

**BIJLAGE 1 Prestatie-indicatoren UWV**

		Realisatie 2008	Realisatie 2009	Norm 2009
<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>				
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	90%	89%	80%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in:			
	- < 13 weken	82%	79%	85%
	- > 13 weken	76%	74%	80%
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>				
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in:			
	- WW < 4 weken na ingang recht	88%	81%	80%
	- WIA < 4 weken na ingang recht	86%	83%	80%
	- ZW < 4 weken na ingang recht	63%	80%	75%
	- Wajong < 18 weken na aanvraag	82%	88%	80%
4	Rechtmatigheid	98,5%	98,9%	99%
5	Bekendheid van verplichtingen (compliance)	> 86%	89%	85%
6	Afdoening fraudegevallen	95%	99%	95%
<b>Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom</b>				
7	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in:			
	- Indicatie WSW	96,6%	86%	95%
	- Herindicatie WSW	98,6%	93%	95%
8	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in:			
	- Ontslagvergunningen	85,4%	76%	82%
	- Tewerkstellingsvergunningen	88,0%	91%	90%
9	Transparantiebereik	57,4%	90%	60%
10	Aantal beschikbare CV's	134.462	234.000	150.000
11	Aantal vervulde vacatures	103.337	91.800	95.000
12	Arbeidsuitstroomquote WW Onderverdeeld in:	53%		
	- Preventie (hervat vóór 1 <sup>ste</sup> WW-dag)		13.000	22.000
	- Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 <sup>st</sup> WW-dag)		199.900	150.000
13	Plaatsingspercentage AG	32% (2004) 35% (2005) 34% (2006)	38% (2006) 35% (2007)	30%
<b>Resultaatgebied 4: klanttevredenheid</b>				
14	UWV, onderverdeeld in:			
	- Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,9	6,9	6,8
	- Klanttevredenheid werkgevers	n.v.t.	5,9	6,0
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	92%	94%	85%
<b>Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening</b>				
16	Keten, onderverdeeld in:			
	- Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)	6,6	6,8	-
	- Keten klanttevredenheid werkgevers	n.v.t.	7,0	-
<b>Resultaatgebied 6: efficiency</b>				
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

## **Toelichting**

### Ad 1 Juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij einde wachttijd. Het UWV meet maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In 2009 werd 89% van de beoordeelde dossiers als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

### Ad 2 Herstelde vangnetgevallen

In 2009 is gemiddeld 79% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. In 2008 lag dit percentage gemiddeld op 82. Dit hangt samen met de ontwikkeling van het ziekteverzuim binnen de verschillende vangnetcategorieën als gevolg van de economische crisis. Door de crisis is het aantal uitzenduren drastisch gedaald, waardoor de instroom van zieke uitzendkrachten is verminderd. Deze categorie heeft een gunstig uitstroomprofiel. De overige vangnetcategorieën (arbeidsongeschikten ten gevolge van zwangerschap/bevalling en zieke werklozen) hebben een ongunstiger uitstroomprofiel.

Het percentage vangnetgevallen dat herstelt na 13 weken bedroeg in 2009 74% en ligt daarmee eveneens onder de streefwaarde.

UWV probeert met diverse maatregelen de afname van de uitstroom tegen te gaan. Zo is de managementinformatie rond de arborol verbeterd door implementatie van nieuwe set met stuur- en verantwoordingsinformatie. Daarnaast worden de mogelijkheden van samenwerking met Werkpleinen en Poortwachtercentra nader verkend.

### Ad 3 Tijdigheid eerste betaling

In 2009 kreeg 81% van de WW-kanten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Dit is iets boven de doelstelling voor 2009 van 80%, maar wel duidelijk lager dan in 2008 (88%). Dit hangt samen met de explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis. Om de verhoogde instroom te kunnen verwerken is de bezetting van de divisie Uitkeren van het UWV sinds januari 2009 met 1.275 fte opgeschaald. Het UWV heeft hierdoor de tijdigheid WW in de tweede helft van 2009 weer boven de norm van 80% gebracht.

Ook voor de Wajong en de Ziektewet voldoet de tijdigheid in 2009 aan de afgesproken norm. De tijdigheid *eerste betaling* WIA voldoet met een score van 83% binnen vier weken aan de norm van 80%. De tijdigheid van de *claimbeoordeling* WIA gebeurde echter in 2009 slechts in 50% van de gevallen op tijd. Dit hangt samen met het terugdraaien van de nieuwe klantprocessen WIA. UWV stuurt erop dat de tijdigheid van de claimbeoordeling WIA zo snel mogelijk weer op het vereiste niveau ligt. De tijdigheid van de betaling komt mede tot stand door voorschotverlening.

### Ad 4 Rechtmatigheid

De rechtmatigheid over verslagjaar 2009 (controlemaanden oktober 2008 tot en met september 2009) bedraagt 98,9%. Dit is een verbetering ten opzichte van de score van 98,5% over 2008. De rechtmatigheid ligt hiermee nog iets onder de norm van 99,0%.

### Ad 5 Bekendheid van verplichtingen (compliance)

De bekendheid van klanten van UWV met de plichten die horen bij een uitkering bedroeg in 2009 89% en ligt daarmee ruim boven de afgesproken norm van 85%.

#### Ad 6 Afdoening fraudegevallen

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In 2009 heeft het UWV 99% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit ligt boven de norm van 95%.

