoekenden met een uitkering die niet meewerken of onvoldoende activiteiten ondernemen om aan werk te komen wordt een (financiële) maatregel opgelegd. Wij monitoren de uitvoering van dat proces. Ook voor klanten die een re-integratietraject volgen bij een re-integratiebedrijf geldt dat als zij zich verwijtbaar niet houden aan gemaakte afspraken dit leidt tot een maatregel.

Op basis van verwachte nieuwe wetgeving in de WW gaan we een werkaanbod doen aan werklozen die langer dan 12 maanden op zoek zijn naar werk. Omdat voor deze groep alle werk passend is, zijn er voor de klant nauwelijks mogelijkheden een werkaanbod te negeren. Weigering leidt tot het stopzetten van de uitkering. Deze substantiële dreiging met een maatregel moet voldoende zijn om de klant tot werkaanvaarding te brengen.

Aandacht voor WWB-klanten

UWV voert ook werkzaamheden uit in het kader van de Wet Werk en Bijstand (WWB). In het bijzonder noemen we de aanvraagprocedure en de primaire dienstverlening gericht op werk, de zogenoemde basisdienstverlening. Wij verwachten dat met deze dienstverlening in 2009 ca. 40.000 WWB-klanten werk vinden. Op basis van cijfers van UWV en van gemeenten wordt jaarlijks gerapporteerd over de ketenindicatoren Preventie WWB en Uitstroom WWB. Wij blijven onze

medewerking aan deze rapportage verlenen. Daarnaast heeft de minister ons gevraagd specifiek de uitstroom vanuit de WWB naar werk inzichtelijk te maken. De werkpleinen zullen vanaf 2009 hun resultaten met de uitstroom naar werk van WW, WWB en ook van niet-uitkeringsgerechtigden periodiek inzichtelijk maken via de website www.samenvoordekant.nl. Via deze website kan ook een gedetailleerd beeld worden verkregen van de opbouw van de geïntegreerde dienstverlening op de Werkpleinen.

Samenwerking met gemeenten; vorming van Werkpleinen

Onze belangrijkste partner is de gemeente. We werken samen op de lokale vestigingen in geïntegreerde teams. Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en werkgevers is de basis van onze dienstverlening, ongeacht het type uitkering dat de klant ontvangt.

In de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht (G4)) gaan we samen met deze gemeenten onder de naam WERKplein zoveel mogelijk een eenduidige manier van werken ondersteunen. Op tien punten is afgesproken hoe de onderlinge samenwerking verder vorm krijgt. Er komt ondermeer een gedeelde werkwijze om klanten op weg naar werk te helpen. Dat geldt ook voor de benadering van werkgevers. Ook met de G27 en andere gemeenten streven we naar eenduidigheid in werkwijze en we maken afspraken over de onderlinge samenwerking. De opgedane ervaringen met o.a. de G4 nemen we mee als input.

UWV, CWI en gemeenten zijn al enkele jaren bezig de samenwerking vorm te geven. Daartoe hebben partijen bedrijfsverzamelgebouwen in het leven geroepen. De samenwerking op de Werkpleinen is een voortzetting van dit initiatief, maar veel intensiever en meer verplichtend, want er is sprake van geïntegreerde dienstverlening. Daarom hanteren we ook een nieuw begrip, Werkpleinen: een Werkplein of Locatie Werk en Inkomen is een samenwerking tussen Gemeenten en UWV, waar de dienstverlening geïntegreerd wordt aangeboden binnen een gezamenlijke organisatorische setting en op zoveel mogelijk één locatie.

De samenwerking op de Werkpleinen wordt net als de bedrijfsverzamelgebouwen op basis van lokale en regionale initiatieven – dus van onderop – opgebouwd. Daarnaast richt UWV – na de fusie met CWI – zijn regionale netwerk opnieuw in. Vanzelfsprekend is dat een centraal gestuurd proces. In 2009 wordt beide ontwikkelingen aan elkaar gekoppeld, zodat een optimaal netwerk ontstaat van circa 100 Werkpleinen.

Samenwerking met het onderwijsveld en andere partners in het netwerk

Daarnaast zijn onderwijsinstellingen – met name VMBO en ROC – uitzendbureaus, re-integratie-bedrijven, branche- en werkgeversorganisaties en belangenorganisaties rond werkzoekenden voor ons belangrijke bondgenoten.

Om de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt te verstevigen maken we gebruik van leerwerkloketten in alle arbeidsmarktregio's. Waar in een arbeidsmarktregio nog geen leerwerkloket aanwezig is, richten we die in. In de leerwerkloketten wordt de toegang georganiseerd naar EVC-procedures (EVC= Erkenning Verworven Competenties), duale trajecten, stageplaatsen en scholingsinformatie. Competentietesten van CTC's kunnen als toeleiding voor deze instrumenten dienen.

Het belang van deze leerwerkloketten wordt ook onderstreept door de Commissie Arbeidsparticipatie. Voor het bemiddelen naar leerwerkbanen intensiveren wij de bestaande samenwerking met de achttien Kenniscentra voor Beroep en Bedrijfsleven. Ook bouwen we de samenwerking met VMBO en ROC's uit om de aansluiting tussen school en arbeidsmarkt te verzekeren, en uitval te voorkomen.

Een werkgeversgedreven dienstverlening

Met werkgevers gaan we partnerships aan en zoeken naar goede manieren om aan de personeelsbehoefte te voldoen. De vraag van de werkgever is leidend voor onze dienstverlening, omdat zij werkzoekenden een plaats op de arbeidsmarkt kunnen bieden. Daarom is het belangrijk dat wij hun bedrijven, de noodzakelijke competenties en opleidingsmogelijkheden kennen. Wij investeren extra in werkgevers die graag met ons samenwerken en iets voor onze klantgroepen willen betekenen. Specifiek voor langdurig werklozen worden werkgevers pro-actief via banenmarkten en soortgelijke manifestaties benaderd. Vanuit deze contacten brengen we bij individuele werkgevers de mogelijkheden in kaart om langdurig werklozen te plaatsen.

Wij schakelen samen met gemeenten arbeidsmarktpartners en middelen in om op korte en middellange termijn aan de vragen van werkgevers te kunnen voldoen. Waar mogelijk kiezen we voor een lokale aanpak vanuit de lokale vestigingen en waar nodig initiëren wij regionale of landelijke arrangementen om resultaten te boeken. Speciale regionale teams gaan zich hier op richten.

Om werkgevers zicht te geven op goede potentiële werknemers, plaatsen we van iedereen die werk zoekt een gevalideerd CV op werk.nl. Vooral voor uitzendbureaus en grotere bedrijven is ons internetkanaal een belangrijk wervingskanaal. MKB-ondernemers krijgen naast de werk.nl-dienstverlening tevens persoonlijk advies en ondersteuning van de werkcoach. Hierbij bieden wij niet alleen matching, maar ook andere HRM-diensten en oplossingen in één pakket aan: oplossingen voor nieuwe instroomknelpunten (subsidies, scholing en dergelijke), advies voor behoud van personeel (diversiteit), en bij dreigend ontslag advies voor preventief bemiddelen via de werk-naar-werk bemiddeling en ondersteuning bij ontslagaanvragen.

In 2009 wordt een website www.wajongwerk.nl opgeleverd waar werkgevers vacatures specifiek voor Wajongers kunnen plaatsen. Het resultaat is dat de werkgever sneller over geschikte kandidaten beschikt.

In 2009 wordt een Servicepunt Wajong ingericht. Dit servicepunt neemt een aantal grote administratieve knelpunten van werkgevers weg, door de administratie t.a.v. subsidies, voorzieningen en ziekmeldingen van werkgevers over te nemen.

Bedrijven en organisaties, die op meerdere plaatsen in Nederland vertegenwoordigd zijn, bieden we maatwerk in de vorm van "speciale arrangementen": één aanspreekpunt, locale dienstverlening aangevuld met (regionale) diensten.

Van werk-naar-werk bemiddeling is een belangrijke vorm van dienstverlening die we waar mogelijk en van toepassing vaker inzetten. Bij grootschalige uitstroom van personeel (collectief ontslag, mobiliteitsbevordering) zetten wij ook deze vorm van dienstverlening in. Waar wenselijk en mogelijk realiseren wij aansluiting bij de Poortwachtercentra.

Wij ondersteunen gemeenten – mede vanuit onze plusvestigingen - bij de vormgeving en uitvoering van het regionaal arbeidsmarktbeleid.

Intensieve aandacht voor wajong-gerechtigden

Uit onderzoek van ons Kenniscentrum blijkt dat 29% van de jongeren die instromen in de Wajong op enigerlei wijze werk heeft. Die participatiegraad kan aanzienlijk verhoogd worden voor de leeftijdsgroep tot 27 jaar.

Voor jongeren die ondanks beperkingen mogelijkheden hebben om (gedeeltelijk) te kunnen werken, wordt de ondersteuning primair gericht op het krijgen en behouden van werk naar vermogen. Met dat doel voor ogen wil het Kabinet de Wet Wajong aanpassen. Jongeren die na de aanpassing (2010) voor de Wajong in aanmerking komen en de mogelijkheden hebben om te werken, zal zoveel mogelijk werk of opleiding worden aangeboden in het kader waarvan zij hun mogelijkheden kunnen ontwikkelen. De inkomensondersteuning die ook mogelijk is en nodig kan zijn, is aanvullend daarop. Ook wordt bij eerste aanmelding niet getracht om al definitief vast te stellen in welke mate er mogelijkheden tot werk bestaan. Dat zal pas na verloop van een aantal jaren zijn, waarin de ontwikkeling van de aanwezige mogelijkheden zo goed mogelijk is ondersteund en gestimuleerd. Dat de huidige Wajong-regelgeving primair gericht is op inkomensondersteuning laat onverlet dat UWV samen met andere betrokkenen steeds meer doet aan participatiebevordering, onder andere via de Wajongteams. Resultaten van de uitvoering kunnen verder verbeteren indien de regeling zelf meer op werk gericht wordt.

In 2009 gaan we in samenwerking met BoaBorea, de brancheorganisatie van re-integratiebedrijven, een pilot starten met 10.000 Wajonggerechtigden. Deze cliënten worden op kansrijkheid geselecteerd uit het lopende Wajongbestand. De cliënten die in aanmerking komen krijgen een sluitend werkaanbod. We verwachten 2.500 Wajonggerechtigden een dergelijk aanbod te kunnen doen. Uitgangspunten bij deze samenwerkingsovereenkomst zijn snelheid van handeling, binnen vijf weken na intake op traject, korte doorlooptijd en succesvolle plaatsing in regulier werk. Deze nieuwe werkwijze is in 2008 beproefd.

