

### BIJLAGE 3 Ketenindicatoren

Nr.	Indicator	Toelichting
1	<b>Preventie WW</b>	Aantal bij UWV ingeschreven klanten voor wie binnen 4 maanden werkloosheid dreigt, dat het werk heeft hervat vóór de 1 <sup>ste</sup> WW-dag waardoor geen recht op WW tot stand komt. De norm voor 2009 is gesteld op 22.000. De realisatie over de eerste acht maanden 2009 bedraagt 8.617 en zit daarmee tijdsevenredig beneden de norm. (de norm voor 2009 is overigens nog gebaseerd op de oude teldefinitie met een langere preventieperiode).
2	<b>Arbeidsuitstroom WW</b>	Aantal uitkeringsgerechtigde WW klanten dat het werk heeft hervat vanaf de 1 <sup>ste</sup> WW-dag, waarbij de WW-uitkering geheel of gedeeltelijk is geëindigd. De norm voor 2009 is gesteld op 150.000. Met een realisatie van 134.431 over de eerste acht maanden van 2009 liggen de ketenpartijen op koers.
3	<b>Preventie WWB</b>	Indicator is vervallen. Was voorheen een optelling van de cijfers van CWI en gemeenten. Nu UWV WERKbedrijf en gemeenten steeds nauwer samenwerken wordt de basisdienstverlening op het werkplein ingevuld, ongeacht de vraag of er een inkomen is toegekend. Pas als de basisdienstverlening niet heeft geleid tot werkhervatting draagt UWV WERKbedrijf over aan de gemeente.
4	<b>Bestandsvermindering WWB</b>	Eind juli 2009 bedraagt de bestandsvermindering WWB t.o.v. ultimo 2006 ca. 28.000. Dat is 38% van de reductiedoelstelling. Deze ambitie is als gevolg van de economische crisis sterk onder druk komen te staan.
5	<b>Arbeidsuitstroom WWB</b>	Aantal WWB uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden en waarbij de WWB geheel of gedeeltelijk is beëindigd. De eerste acht maanden van 2009 bedroeg het aantal WWB uitkeringsgerechtigden dat naar werk is uitgestroomd 14.970. Een norm voor deze indicator wordt in het ketenplan 2010 opgenomen.
6	<b>Arbeidsuitstroom NUG</b>	Aantal bij UWV ingeschreven, niet uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden. Over de eerste acht maanden van 2009 betreft het aantal niet-uitkeringsgerechtigden dat naar werk is uitgestroomd 5.571. Een norm voor

		deze indicator wordt in het ketenplan 2010 opgenomen.
7	<b>Ketenklanttevredenheid werkzoekenden</b>	Meting naar klanttevredenheid op basis van volgende vijf klantprincipes: bereikbaarheid en toegankelijkheid; tijdigheid; persoonlijke aandacht en inbreng; houvast en evenwichtige behandeling. De klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden is ten opzichte van 2008 gestegen van 6,6 naar 6,8, ondanks het explosief toegenomen aantal klanten.
8	<b>Ketenklanttevredenheid werkgevers</b>	In de periode november - december 2009 wordt een meting naar klantgerichtheid onder werkgevers uitgevoerd. Deze meting zal worden uitgevoerd op basis van de vijf klantprincipes: Betrouwbare communicatie, Professionaliteit, Daadkracht, Gemak en toegankelijkheid, en Flexibiliteit. In de reguliere tussentijdse rapportages zal hierover worden gerapporteerd.