#### Ad 7 Tijdigheid indicatie Wsw

UWV heeft in 2009 12.100 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 86% tijdig. Dit is onder de norm van 95%. Daarnaast heeft UWV 16.300 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 93% tijdig. Dit is eveneens onder de norm. De overgang naar een andere leverancier van deskundigenadviezen veroorzaakte langere doorlooptijden. UWV heeft inmiddels aangescherpte afspraken gemaakt met de leverancier. De tijdigheid is hierdoor de afgelopen maanden verbeterd. Daarnaast is op alle achterlopende vestigingen een plan van aanpak opgesteld en wordt waar nodig extra menskracht ingezet. UWV verwacht dat hierdoor de tijdigheid van de (her)indicatie Wsw in 2010 weer op het afgesproken niveau zal liggen.

#### Ad 8 Tijdigheid juridische dienstverlening

UWV heeft in 2009 60.100 ontslagaanvragen gekregen. Dit aantal is als gevolg van de economische crisis aanzienlijk hoger dan de oorspronkelijke prognose voor 2009 van 25.000. De stijging in het aantal ontslagaanvragen heeft effect op de tijdigheid van de afgegeven ontslagvergunningen. UWV heeft in 2009 58.600 ontslagvergunningen afgehandeld. Hiervan was 76% tijdig, dit is lager dan de norm van 82%. Inmiddels is de tijdigheid verbeterd tot 88% in december 2009.

In 2009 heeft UWV 17.100 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig (norm 90%).

#### Ad 9 Transparantiebereik

In 2009 zijn 602.800 vacatures ingediend; 363.700 (60,3 procent) via werk.nl en 239.100 (39,7 procent) rechtstreeks door de werkgever bij het WERKbedrijf. De transparantie van 90% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 670.000 op jaarbasis op grond van periodiek onderzoek van het CBS onder werkgevers van het aantal verwachte vacatures.

#### Ad 10 Aantal beschikbare CV's

Eind 2009 waren er 234.000 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is ruim boven de streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

#### Ad 11 Aantal vervulde vacatures

UWV heeft in 2009 91.800 vacatures vervuld. Dit is 97% van de streefwaarde van 95.000. Van de vervulde vacatures zijn er 7.500 (8 procent) met langdurig werklozen vervuld, 20.200 (22 procent) met 45+ werkzoekenden en 31.800 (35 procent) met jongeren. Door netwerken in mobiliteitscentra en de werkgeversservicepunten en door branchegericht werken bouwt UWV aan een duurzame relatie met werkgevers gericht op het ophalen van vacatures en plaatsen van werkzoekenden.

#### Ad 12 Arbeidsuitstroom WW

UWV heeft 13.000 werkzoekenden die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd aan ander werk geholpen. Dit is minder dan de doelstelling van 22.000. Deze doelstelling was echter gebaseerd op een oude teldefinitie. Door het hanteren van een nieuwe teldefinitie in 2009 is de preventieperiode korter. Die periode ligt nu vóór de eerste

werkloosheidsdag; in 2008 gold de preventieperiode tot de 23e werkdag na de eerste werkloosheidsdag. Dit heeft een duidelijk verlagend effect op het aantal naar werk bemiddelde met werkloosheid bedreigde werkzoekenden.

De arbeidsuitstroom vanaf de eerste WW dag bedraagt in 2009 199.900, dit ligt ruim boven de doelstelling van 150.000.

#### Ad 13 Plaatsingspercentage AG

Voor trajecten die zijn gestart in 2006 is een plaatsingspercentage van 38% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 35% gerealiseerd. Voor trajecten die zijn gestart in 2008 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 21% gerealiseerd. Dit percentage zal nog toenemen, omdat nog niet al deze trajecten zijn afgerond.

#### Ad 14 Klantgerichtheid UWV

De algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden is met een score van 6,9 gelijk gebleven ten opzichte van 2008 en voldoet aan de afgesproken norm van 6,8.

De klanttevredenheid onder werkgevers is iets gestegen van een 5,8 in 2008 naar een 5,9 in 2009. Gemiddeld over heel 2009 bezien ligt de klanttevredenheid werkgevers hiermee nog onder de afgesproken norm, maar sinds mei 2009 ligt de score op de afgesproken norm van een 6,0.

#### Ad 15 Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn

94% van de gegevensleveringen aan derden in 2009 vond binnen de afgesproken termijn plaats. Dit is ruim boven de streefwaarde van 85%.

#### Ad 16 Klantgerichtheid keten

Werkzoekenden gaven de integrale dienstverlening in 2009 als rapportcijfer een 6,8. Een stijging ten opzicht van 2008 (6,6), ondanks het explosief toegenomen aantal klanten.

In de periode november/december 2009 is een meting naar klantgerichtheid onder werkgevers uitgevoerd. Werkgevers gaven de integrale dienstverlening als rapportcijfer een 7,0.

#### Ad 17 Realisatie binnen budget

De uitvoeringskosten liggen in 2009 binnen budget (-5,2%). De onderschrijding bij de reguliere kosten komt met name doordat UWV terughoudend is geweest bij het inzetten van het toegekende extra crisisbudget, bijvoorbeeld door bij de opschaling vrijwel uitsluitend gebruik te maken van bestaande huisvesting. De onderschrijding bij de projectkosten is met name het gevolg van verschuivingen binnen de projectportfolio als gevolg van de economische crisis.