Wij zijn tevens gestart met het opzetten en inrichten van een Werkgeversservicepunt Wajong. Doel daarvan is om administratieve taken van werkgevers uit handen te nemen. Voorts hebben we voorbereidingen in gang gezet om een website te openen om vraag en aanbodmatching voor Wajong mogelijk te maken. Hierbij werken we samen met CNV-Jongeren en de Re-integratiebedrijven. Doel is om vacatures beter en sneller beschikbaar te stellen aan deze jongeren die op zoek zijn naar een geschikte baan en werkgevers te kunnen voorzien van potentiële Wajong kandidaten voor openstaande vacatures. Ter ondersteuning van deze activiteiten start eind 2008

een intensieve publicatiecampagne. Wij voeren overleg met de landelijke koepel voor scholen voor praktijkonderwijs. Wij hebben voor de scholen een overzichtelijke matrix ontworpen, waarin wij transparant maken welke instrumenten UWV in kan zetten voor leerlingen.

WSW

Voor werkzoekenden met lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperkingen is een reguliere baan soms (tijdelijk) niet haalbaar. De bepaling of iemand aangewezen is op een plaats in de sociale werkvoorziening, aanpassing van de arbeidsomgeving nodig heeft, dan wel in aanmerking komt voor begeleid werken, is onderdeel van onze dienstverlening. Wij stellen deze indicatie vanuit een onafhankelijke positie.

De indicatiestelling beperkt zich niet tot een eenmalige vaststelling, maar is door middel van de herindicatie een gericht instrument om mensen met beperkingen vooral via begeleid werken (weer) in het arbeidsproces te laten participeren. Probleem is dat binnen de WSW de afgelopen jaren lange wachtlijsten zijn ontstaan. Voor cliënten met een indicatie kan dit betekenen dat een deel van hun (op school) opgebouwde arbeidscapaciteit verloren gaat. De regering heeft de commissie Herbezinning Wet Sociale Werkvoorziening (commissie De Vries) gevraagd om te adviseren over de toekomst van de WSW.

Arbeidsjuridische dienstverlening

Onze arbeidsjuridische dienstverlening kent drie kernactiviteiten:

- *Toetsing van ontslagvoornemens van werkgevers in de private sector*
De uitvoering van de ontslagtoets en de toepassing van de ontslagcriteria kunnen belangrijk zijn voor het aan het werk houden van bijzondere doelgroepen als ouderen en gedeeltelijk arbeidsgehandicapten.
- *Tewerkstellingsvergunningen*
Wij behandelen tewerkstellingsvergunningaanvragen voor tewerkstelling van niet-Europeanen op arbeidsplaatsen waarvoor geen prioriteitgenietend aanbod van arbeidskrachten beschikbaar is. De uitvoering van deze functie zorgt ervoor dat zicht ontstaat op de arbeidsmarkt en meer specifiek op bestaande krapte tussen vraag en aanbod (tot op sector- en functieniveau).
- *Voorlichting (informatie en advies) over arbeidsjuridische kwesties.*
Wij adviseren werkgevers, werknemers en werkzoekenden over alle juridische aspecten rondom werk. Naast informatieverstrekking via telefonie, internet en folders, verzorgen wij op ruime schaal voorlichtingsbijeenkomsten voor werkgevers, rechtshulpverleners en organisaties.

Vanuit deze activiteiten wordt beleids- en managementinformatie gegenereerd die van belang is voor de uitvoering van de bemiddeling en de re-integratie.

Arbeidsjuridische dienstverlening bestaat tevens uit een aantal hieraan gerelateerde activiteiten, zoals juridische procedures op het terrein van de WAV en WSW, het bezoeken van bedrijven die werktijdverkorting voor werknemers aanvragen, het registreren van EU-werkgevers die met buitenlands personeel in Nederland arbeid komen verrichten (notificaties) en beslissingen voor een no-risk polis voor langdurig werklozen op aanvraag van gemeenten.

3.3 Middelen

Re-integratiebudgetten

Voor het jaar 2009 zijn de volgende re-integratiebudgetten beschikbaar gesteld:

- Inkoop re-integratietrajecten WW: € 124 miljoen
- Inkoop re-integratietrajecten AG: € 84 miljoen

De evaluatie van de rekenregel re-integratiebudget WW loopt momenteel nog. Ten aanzien van het re-integratiebudget AG voeren we overleg met het ministerie, waarbij de aandacht primair uitgaat naar de financieringssystematiek. Hierdoor kan de hoogte van het budget nog veranderen.

Nieuwe instrumenten

Bij de uitvoering van onze re-integratieactiviteiten kunnen we naar verwachting vanaf 2009 enkele nieuwe instrumenten inzetten.

- *Loonkostensubsidie, participatieplaatsen*
Met het wetsvoorstel Stimulering arbeidsparticipatie (Stap) krijgt UWV de bevoegdheid om loonkostensubsidie (LKS) en participatieplaatsen in te zetten voor WW-gerechtigden die jonger zijn dan 50 jaar en langer dan één jaar werkloos zijn en voor arbeidsongeschikten. Bij het instrument LKS gaat het om het toekennen van een subsidiebedrag aan een werkgever die een UWV-cliënt plaatst op een reguliere arbeidsplaats. Vooruitlopend op deze wet zijn wij al in 2008

op grond van het Tijdelijk besluit brugbanen herbeoordeelden aan de slag gegaan om 10.000 herbeoordeelden met de inzet van LKS aan het werk te brengen. Met SZW is overeengekomen dat we deze brugbanen gaan realiseren in de periode 2008-2011.

We hebben de ambitieuze doelstelling het instrument LKS in te zetten voor ca. 30.000 klanten WW en AG in de periode 2009-2011.

Bij participatieplaatsen gaat het om het voor een bepaalde periode werken met behoud van uitkering, waarbij het dient te gaan om additionele arbeid. We hebben de budgettaire ruimte om in 2009 1.500 klanten te plaatsen op de participatieplaatsen. Hierbij zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met gemeenten.

- *Premiekorting ouderen:*

Het wetsvoorstel premiekorting ouderen regelt dat de werkgever een premieafdrachtkorting kan ontvangen van de Belastingdienst voor zowel het aannemen van nieuwe werknemers van 50 jaar en ouder als het in dienst houden van werknemers van 62 jaar en ouder.

Wij verwachten dat dit instrument kan bijdragen aan het beschikbaar komen van geschikte vacatures.

- *Vergroten activerende werking WW*

Het kabinet heeft onlangs aangekondigd de WW te willen wijzigen in verband met het vergroten van de kansen op werk van langdurig werklozen. Hiertoe wordt een pakket aan maatregelen ingezet waaronder aanpassing van de regels ten aanzien van passende arbeid, actieve bemiddeling via vacatureaanbod en inkomstenverrekening. Met SZW afgesproken dat UWV in 2009 in eerste aanleg aan 3.300 klanten een werkaanbod zal doen. Afhankelijk van de resultaten zal budget voor meer klanten beschikbaar worden gesteld.

- *Werkhervatting vanuit WAO en WAZ bevorderen*

In 2009 geven wij uitvoering aan enkele wijzigingen in de WAO en de WAZ, die het gevolg zijn van de motie Heerts. Indien iemand vanuit de WAO of WAZ het werk hervat, wordt gedurende een periode van 5 jaar afgezien van het aanpassen van het uitkeringsrecht aan de verdiensten uit het werk. Wel worden de inkomsten verrekend de uitkering.

Wij gaan onze klanten via voorlichting over de inhoud van de wet in combinatie met activerende mogelijkheden proberen te stimuleren om deze nieuwe kansen te grijpen. Daarbij zullen wij onder andere verwijzen naar een telefonisch loket. Als mensen dit loket bellen, krijgen zij alle informatie over re-integratiemogelijkheden en kan op korte termijn zo nodig een afspraak met de arbeidsdeskundige worden gemaakt over de persoonlijke re-integratiemogelijkheden.

3.4 Resultaten

Onderstaande tabel toont de beoogde resultaten in 2009. De indicatoren zijn deels afkomstig van UWV en deels van CWI. Door de fusie vervallen overdrachtsmomenten tussen CWI en UWV. Onze inzet is de continuïteit in de rapportage zoveel mogelijk te borgen, maar stellen wel vast dat door de integratie van werkprocessen van CWI en UWV de basis is ontvallen aan een aantal (keten)indicatoren. Bij enkele indicatoren is een nadere toelichting gewenst.

- De normering op de indicator Tewerkstellingsvergunningen is gesteld op 90%. Dat die norm lager uitvalt dan in 2008 wordt veroorzaakt door een sterk toenemende complexiteit van de aanvragen, waardoor meer tijd nodig is voor de afhandeling. De verwachting is dat dit een structurele ontwikkeling is.
- De norm voor het aantal vervulde vacatures houden we vooralsnog op 95.000, hoewel de realisaties thans hoger liggen. De reden hiervan is, dat we bij de vacaturevervulling meer de focus willen leggen op moeilijker plaatsbare klanten. Het genoemde aantal is exclusief de vacatures die door re-integratiebedrijven worden vervuld.
- Met betrekking tot de arbeidsuitstroom hanteren wij nieuwe definities, die deels voortkomen uit de huidige Arbeidsuitstroomquote en deels uit de huidige ketenindicatoren preventie en uitstroom. Nieuwe indicatoren zijn nodig als gevolg van de fusie tussen CWI en UWV. De nieuwe indicator is de Arbeidsuitstroom WW. Deze wordt onderverdeeld in:
 - Preventie WW: het aantal met werkloosheid bedreigde klanten dat voor de 1^e WW-dag met behulp van UWV werk heeft gevonden.
 - Arbeidsuitstroom WW: het aantal WW-gerechtigde klanten dat vanaf de 1^e WW dag met behulp van UWV uitstroomt naar werk, waarvan ca. 40.000 met behulp van een re-integratiebedrijf.

In onze periodieke verantwoording relateren we de uitstroom aan de instroom WW. Daarnaast leggen we een relatie tussen uitstroom en verblijfsduur in de uitkering.

Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom	Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
Tijdigheid indicatie WSW:			
– Indicatie WSW	95 %	95 %	97,7 %
– Herindicatie WSW	95 %	95 %	98,5 %
Tijdigheid juridische dienstverlening:			
– Ontslagvergunningen	82 %	82 %	84,3 %
– Tewerkstellingsvergunningen	90 %	94 %	94,2 %
Transparantiebereik	60 %	60%	55,5 %
Aantal beschikbare CV's	150.000	150.000	160.682
Aantal vervulde vacatures	95.000	95.000	106.051
Arbeidsuitstroom WW		45 %	48 %
– Preventie (hervat vóór 1 ^{ste} WW-dag)	22.000		
– Uitstroom WW (hervat vanaf de 1 ^{ste} WW-dag)	150.000		
Plaatsingspercentage AG	30 %	30 %	31 %

4. Vertrouwen in sociaal medische oordelen

4.1 Doelstelling

Wegens de toenemende vergrijzing en ontgroening wordt de beroepsbevolking kleiner. Reeds is aangehaald dat UWV een belangrijke bijdrage wil leveren aan het bereiken van een maximale participatiegraad van de bevolking. Extra inspanningen zijn nodig om mensen langer (gezond) aan het werk te houden. Deze extra inspanningen dienen ook geleverd te worden om mensen met (sociaal-medische) beperkingen optimaal te laten participeren.

Gaandeweg is de visie op arbeidsongeschiktheid veranderd: het 'hebben van werk' draagt bij aan het welzijn van het individu en dat geldt ook voor het werken met medische beperkingen, mits de werkzaamheden passend zijn voor de persoon in kwestie. Bij het beoordelen van klanten van het UWV ligt het accent vooral op de arbeidsmogelijkheden en 'Werk boven uitkering' is daarbij een belangrijk uitgangspunt geworden. De kernfunctie Sociaal Medische Zaken (SMZ) wil met haar sociaal medische expertise hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

De kernfunctie Sociaal Medische Zaken wil een gezaghebbend expertisecentrum zijn op het gebied van verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde. De toegevoegde waarde is gelegen in het professionele oordeel: de interpretatie van objectieve gegevens en subjectieve observaties in een klantcontact.

Klanten en opdrachtgevers kunnen vertrouwen op de deskundigheid en onafhankelijkheid van de oordelen en adviezen van sociaal medische zaken. Zij voldoen aan professionele maatstaven, zijn wetenschappelijk onderbouwd en hebben een kwaliteitskeurmerk.

Hierna geven we aan op welke wijze wij in 2009 een stap zetten in de realisatie van deze doelstelling.

4.2 Activiteiten

Sociaal Medische Zaken neemt geleidelijk aan de sociaal medische activiteiten van de huidige divisie Arbeidsgeschiktheid over. Volgens de huidige planning wordt in mei 2009 de uitvoering van de WIA overgenomen. Bij de invoering van de nieuwe werkprocessen besteden we veel aandacht aan de sturing op de raakvlakken tussen de verschillende kernfuncties, zodat klanten een doorlopend proces ervaren.

Met de bewust voorzichtige opbouw van de kernfunctie SMZ en de gerichte aandacht daarbij voor de klantaspecten, zetten wij in op beheersing van de risico's en onzekerheden die gepaard gaan aan procesvernieuwing.

Herbeoordelingen

Op grond van het in 2004 aangepaste schattingbesluit wordt een groep van meer dan 300.000 arbeidsongeschikten opnieuw beoordeeld op mate van arbeidsgeschiktheid. Deze omvangrijke operatie ronden wij in 2009 af.

Preventie

Wie – ondanks ziekte – perspectief heeft om weer te kunnen werken, moet zolang mogelijk in dienst blijven. Vanuit die invalshoek beoordelen wij bij de aanvraag WIA of werkgever en werknemer voldoende hebben gedaan om de werknemer te behouden voor het bedrijf. Ons oordeel kan verschillende rechtsgevolgen hebben: al dan niet toelating tot de WIA, al dan niet ontslag uit de dienstbetrekking en zo nodig het opleggen van een sanctie indien blijkt dat de werkgever of werknemer onvoldoende re-integratie-inspanningen heeft geleverd. Wij zullen actief werkgevers en werknemers wijzen op de noodzaak om tijdig voldoende maatregelen te treffen, zodat sancties niet nodig zijn.

Als een werknemer met een tijdelijk dienstverband wordt ontslagen, terwijl hij al langer dan 13 weken ziek is, dan volgt een zelfde soort preventieve toetsing. De ervaring leert dat het risico op langdurig verzuim bij deze groep hoog is.

Indien iemand met een werkloosheidsuitkering ziek wordt, dan zorgen wij in principe vanaf de eerste dag voor de begeleiding. Ook dit betreft een groep klanten met een verhoogd risico op langdurig verzuim

Vanwege de gesignaleerde hogere risico's gaan wij in 2009 onze preventieve en begeleidende activiteiten verder intensiveren.

Ketensamenwerking

Ook ketenpartners binnen het domein van Werk en Inkomen zien zich geconfronteerd met vraagstukken hoe de re-integratie van klanten met sociaal-medische beperkingen zo effectief mogelijk is vorm te geven. Een goede diagnose aan de kop van het re-integratieproces leidt tot een meer gerichte en effectievere aanpak van re-integratie.

SMZ ziet vanuit haar rol als dienstverlener voor sociaal-medische en arbeidskundige beoordelingen diverse mogelijkheden om haar expertise ook voor andere publieke opdrachtgevers in de keten in te zetten.

Door de Minister van SZW toestemming verleend om in pilotvorm de samenwerking met een beperkt aantal gemeenten op dit gebied te beproeven. In 2009 worden de resultaten uit deze pilots geanalyseerd. Aan de hand van verkregen inzichten zal gedestilleerd worden hoe wij onze kennis voor ketenpartners optimaal en zo veel als mogelijk 'op maat' ten dienste kunnen stellen. Indien aan samenwerking behoefte bestaat zal SMZ in 2009, voor zover capaciteit hiervoor ruimte biedt, haar diensten beschikbaar stellen aan ketenpartners.

Vergroten van het gemak voor burgers

Binnen het domein van Werk en Inkomen wordt actief gestreefd om op diverse terreinen de naar hulp zoekende burger klantgericht te ondersteunen. SMZ streeft er naar om ook wat betreft sociaal-medische vraagstukken het gemak voor de burger te vergroten door:

- **Stroomlijnen van UWV processen**
In 2009 wordt uitgewerkt hoe sociaal-medische vraagstukken bij de diverse kernfuncties te koppelen zijn zodat de klant slechts éénmalig een uitnodiging krijgt voor een sociaal-medische beoordeling. Hiermee worden voor de klant dubbele soortgelijke beoordelingen door dezelfde dienstverlener. Een voorbeeld hiervan is de jongere met beperkingen die in het kader van de Wajong reeds sociaal-medisch wordt beoordeeld en in een later stadium mogelijk een indicatiestelling voor de WSW dient te ondergaan waarvoor een grotendeels soortgelijke beoordeling noodzakelijk is.
- **Stroomlijnen van keten processen**
Wij werken samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg en gemeenten om de dienstverlening op het gebied van indicatiestelling 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.

Handhaving

Bij de toepassing van het nieuwe Maatregelenbesluit stimuleren wij dat verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen een actieve bijdrage leveren. Zij kunnen door zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het toepassen van het sanctie-instrument – binnen de kaders van het leveren van maatwerk – het gewenste re-integratiedrag bevorderen.

Deskundigheidsbevordering

In 2009 wordt een intern expertisecentrum vormgegeven en ingericht. Dit expertisecentrum draagt onder meer zorg voor verhoging van het kennisniveau, stimuleert het leren en het innoverend vermogen van de professionals in onze organisatie en bevordert de wetenschappelijke onderbouwing van het professioneel handelen.

Kenniscentra voor verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde

In navolging van het kenniscentrum verzekeringsgeneeskundige dat wij tezamen met VU-MC en AMC hebben opgezet, starten wij ook een kenniscentrum voor arbeidskunde. Onze inzet is om daar meerdere partijen bij te betrekken. De kenniscentra beogen een brug te slaan tussen wetenschap, opleiding en uitvoering. Zo zal UWV een leerstoel openen met genoemde universiteiten op het gebied van verzekeringsgeneeskunde. Wij verwachten begin 2009 bekend te kunnen maken welke wetenschapper op die leerstoel wordt benoemd.

Innovatie

SMZ voert een aantal pilots uit en neemt in pilots van derden deel om nieuwe werkwijzen in de praktijk uit te werken en te beproeven. De pilots zijn: Specialisatie verzekeringsartsen in

samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties, Verwijzfunctie voor verzekeringsartsen, Landelijk elektronisch patiëntendossier en Kenniswerken voor professionals. Deze pilots eindigen op verschillende tijdstippen in 2009. Op basis van de uitkomsten wordt besloten de uitgeteste werkwijze al dan niet op landelijke schaal te gaan gebruiken.

4.3 Resultaten

Diverse resultaatgebieden van UWV zijn afhankelijk van een goede interne samenwerking tussen de kernfuncties. Zo zal de betaling van een arbeidsongeschiktheidsuitkering alleen binnen de normtermijn kunnen geschieden als SMZ tijdig haar sociaal-medisch advies aan Uitkeren heeft afgegeven. Wij sturen op de tijdigheid van de SMZ advisering.

Ook de klantgerichtheid die onze klanten ervaren zal een optelsom zijn van de ervaren dienstverlening binnen de diverse kernfuncties. SMZ voelt zich als onderdeel van het ketenproces mede verantwoordelijk voor de te behalen UWV brede prestaties.

Onze artsen en arbeidsdeskundigen hebben dagelijks contact met klanten. Wij willen graag van die klanten weten hoe zij onze dienstverlening ervaren en waarderen. Om de kwaliteit van de dienstverlening van SMZ te bepalen wordt regulier een klantenmonitor ingezet. Deze monitor levert informatie op over de (door de klant ervaren) kwaliteit van de dienstverlening van de individuele professional. Aan de hand van de verkregen resultaten worden aanpassingen doorgevoerd teneinde de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen. Tevens voert SMZ pilots uit op basis waarvan een verdere ontwikkeling van de klantgerichtheid plaatsvindt.

In 2009 wordt het Centraal Expertisecentrum van SMZ operationeel. Hiermee wordt een stevige positieve impuls gegeven aan de vakontwikkeling en verdere professionalisering van de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts. Via een doorontwikkeling van toetsinstrumenten, het hanteren van geneeskundige protocollen en een kwaliteitsmanagementsysteem wordt de bandbreedte van de sociaal-medische beoordelingen verder geminimaliseerd en wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de plausibiliteit (en rechtmatigheid) van de door UWV afgegeven oordelen.

Wij verwachten in 2009 de volgende resultaten te boeken.

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom	Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	70%	88%
Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in:			
– < 13 weken	85%	85%	82%
– > 13 weken	80%	80%	77%

5. Snel, eenvoudig en voorspelbaar uitkeren

5.1 Doelstelling

De kernfunctie Uitkeren wil de komende jaren uitgroeien tot een excellente uitvoerder. Daarbij past een snel en efficiënt proces van aanvraag tot uitkering, waarbij alles in één keer goed gaat.

Op weg daar naar toe is ons belangrijkste doel voor 2009 de realisatie van een vereenvoudigde uitvraag en een actief hergebruik van gegevens.

5.2 Activiteiten

Klantprocessen vernieuwd

In 2009 verbeteren we de dienstverlening aan klanten, onder meer door de invoering van een vereenvoudigde gegevensuitvraag. Klanten hoeven hun gegevens maar één keer aan te leveren. Tegelijk verbetert de kwaliteit van de beschikbare gegevens.

Kenmerkend voor de nieuwe klantprocessen is de transparantie. De klant weet wat hij wanneer in dat proces mag verwachten en is verzekerd van een strikte bewaking van het proces. En als het proces niet loopt zoals beloofd, dan wordt de klant door de veroorzaker gebeld.

Voor onze WIA-klanten is een start gemaakt met de invoering van het nieuwe klantproces. De uitkomsten van de eerste tests hebben geleid tot enkele aanpassingen. De definitieve invoering wordt begin 2009 verwacht.

Voor onze WW-klanten vervangen we het werkbriefje door een (digitaal) mutatieformulier. Deze wijziging loopt parallel aan de overdracht van de uitvoering WW op 1 januari 2009 naar de nieuwe staande organisatie. Het nieuwe werkproces WW biedt de klant tal van voordelen. Wordt nu nog per periode eerst het recht vastgesteld en dan pas betaald, straks staat de betaling voorop. Via risicoselectie bewaken we dat er geen oneigenlijk gebruik of misbruik wordt gemaakt van het in de klant gestelde vertrouwen. We gebruiken Internet als informatiebron en zo nodig zoeken we telefonisch contact om nadere uitleg te geven.

Nieuw beleid

Het kabinet bereidt beleid voor om te komen tot inkomstenverrekening bij werkhervatting na 12 maanden werkloosheid. Om dit mogelijk te maken passen wij de werkprocessen aan, alsmede het ICT-systeem van de WW.

Als onderdeel van een aantal Wajong maatregelen worden voorstellen verwacht voor een nieuw, meer activerend systeem van inkomensondersteuning en ook een aangepaste inkomensregeling voor Wajongers die op school zitten of studeren. De effecten daarvan voor de uitkeringsverzorging zullen wij in de uitvoeringstoets in beeld brengen.

Handhaving

Het doel van handhaving is het bevorderen van het draagvlak voor de sociale zekerheid door naleving van wetten en regels te stimuleren. Om dit te realiseren staat het bevorderen van een cultuur van naleving bij klanten van UWV centraal. Dat wordt bereikt door zowel preventieve als repressieve maatregelen. Het toegenomen belang dat wordt gehecht aan het stimuleren van de nalevingsbereidheid onder klanten brengt nieuwe activiteiten met zich mee die vooral leiden tot meer aandacht voor preventieve handhaving. Preventief zetten wij in op heldere voorlichting over rechten en plichten. In dit kader wordt systematisch onderzoek naar oorzaken van regelovertreding en het voorkomen ervan steeds belangrijker. Door in te zetten op doelgroep specifieke communicatie en voorlichting en risicoprofilering aan de kop van onze processen geven we hier in 2009 een extra impuls aan. De prestatie-indicator voor de bekendheid van plichten onder cliënten stellen we voor het derde achtereenvolgende jaar naar boven bij, op 85% (2008: 80%).

In de vernieuwde klantprocessen willen wij het risico op onontdekte regelovertreding zo klein mogelijk laten zijn en de controlebeleving onder klanten op peil houden. Daarom voeren wij steekproeven en controles achteraf uit. Met deze instrumenten kunnen wij zicht houden op de

risico's en schadelast. Het borgen van het dienstverleningsconcept, inclusief de componenten naleving en handhaving, vereist op landelijk en regionaal niveau de juiste instrumenten en voorzieningen. In het vernieuwingsproces van UWV zorgen wij voor een zodanige inpassing van handhaving, dat de nieuwe processen en het ondersteunende systeem voldoende waarborgen bieden tegen potentieel misbruik van sociale voorzieningen. Dat moet er toe leiden dat klanten die niet willen, niet kunnen of niet weten, eerder in het proces gedetecteerd worden. Voor klanten die zich niet houden aan de regels geldt een lik-op-stuk beleid. Ons tweede speerpunt voor 2009 is het handhaven van de output van repressieve activiteiten op het beoogde niveau van 2008, zodat we de beleving van de pakkans op peil houden.

Ten derde willen we de effectiviteit van de repressieve handhaving verhogen. Dit willen we bereiken door vernieuwing van het mechanisme dat samenloopsignalen genereert (detectie van witte fraude). Anderszijds verwachten we een hogere effectiviteit als gevolg van betere selectie van signalen. Door verhoging van de aangiftegrens en de overdracht van een deel van onze taken naar het SIOD daalt het aantal bij het Openbaar Ministerie in te dienen processen-verbaal van 400 in 2008 naar 200 in 2009. Evenals in voorgaande jaren zorgen we ervoor dat op ten minste 95% van de geconstateerde overtredingen een sanctie volgt.

5.3 Resultaten

Wij verwachten in 2009 de volgende resultaten te boeken op onderstaande prestatie-indicatoren. We sluiten in onze normering zoveel mogelijk aan bij de actuele realisaties. Bij de tijdigheid Wajong speelt een bijzondere situatie. In relatief veel gevallen ontvangen wij aanvragen met een ingangsdatum die in het verleden ligt. Daarom is de datum aanvraag genomen als vertrekpunt voor de vaststelling van de tijdigheid. Als de ingangsdatum ver in het verleden ligt dan vergt de vaststelling van het recht meestal veel tijd. Dat kan de haalbaarheid van deze indicator beïnvloeden.

Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in:			
– WW < 4 weken na ingang recht	80%	75%	82%
– WIA < 4 weken na ingang recht	80%	65%	Nvt
– ZW < 4 weken na ingang recht	75%	70%	Nvt
– Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	80%	Nvt
Rechtmatigheid	99%	99%	98,4%
Bekendheid van verplichtingen (compliance)	85%	80%	> 85%
Afdoening fraudegevallen	95%	95%	96%

6. Actuele en betrouwbare gegevens

6.1 Doelstelling

Gegevens zijn de basis voor vrijwel alle processen van UWV. Ook derden gebruiken gegevens van UWV. Actualiteit en betrouwbaarheid van de gegevensdienst zijn daarbij kernbegrippen. Op termijn wil UWV uitgroeien van leverancier van gegevens naar een breed erkende gegevensexpert. Een ontwikkeling die past binnen de Vernieuwing van UWV waarbij klantgerichtheid en efficiënt werken centraal staan. Maar ook een ontwikkeling die nodig is om een prominente rol te kunnen spelen in het kader van de Elektronische Overheid (eenmalige uitvraag en meervoudig gebruik).

Als stap in die groeivisie verwachten wij in 2009 als belangrijkste resultaten te kunnen bereiken dat de loonaangifteketen stabiel functioneert en de gegevens uit de polisadministratie in belangrijke mate worden gebruikt voor de uitkeringsvaststelling van de door UWV uitgevoerde wetten. De focus zal hierbij in 2009 verschuiven van de techniek (het goed werkend krijgen van de polisadministratie, de keten) naar de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie.

6.2 Activiteiten

UWV verricht op het gebied van gegevensdiensten vier functies, die van verwerver, beheerder en leverancier van gegevens en manager van gegevensstromen. Centraal bij de gegevensverwerking staat de eenmalige uitvraag van gegevens, waardoor de administratieve lasten voor bedrijven en burgers kunnen worden beperkt. Gegevensbeheer omvat de opslag van de basisgegevens van klanten van UWV in het polisdomein. Klanten kunnen op termijn via het digitaal verzekeringsbericht hun gegevens inzien en (laten) corrigeren. Meervoudig gebruik van gegevens wordt bevorderd door snelle levering van gegevens. De kernfunctie Gegevensdiensten levert intern niet alleen de basisgegevens van UWV zelf, maar ook loonaangiftegegevens en andere nationale basisgegevens, zoals die van het GBA. Met interne en externe klanten worden afspraken gemaakt over de inhoud en termijnen van de levering van gegevens. Wij werken aan een zodanige betrouwbaarheid van de gegevens dat hergebruik, zoals voor de vaststelling van de uitkering, zonder verdere uitvraag mogelijk is.

Voortgang maatregelen op basis van Integrale Probleemanalyse

UWV en de Belastingdienst zijn onder regie van het Ketenbureau bezig met het opstellen van een ketenjaarplan voor 2009. In dat plan worden de maatregelen en te verwachten resultaten voor 2009 beschreven.

Loon in, loon over

Al enkele jaren bestaan er voor het vaststellen van het jaarincome twee wettelijke stelsels, die bekend staan met de begrippen 'loon over' en 'loon in'. Bij 'loon over' wordt het loon in beschouwing genomen dat in een bepaald jaar verdiend is, ook al heeft de feitelijke betaling buiten die periode plaatsgevonden. Bij 'loon in' wordt alleen in ogenschouw genomen het loon dat in een bepaald jaar daadwerkelijk is ontvangen, ook al heeft dat loon betrekking op bijvoorbeeld voorgaande jaren. De wetgever heeft er nu voor gekozen om vanaf 2010 alleen nog de 'loon in' variant te toe te staan. Dat vergt voor een deel van het bedrijfsleven aanpassing van de administratie ten behoeve van de loonaangifte. In 2009 zullen een aantal grote organisaties, waaronder de Belastingdienst en UWV, het nieuwe systeem gaan uittesten.

Gegevensmanagement

UWV gaat het bestaande gegevensmanagement verder uitbouwen en verbeteren. Dit moet een bijdrage leveren aan de optimalisatie van de inrichting van de UWV gegevenshuishouding, en de inbedding daarvan in het publieke domein. Dit levert in 2009 de volgende voordelen voor onze klanten op:

- We beperken het uitvragen van gegevens bij werkgevers, hetzij door gegevens elders op te halen, hetzij door de bestaande uitvraag te optimaliseren;
- Het zelfde geldt voor het inwinnen van gegevens bij werknemers en verzekerden;

- Wij participeren in initiatieven op het gebied van E-overheid, om daarmee de digitale toegankelijkheid te vergroten.

6.3 Resultaten

Wij zullen ook in 2009 periodiek rapporteren over de tijdigheid waarmee onze gegevens – volgens de contractvoorwaarden – leveren aan derden. We stellen de norm voor 2009 op 85%.

Resultaatgebied 4: klantgerichtheid	Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	85%	80%	Nvt

7. Zorgvuldige bedrijfsvoering

7.1 Doelstelling

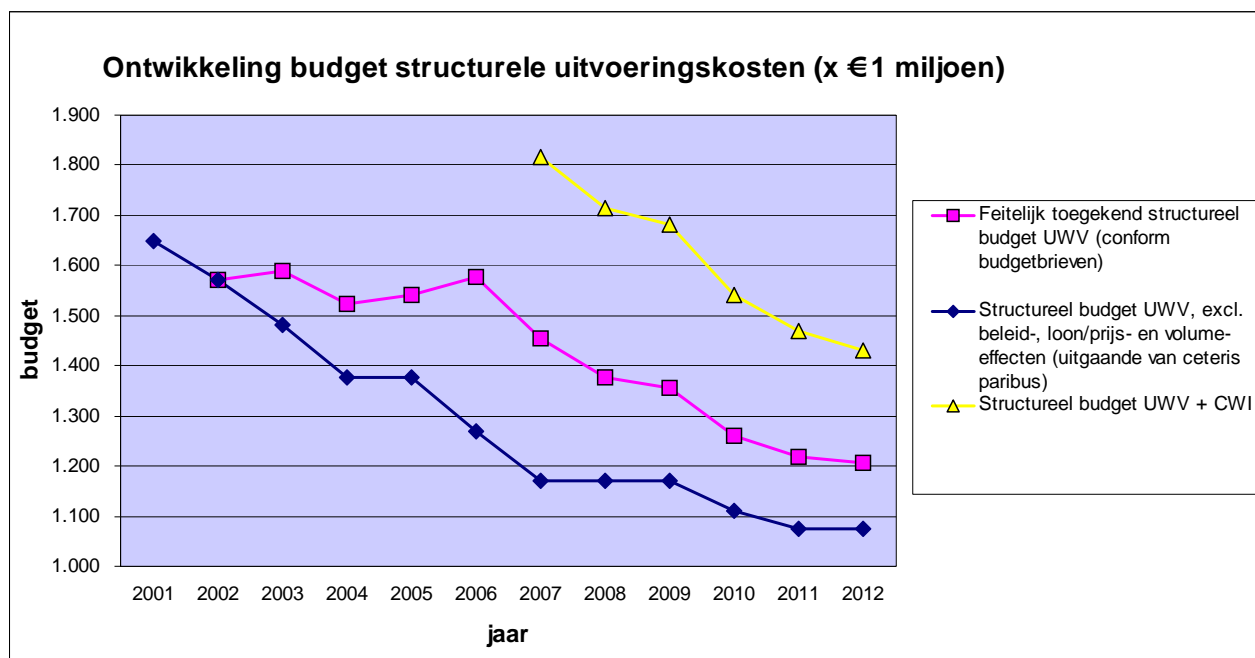
Komend jaar wordt de fusie met CWI een feit, geven we – samen met gemeenten – de geïntegreerde dienstverlening vorm, voeren we klantgerichte werkprocessen in als onderdeel van de Vernieuwing, implementeren we nieuwe, ingrijpende wetgeving. En dat doen we met substantieel minder financiële armslag. Dat is een complexe opdracht die veel vraagt van onze medewerkers. Wij vinden dan ook dat zorgvuldigheid voorop moet staan. De koers staat vast, het tempo wordt bepaald door onze mogelijkheden. Dat zien we bij het in uitvoering nemen van de Vernieuwing, bij onze ICT, bij de verdergaande concentratie van de huisvesting en dat geldt ook voor de noodzakelijke personele afbouw en voor de opleiding en ondersteuning van onze medewerkers in een nieuwe bedrijfscultuur.

7.2 Activiteiten

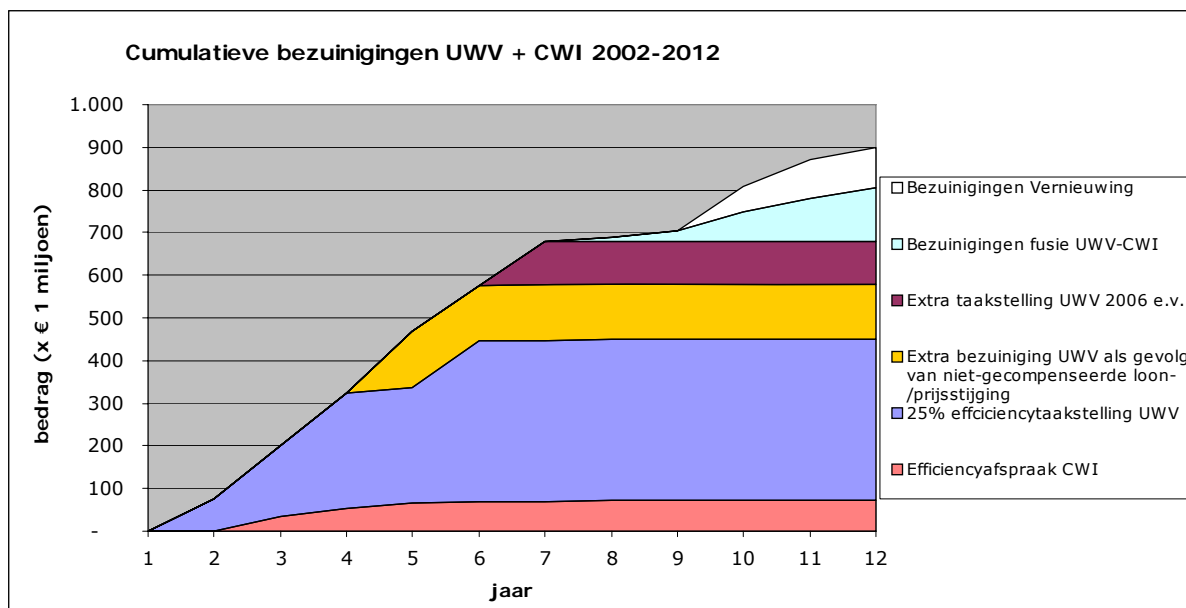
Werken aan efficiency

UWV heeft gedurende de jaren 2002 – 2006 een migratie- en transformatieprogramma uitgevoerd met het oog op de eenwording van de organisatie en de verbetering van de efficiency. Dat heeft zichtbare resultaten opgeleverd, zoals blijkt uit onderstaande grafieken. In 2009 voltrekt zich de volgende grote organisatieverandering als CWI en UWV samengaan. De verwachte meerjarige effecten daarvan hebben we ook in deze grafieken in beeld gebracht.

Zoals de grafieken laten zien zal de budgettaire ruimte voor UWV ook de komende jaren nog verder teruglopen. Daarmee loopt ook de ruimte terug om tegenvallers te kunnen opvangen.



In bovenstaande grafiek staan alleen de structurele budgetten van UWV vermeld, ter financiering van het going concern. De incidentele (project-) budgetten zijn niet opgenomen.



Ter toelichting bij deze grafiek melden wij het volgende:

- Tot en met 2006 heeft UWV 25% bezuinigd ten opzichte van de uitgangspositie 2001. Daarmee zijn de bij de UWV-vorming beoogde synergievoordelen gerealiseerd.
- In 2004-2005 is circa € 130 mln. extra bezuinigd. De kostenstijging in die jaren bedroeg 9,3% (door 12% hogere personeelskosten, m.n. pensioenen), terwijl de loon/prijscompensatie 1,3% bedroeg.
- Tot en met 2006 heeft CWI ca. € 70 mln. bezuinigd. Dat is ruim 20%.
- In 2007 heeft UWV, conform afspraak met SZW, € 100 mln. extra bezuinigd.
- In 2010 en 2011 wordt € 94 miljoen bezuinigd als gevolg van de Vernieuwing.
- De fusie van UWV en CWI leidt tot een bezuiniging van € 127 mln.
- De totale bezuiniging van UWV en CWI bedraagt t/m 2012 ruim € 900 mln. Dat is ruim 45%.

Een vernieuwd UWV

In de afgelopen jaren hebben wij gewerkt aan het ontwerpen van nieuwe werkprocessen, waarbij het belang van de klant leidend is. Vanaf 2009 voeren we die nieuwe werkprocessen geleidelijk aan in in onze bedrijfsvoering. We beginnen met de WIA. Concreet betekent dit dat alle vijf de kernfuncties hun deel van het uitvoeringsproces WIA gaan invullen.

Om de doelstellingen van de vernieuwing voluit te kunnen realiseren hebben we ook de organisatie opnieuw ingericht. Het primaire proces wordt niet langer verzorgd door divisies die naar wet zijn georganiseerd, maar door bedrijfsonderdelen met ieder één kernfunctie als werkdomain. Daarmee bieden we meer mogelijkheden tot specialisatie van medewerkers en daarmee tot kwaliteitsbevordering.

Een eveneens belangrijke voorwaarde voor het realiseren van de Vernieuwing is deregulering, zeker in die gevallen waar regelgeving klantgericht handelen in de weg staat. De afgelopen jaren hebben UWV en SZW gezamenlijk een groot aantal mogelijkheden tot deregulering verkend. Dat heeft onder meer geleid tot (voorstellen tot) aanpassingen in de wet- en regelgeving SUWI. Op andere terreinen is inhoudelijk overeenstemming bereikt en is de volgende stap het neerleggen in wet- en regelgeving. Wij willen met voortvarendheid de samenwerking met SZW op dat punt voortzetten.

Het zogenoemde transitieproces loopt volgens planning door tot in 2010. Onze transitiestrategie is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Elke kernfunctie kent zijn eigen verandertempo en -dynamiek. Er is daarom geen sprake van een big bang scenario, maar van een gefaseerde invoering van de vernieuwing. Die invoering geschiedt in nauw overleg met het going concern.
- Met verbetering van de klantgerichtheid wachten we niet op integrale invoering van de vernieuwing. Daarom worden al delen van de nieuwe klantprocessen ingevoerd, die voor de klant een tastbare verbetering van de dienstverlening door UWV betekenen.

Veelheid van activiteiten vraagt zorgvuldige aanpak

Zoals gezegd hanteren wij zorgvuldigheid naast klantgerichtheid als criterium voor onze bedrijfsvoering in 2009. We zien diverse risico's en onzekerheden en nemen de volgende maatregelen om die risico's te beheersen:

- Bij de inrichting van de organisatie naar kernfuncties kan er spanning ontstaan op de raakvlakken. Klant & Service heeft de opdracht de integraliteit te bewaken. Dat laat onverlet dat de kernfuncties gezamenlijk de verantwoordelijkheid dragen voor het eindresultaat.
- Vernieuwen betekent herinrichten van de organisatie. De juiste mensen op de juiste plaats. Mensen die voorlopers van de nieuwe klantgerichte cultuur willen en kunnen zijn. Ons benoemingsbeleid is ingericht op dat cultuuraspect.
- Tijdens de migratie kan productieverlies optreden. Wij hebben ons niettemin als doel gesteld het prestatieniveau van 2007 en 2008 zoveel mogelijk te handhaven en alleen op (aspecten van) de klantgerichtheid te sturen op resultaatverbetering. Dat betekent dat wij er alert op zijn dat klanten geen hinder ondervinden van interne veranderingen.
- Er ontwikkelt zich fundamenteel nieuw beleid voor UWV. Zowel bij de uitvoering van de WW als bij de Wajong zal van ons worden gevraagd onder voorwaarden aan werkzoekenden een daadwerkelijk vacatureaanbod te gaan doen. Dat vergt een intensivering in het netwerk van UWV, de re-integratiemarkt en het bedrijfsleven, waar tijd voor nodig is.
- Een goed werkende informatietechnische ondersteuning is cruciaal voor UWV. Zoals onlangs is gebleken bij de ontwikkeling van een nieuw WIA-systeem bestaat het risico dat systemen niet voldoen aan de zware eisen die eraan gesteld worden. Ons beleid is erop gericht dat klanten geen hinder ondervinden van dat risico.

De hiervoor genoemde ontwikkelingen worden voor een belangrijk deel gelijktijdig binnen de organisatie geïmplementeerd. Bovendien voltrekt zich vanaf begin 2009 de fusie tussen UWV en CWI en wordt in den lande de geïntegreerde dienstverlening in samenwerking met gemeenten geïntroduceerd. De veelheid van ontwikkelingen, de onderlinge relaties en afhankelijkheden en daarbij de beperkte financiële speelruimte maken van 2009 een jaar waarin zorgvuldigheid en gedegenheid centraal dienen te staan in voorbereiding, besluitvorming en uitvoering van vernieuwingen. Tempodruk en een verder oplopende financiële druk kunnen dat proces ernstig verstoren.

Toezicht

Wij voeren onze interne onderzoeken uit op basis van een auditkalender, waarin een UWV-brede risico-inventarisatie is opgenomen. De gegevens uit het onderzoek van onze auditdienst stellen wij – in het kader van de single audit gedachte – beschikbaar aan de Inspectie Werk en Inkomen. De voert geregeld onderzoek uit naar de kwaliteit van ons handelen. De toezichtsbevindingen van de Inspectie vertalen wij – voor zover mogelijk en nodig - in onze bedrijfsvoering.

Het kabinet heeft zijn visie op interbestuurlijk toezicht vastgesteld. In lijn met deze visie ondersteunen wij de gedachte om komen tot een model van meta-toezicht.

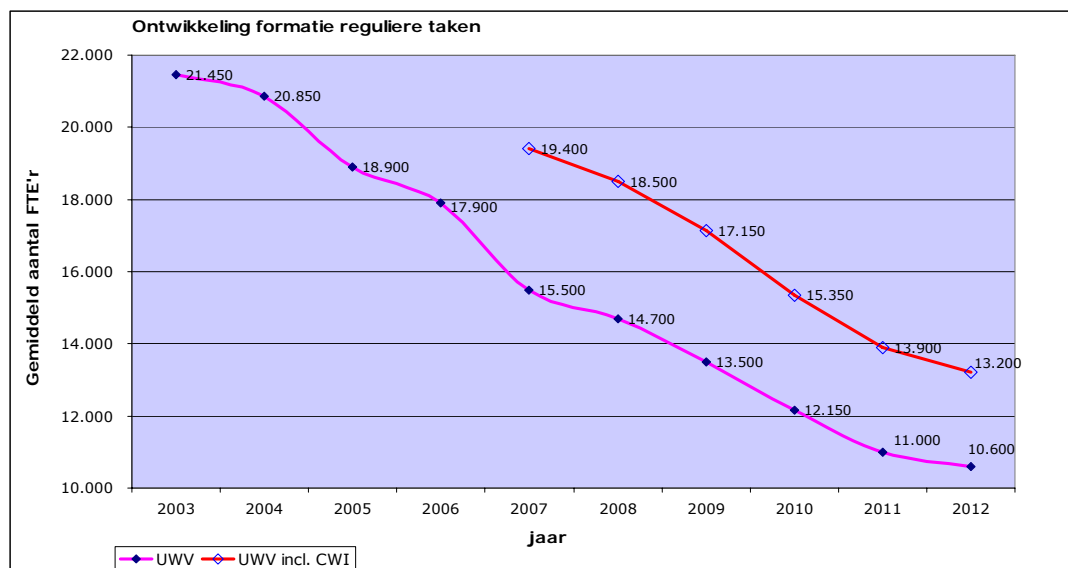
Personeel

UWV staat voor grote organisatorische veranderingen. Belangrijke uitgangspunten bij deze veranderingen zijn de verdere professionalisering van onze medewerkers en een cultuurverandering in ons handelen en denken.

We willen deze veranderingen zoveel mogelijk met en door eigen medewerkers realiseren. Hierbij vervullen wij een stimulerende en sturende rol richting medewerkers. Als onderdeel van deze rol zien wij het benaderen van medewerkers voor nieuwe functies, het krijgen van de juiste mens op de juiste plaats en het medewerkers aanbieden van mogelijkheden zoals het employability paspoort om zich te oriënteren en inzicht te geven in hun mogelijkheden.

Tijdens deze veranderingen en de bijbehorende afbouw willen we ook onze medewerkers perspectief bieden voor het vinden van werk zowel binnen als buiten UWV. Dit gebeurt door het investeren in de medewerkers. Bij deze investering staat de ontwikkeling van de medewerker van nieuwe competenties, vaardigheden of opleidingen centraal. Ons beleid is erop gericht het personeelsbestand zoveel mogelijk via natuurlijke weg af te bouwen en tijdelijke contracten beperkt te verlengen. De mate waarin dit mogelijk is hangt samen met de actuele economische ontwikkelingen. Ook voor ons eigen personeel hanteren wij de doelstelling "werk boven uitkering". De boventallige medewerker krijgt een outplacementtraject aangeboden en er gelden zoektermijnen en financiële regelingen om vertrek te stimuleren. Gedwongen ontslag is echter niet uit te sluiten.

Sinds de oprichting van UWV realiseren wij een omvangrijke reductie van het personeelsbestand. Ook de komende jaren wordt die lijn voortgezet. Onderstaande grafiek schetst die ontwikkeling.



In het meerjarenbeleidsplan 2009-2013 hebben wij de verwachting uitgesproken dat de formatie tot en met 2012 zal dalen met 5.300 formatieplaatsen (inclusief CWI). Belangrijkste oorzaken zijn volumeontwikkelingen, de efficiencydoelstellingen op grond van het programma Vernieuwing en de fusie met CWI. Wij verwachten voor de uitvoering van reguliere taken in 2009 een formatie (fte'n) nodig te hebben van 17.150 fte (waarvan 3.650 afkomstig van CWI). Dit betekent een daling ten opzichte van 2008 met 1.350 fte. De genoemde aantallen zullen wijziging ondergaan op het moment dat nieuw beleid in uitvoering wordt genomen.

Ons beleid is er op gericht het personeelsbestand zoveel mogelijk via natuurlijke weg af te bouwen en tijdelijke contracten beperkt te verlengen. De mate waarin dit mogelijk is hangt samen met de actuele economische ontwikkelingen. Ook voor ons eigen personeel hanteren wij de doelstelling "werk boven uitkering". De boventallige medewerker krijgt een outplacementtraject aangeboden en er gelden zoektermijnen en financiële regelingen om vertrek te stimuleren. Gedwongen ontslag is echter niet uit te sluiten. Daarnaast bieden wij onze medewerkers perspectief binnen UWV. De ontwikkeling van de medewerker naar de voor de toekomst benodigde competenties staat daarbij centraal.

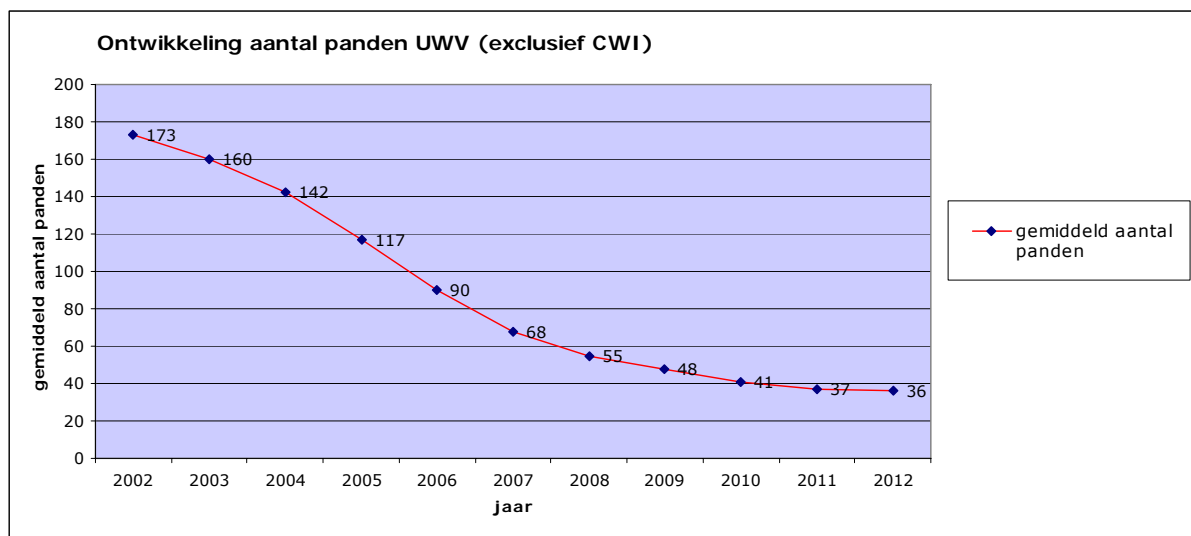
Huisvesting

Vanaf 2008 is een mantelovereenkomst tussen UWV en CWI van kracht waarin afspraken zijn gemaakt over de huisvesting van medewerkers op CWI/BVG locaties en de daarvoor in rekening te brengen kosten. In ons meerjarenplan Huisvesting, dat wij u vóór 1 februari 2009 aanbieden, geven wij inzicht in de gevolgen van het samengaan van UWV en CWI voor het huisvestingsbeleid en de vastgoedpositie. Wij verwachten een verbetering van de efficiency te kunnen bereiken door:

- Integratie van regionale vestigingen van CWI met huisvesting van UWV;
- Het terugbrengen van het aantal CWI/BVG locaties van 127 naar ca. 100;
- De hoofdkantoorfuncties van CWI te huisvesten in UWV - La Guardia te Amsterdam, waarbij de hoofdvestiging te Amsterdam eind 2008/begin 2009 kan worden verlaten.

Door het dalende aantal fte bij UWV en CWI neemt de behoefte van m² gestaag af. In 2009 kan op basis van afloop van huidige UWV contracten ca. 40.000 m² worden afgestoten. De krimp op huisvestingsgebied verloopt door de situatie op de vastgoedmarkt iets trager dan de personele afname. In onderstaande grafiek schetsen wij de ontwikkeling van het aantal UWV panden en de beschikbare m² vanaf 2002.

Gezien de vastgoedmarkt voor oudere kantoorgebouwen is het noodzakelijk extra activiteiten te ontplooiën om meer m² te kunnen afstoten. Een risico daarbij is dat de huisvesting van UWV zich geleidelijk concentreert in minder, grotere en oudere panden met veelal een langere huurtermijn. Afstoten van m² wordt daardoor steeds lastiger en duurder. De samenwerking met RGD en andere ketenpartners wordt in dat licht onverminderd voortgezet.



ICT

Informatietechnologie is onmisbaar geworden in onze samenleving. Dat geldt ook voor een organisatie als UWV. De complexiteit van wetgeving, de communicatie met klanten, efficiency, de borging van kwaliteit, het zijn alle eisen die de samenleving stelt en die de inzet van informatie- en communicatietechnologie noodzakelijk maken. ICT is een domein waar ontwikkelingen bijzonder snel gaan. Wat vandaag geïntroduceerd wordt, lijkt morgen wel verouderd. Wij kiezen echter voor technologie die zich heeft bewezen. Om te komen tot een beheerste ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten en systemen moeten hoge eisen worden gesteld aan kennis en kunde van ICT en aan planning, organisatie, beheer, verantwoording en besturing. UWV weet uit ervaring dat de bouw van nieuwe systemen een lastige opgave is met grote afbreukrisico's. Wij leren van eerdere processen, zowel onze successen als onze mislukkingen.

Wij hebben recent een aantal concrete maatregelen genomen die direct in relatie staan tot het voortijdig moeten stoppen met de ontwikkeling van het WIA-systeem. Daarnaast verwachten wij in november 2008 een aantal maatregelen te kunnen nemen na afronding van nog lopende onderzoeken.

Voorop blijft staan, dat onze klanten geen hinder mogen ondervinden van ICT-ontwikkelingen. Pas als de werking van een systeem is bewezen schakelen we om.

Wij gaan voorlopig geen grote en complexe nieuwbouwprojecten binnen het UWV starten en hebben enkele kleinere projecten gestopt. Van de Algemene Rekenkamer nemen we het advies over om veel meer te werken met een plateauwijze aanpak waarbij strategische ambities worden vertaald in haalbare stappen van overzienbare omvang en die zoveel mogelijk een zelfstandige rechtvaardiging kennen in termen van voordelen voor onze uitvoering.

Wij richten onze organisatie opnieuw en beter in op het gebied van informatievoorziening ICT. Een heldere scheiding van verantwoordelijkheden is daarbij het leidende beginsel. De divisies, waar de verantwoordelijkheid ligt voor de uitvoering, formuleren de ICT-behoefte. Dit is in lijn met een aanbeveling van de Algemene Rekenkamer. De divisies worden daarbij ondersteund door de centrale directie ICT. De aansturing van de leveranciers en het bewaken dat de wijzigingen niet verstrendend werken op de lopende productie, ligt bij de centrale directie ICT.

Om verantwoordelijkheden te kunnen nemen, is vanuit de projecten een grotere transparantie vereist. Wij hebben de daarvoor noodzakelijke organisatorische en bestuurlijke stappen gezet. Om in algemene zin tot een effectievere sturing te kunnen komen, zullen wij onze leidinggevenden, zowel op lijn- als projectniveau, nadrukkelijker gaan aanspreken op de bij hun toevertrouwde verantwoordelijkheden behorende "accountability".

Een al ingezette maatregel om het kennis- en kundeniveau te vergroten is onze campagne om ICT-deskundigen te werven die ons kunnen helpen bij functioneel ontwerp en in algemene zin de vertaling te kunnen maken van de behoefte naar vragen aan leveranciers in termen van diensten.

Het oplossen van de geconstateerde problemen rond ICT-besturing en ICT-volwassenheid zal twee à drie jaar vergen. Het opbouwen van werkelijke professionele kennis en kunde is vooral een zaak van leren door doen. Wij hebben er alle belang bij de overblijvende projectenportefeuille te laten uitvoeren volgens de lijnen van de nieuwe organisatie. Daar zullen wij op verschillende wijzen in investeren, waardoor de inzet van externen maximaal zal worden beperkt.

Een goede structuur en voldoende kennis en kunde zijn belangrijk om kwaliteit te kunnen verkrijgen. Maar zonder samenwerking en resultaatgerichtheid komt die kwaliteit toch niet tot stand. Wij werken aan een intensief UWV-breed programma om houding en gedrag van medewerkers en leidinggevendenden op die doelen te richten.

Wij verwachten medio november 2008 inzicht te kunnen geven in ons toekomstige ICT-beleid. Met het Meerjarenbeleidsplan 2010-2014 leggen we daar een financiële vertaling bij van de keuzes die gemaakt worden naar aanleiding van de rapportage van november 2008.

Kwaliteitszorg

In 2009 bouwen wij onze kwaliteitszorg verder uit op basis van het uitgangspunt dat maatwerk voor de klant vraagt om maatwerk in kwaliteitszorg. Kwaliteit binnen UWV definiëren we als een stelsel van activiteiten waar de vraag van de klant leidend is en het aanbod van diensten afgestemd blijft op maatschappelijke tendensen. Binnen de vernieuwing van de organisatie in bedrijfskernfuncties zal daarom niet alleen de bedrijfsvoering door ISO certificering geborgd blijven, maar ook gezocht worden naar mogelijkheden om te excelleren. Daartoe maken wij in 2009 een start met inzet van kwaliteitsmethoden die het specifieke type bedrijfsvoering van de verschillende bedrijfskernfuncties ondersteunen. Ten aanzien van Beveiliging en Privacy zorgen wij ervoor dat we voldoen aan de bepalingen van artikel 5.22 en 6.4 van de Regeling Suwi.

Integriteit

We blijven de bewustwording van integriteit en het integer handelen binnen de organisatie activeren, onder andere gericht op de verbeterpunten uit de 1-meting integriteitbeleving uit 2008. Voor het WERKbedrijf voeren wij in het eerste kwartaal 2009 een 0-meting integriteitbeleving uit.

Maatschappelijk ondernemen en good governance

Als grote maatschappelijke organisatie blijven wij ons de komende jaren richten op het maken van verantwoorde en innovatieve keuzes bij ons personeelsbeleid en ons inkoopbeleid. Daarbij vinden we het belangrijk dat medewerkers zich ook voor maatschappelijke doelen kunnen inzetten die op het werkveld van UWV liggen. De activiteiten van het UWV-beleid Maatschappelijk Ondernemen hebben betrekking op fysiek welbevinden, diversiteit in het personeelsbestand, de deelname aan relevante netwerken en maatschappelijke functies en op duurzaam inkopen, aanbesteden en energiebeleid. De ambities op het gebied van duurzaam inkopen voor 2009 passen zonder meer binnen de kabinetsdoelstelling om in 2010 voor 100 % duurzaam in te kopen binnen het Rijk. UWV heeft zich begin 2008 aangesloten bij de Handvestgroep. Wij zien dat als een belangrijke stap in het transparant maken van de organisatie. Een van de activiteiten die uit dit besluit voortvloeit, is het introduceren van een code Goed Bestuur. Wij hebben de code vastgesteld.

Cliëntenparticipatie

De Cliëntenraden zijn van waarde voor UWV. Zij scherpen ons in het anticiperen en reageren op klantsignalen. Het samengaan met CWI en de intensieve samenwerking met gemeenten zal gevolgen hebben voor de inrichting van de cliëntenparticipatie op landelijk en regionaal niveau. Wij zullen onze cliëntenraden voortdurend betrekken bij deze veranderingen.

Nieuwe klantprocessen als gevolg van de Vernieuwing leggen wij vooraf voor advies aan de Centrale Cliëntenraad voor. Ook worden uitvoeringsbesluiten die de dienstverlening raken, niet genomen als daar geen advies van de betrokken cliëntenraad is bijgevoegd. Verder zullen we in 2009 de kwaliteit van cliëntenparticipatie nieuwe impulsen geven om te komen tot een constructieve samenwerking tussen de cliëntenraden en UWV. We werken in overleg met de cliëntenraden aan de bekendheid van de raden bij cliënten en medewerkers UWV.

7.3 Resultaten

Onze doelstelling voor 2009 is binnen het toegekende budget te blijven.

Resultaatgebied 5: efficiency	Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

8. Prestatie overzicht

		Norm 2009	Norm 2008	Realisatie 2007
Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom				
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	70%	88%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in: – < 13 weken – > 13 weken	85% 80%	85% 80%	82% 77%
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking				
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: – WW < 4 weken na ingang recht – WIA < 4 weken na ingang recht – ZW < 4 weken na ingang recht – Wajong < 18 weken na aanvraag	80% 80% 75% 80%	75% 65% 70% 80%	82% Nvt Nvt Nvt
4	Rechtmatigheid	99%	99%	98,4%
5	Bekendheid van verplichtingen (compliance)	85%	80%	> 85%
6	Afdoening fraudegevallen	95%	95%	96%
Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom				
7	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in: – Indicatie WSW – Herindicatie WSW	95% 95%	95% 95%	97,7% 98,5%
8	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in: – Ontslagvergunningen – Tewerkstellingsvergunningen	82% 90%	82% 94%	84,3% 94,2%
9	Transparantiebereik	60%	60%	55,5%
10	Aantal beschikbare CV's	150.000	150.000	160.682
11	Aantal vervulde vacatures	95.000	95.000	106.051
12	Arbeidsuitstroomquote WW Onderverdeeld in: – Preventie (hervat vóór 1 ^{ste} WW-dag) – Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 ^{ste} WW-dag)	22.000 150.000	45%	48%
13	Plaatsingspercentage AG	30%	30%	31%
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid				
14	UWV, onderverdeeld in: – Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden – Klanttevredenheid werkgevers	6.8 6.0	6.8 nvt	6.7 5.4
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	85%	80%	nvt
Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening				
16	Keten, onderverdeeld in: – Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8) – Keten klanttevredenheid werkgevers	- -	Nvt Nvt	6.4 74% tevreden
Resultaatgebied 6: efficiency				
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

9. Begroting UWV 2009

De hoogte van de begroting wordt in belangrijke mate bepaald door de in- en uitstroom en de omvang van het bestand. SZW en UWV hanteren sinds enkele jaren een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen worden vertaald naar een meerjarig financieel kader. Het rekenmodel heeft ten grondslag gelegen aan de vaststelling van het financiële kader voor de reguliere uitvoeringskosten 2009 zoals dat in de augustusbrief is opgenomen. Daarbij zijn de meest recente verkenningen van het Centraal Planbureau betrokken.

De augustusbrief is voor ons het vertrekpunt bij het opstellen van de begroting UWV 2009. Vanaf 2009 omvat het budget van UWV ook het budget van CWI. UWV en CWI fuseren immers per 1 januari 2009.

Financiële taakstelling en efficiency 2009

In de begroting bedragen de reguliere uitvoeringskosten € 1.685,1 mln. (inclusief toegekende budgetaanvullingen t/m begin september, loon- en prijsniveau 2009). De begroting voldoet daarmee aan de kaderstelling van de augustusbrief. De besparingen die voortvloeien uit de herbeoordelingen en het Coalitieakkoord zijn meegenomen. Hoewel verdere verbetering van de efficiency ook in 2009 onze ambitie blijft (met name vanuit de Vernieuwing komen daarvoor de impulsen) wordt de ruimte voor additionele bezuinigingen steeds geringer. De organisatie moet immers onder grote druk presteren gezien het beleidsprogramma van het kabinet, in combinatie met krimp van de organisatie als gevolg van volumedalingen. Daar komt de fusie per 1 januari tussen UWV en CWI nog bovenop. UWV is daarmee aan de kritieke grens van zijn besparingspotentieel gekomen.

9.1 Begroting UWV 2009

De begroting 2009 voor UWV luidt als volgt:

Begroting UWV 2009 (loon/prijspeil 2009) (bedragen in € mln.)				
	Kader augustusbrief	Aanvullende budgetaanvragen	Loon/prijs effect	Begroting 2009
Reguliere kosten	1.607,3		54,7	1.662,0
WSW-indicatiebesluiten		22,3	0,8	23,1
Subtotaal reguliere uitvoering	1.607,3	22,3	55,5	1.685,1
Investeringsbudget	26,9		0,9	27,8
Invoeringskosten Wet- & Regelgeving	27,2		0,9	28,1
Vernieuwing	90,2		3,1	93,3
Nieuw voorzien beleid	PM	PM	PM	PM
Totaal uitvoeringskosten	1.751,6	22,3	60,4	1.834,3
	+PM	+PM	+PM	+PM
Frictiekosten	7,7		0,2	7,9
Totaal generaal financieel kader UWV 2009	1.759,3	22,3	60,6	1.842,2
	+PM	+PM	+PM	+PM
Financiering kosten fusie - nog in bespreking				Begroting 2009
Harmonisatie arbeidsvoorwaarden en pensioenen				PM
Transformatie – en frictiekosten				PM

In bovenstaande begroting zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- loonindex 2009 (incl. mutatie 2008) = 1,03164; prijsindex 2009 (incl. mutatie 2008) = 1,03910; de gezamenlijke index UWV/CWI bedraagt 1,03403 waarvoor geldt dat in 2009 68% van de kosten loongevoelig is en 32% is prijsgevoelig.
- De financiering van de uitvoeringskosten is inclusief een vergoeding van het ministerie OC&W i.v.m. 'overige OC&W-subsidies en Wet IWIA'.

Regulier structurele kosten 2009

De productcatalogus 2009 van UWV presenteert het eerste jaar van de gefuseerde combinatie UWV en CWI. Deze is als volgt opgebouwd:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>			
Bedrijfskernfuncties	jaar 2009	Strategische producten	jaar 2009
1. Informatievoorziening	60,0	1.1 Informatievoorziening	60,0
2. Preventie & Re-integratie	427,7	2.1 Preventie	37,5
		2.2 Basisdienstverlening werkzoekenden	191,5
		2.3 Re-integratie	198,7
3. Registratie arbeidsverhoudingen	190,1	3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	66,8
		3.2 Werkgeversdienstverlening	123,3
4. Claimbeoordeling	898,4	4.1 Toekennen-afwijzen claim	369,5
		4.2 Continuëren	462,0
		4.3 Handhaving	66,9
5. Inkomensverzorging	108,9	5.1 Betalingen	108,9
Totaal uitvoeringskosten	1.685,1		1.685,1

Deze reguliere kosten zijn als volgt naar kostensoorten te onderscheiden:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
Recapitulatie	
	2009
Personeel	1.130,7
Huisvesting	172,4
Automatisering	249,8
Overig kosten	132,2
Kosten reguliere uitvoering	1.685,1

- De personeelskosten worden berekend op basis van de benodigde arbeidscapaciteit voor de bedrijfsactiviteiten en het hiermee corresponderende normenstelsel en geldende personeelstarieven.
- De huisvestingskosten worden berekend op basis van de benodigde arbeidscapaciteit, het genormeerde werkoppervlak per medewerker en het voor 2009 vastgestelde tarief per m².
- De kosten voor automatisering zijn opgebouwd uit werkplekautomatisering, datacom/telecom en systeemkosten. Deze kosten zijn genormeerd en worden berekend op basis van de benodigde arbeidscapaciteit, het genormeerde werkplekgebruik c.q. datacom/telecomgebruik en het tarief voor 2009. De systeemkosten zijn gebaseerd op de inventarisatie van de behoefte in de uitvoering.
- Binnen cost accounting wordt voor de categorie 'overige kosten' een norm gehanteerd, gerelateerd aan de voorgaande kostencategorieën.

WSW-indicatiebesluiten

Binnen de reguliere uitvoering in het jaar 2009 voeren wij, zoals tot nu toe gebruikelijk bij CWI, de activiteiten in verband met de WSW-indicatiestelling ad € 23,1 mln. uit.

Budget voor investeringskosten 2009

Voor 2009 is een investeringsbudget van € 27,8 mln. voorzien conform de afgesproken meerjarenreeks.

Kosten invoering wet- en regelgeving 2009

Voor 2009 zijn de volgende (meerjarige) programma's voorzien:

• Brugbanen	€ 0,6 mln.
• Overdracht SIOD	pm
• Digitaal Verzekeringsbericht	pm
• Overig nieuw beleid	pm
• SUB/Walvis	€ 27,5 mln. +
Totaal	€ 28,1 mln. + pm

Vernieuwing

Voor 2009 is in het kader van het programma Vernieuwing een bedrag opgenomen van € 93,3 mln. conform de meerjarenraming. De tot nu toe voorziene activiteiten 2009 vergen een budget van ruim € 83 mln. Later dit jaar – na afronding van de herbezinning inzake het ICT-beleid – stellen wij de omvang van de investeringsbehoefte definitief vast en onderbouwen die in ons investeringsprogramma 2009. Uitgangspunt is dat we binnen het kader voor 2009 blijven.

Nieuw voorzien beleid

Dit betreft mogelijke toekomstige initiatieven tot aanpassing van c.q. invoering van wet- en regelgeving waarvan de ingangsdatum en/of de exacte (financiële) impact nog onzeker zijn. SZW en UWV zijn met elkaar in overleg over de 'definitieve invoering'. Vanwege de onzekerheid of deze initiatieven ook daadwerkelijk tot een aanvullende budgetaanvraag zullen leiden, zijn deze initiatieven in het totale financieel kader als PM opgenomen. Een overzicht van de huidige onderkende initiatieven, met ter indicatie hun financiële impact, is als volgt weer te geven:

• Initiatief wetsvoorstel Dwangsom bij niet tijdig beslissen	€ 3,6 mln.*
• Ketenbureau (loonaangifteketen)	€ 5,4 mln.
• Richtlijn passende arbeid WW	€ 7,7 mln.
• WAO en WAZ (motie Heerts)	€ 1,5 mln.
• STAP	€ 8,5 mln.
• Invoeringskosten wijziging Wajong	€ 27,4 mln.
• Premiekortingsregeling ouderen	€ 2,0 mln.
• Verzamelwet 2009	€ 1,0 mln.
• Bestuursrechtelijke premie ZW	€ 2,2 mln.
• Verzekeringsgeneeskundige protocollen	€ 5,3 mln.
• Tegemoetkoming meerkosten gezondheid	€ 1,6 mln. +
Totaal, in financieel kader als pm opgenomen	€ 66,2 mln.

* Dit betreft uitsluitend de uitvoeringskosten. De kosten van de dwangsommen zelf zijn programmakosten.

Fricatiekosten

Met het ministerie zijn afspraken gemaakt over de financiering van de frictiekosten als gevolg van de krimp van de organisatie en het niet gelijktijdig en in gelijke mate kunnen afbouwen van personeel en huisvesting door UWV. Voor het jaar 2009 is een bedrag van € 7,9 mln. opgenomen aan frictiekosten. Dit bedrag maakt deel uit van het totale meerjarige budget dat voor frictiekosten (sociaal plan en huisvesting) beschikbaar is gesteld aan UWV. Wij zijn in gesprek met SZW over verdere financiering van de frictiekosten.

Financiering kosten met betrekking tot de fusie (nog in bespreking)

UWV en het ministerie voeren nog overleg in het kader van de aanstaande fusie tussen UWV en CWI en de hiermee samenhangende fusiekosten, zoals kosten verbonden aan harmonisatie arbeidsvoorwaarden en transformatie- en frictiekosten.

9.2 Kostenverdeling 2009

Activiteiten van UWV worden gefinancierd uit een fonds/rijksbijdrage. De verwachte verdeling van de uitvoeringskosten 2009 over de fondsen/rijksbijdrage is als volgt:

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	
	2009
Aof	626,5
Whk	21,8
Afj	79,5
Rf	3,9
Sfn	230,5
Awf	517,1
Ufo	32,6
Tf	1,0
Subtotaal	1.513,0
Rijksbijdrage 'CWI-activiteiten'	329,2
Totaal	1.842,2

Bij deze verdeling van de uitvoeringskosten hebben we de 'oud CWI-activiteiten' afzonderlijk in beeld gebracht, om dat de financiering hiervan niet plaats vindt via de fondsen, maar via een aparte Rijksbijdrage. Deze verdeling van de overige activiteiten ('oud UWV') is gebaseerd op de vastgestelde verdeelregels toerekening uitvoeringskosten 2008 van UWV.

9.3 Kasstroomoverzicht 2009

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de zogenoemde indirecte methode. Hierbij wordt de begroting volgens het baten- en lastenstelsel herleid tot inkomsten en uitgaven.

Kasstroomoverzicht uitvoering 2009		<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
Kasstromen uit operationele activiteiten		
Totaal uitvoeringskosten 2009	1.842,2	
Afschrijvingen	40,0	
Mutaties in voorzieningen	7,0	
Mutaties in werkkapitaal	0,0	
		1.889,2
Kasstromen uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-43,0	
Desinvesteringen in materiële vaste activa	0,0	
		-43,0
Kasstromen uit financieringsactiviteiten		
Opgenomen langlopende schulden	0,0	
Aflossing langlopende schulden	0,0	
		-
Netto-kasstroom uitvoering		1.846,2

De investeringen in de materiële vaste activa zijn nader uit te splitsen als volgt:

Investeringen in gehuurde panden	€ 26 mln.
Inventaris	€ 2 mln.
Hardware en software	€ 15 mln.
Totaal	€ 43 mln.

9.4 Meerjarige ontwikkeling uitvoeringskosten

De reeksen gerealiseerde uitvoeringskosten en de ontwikkeling van de meerjarige uitvoeringskosten zien er volgt uit:

Bedragen x € 1 miljoen								
realisatie 2005	realisatie 2006	realisatie 2007	Budget 2008	Begroting 2009	raming 2010	raming 2011	raming 2012	raming 2013
2.296	2.168	2.086	1.957	1.842	1.609	1.421	1.344	1.343

Bronnen: jaarrekeningen, begrotingen en augustusbrief UWV 2009

(t/m 2009 in loon- prijspeil van het betreffende jaar; 2010 t/m 2013 in loon- prijspeil 2009)

(In verband met de fusie is de historische reeks ten opzichte van vorige jaarplannen aangepast; in de begroting 2009 is het budget voor de WSW indicatiebesluiten eveneens verwerkt, voor de overige jaren is dit budget nog niet verwerkt)

De gerealiseerde kostendaling kunnen we zichtbaar maken in een indexcijfer. De index voor het jaar 2001 is op 100 wordt gesteld en de loon-/prijscorrectie, de volume-effecten en de wet- en regelgeving zijn in de indexcijfers betrokken.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Index structurele realisatie	100	96%	89%	83%	82%	76%	71%

(In verband met de fusie is de historische reeks ten opzichte van vorige jaarplannen aangepast)

De effecten van de ingezette kostenbesparing zetten zich naar verwachting in de jaren 2008 en 2009 voort.