



**Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid**

Directie Uitvoeringsbeleid

Aansturing

Dertiende Voortgangsrapportage Implementatie SUWI

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

8 mei 2007

Inhoud

Inleiding	3
1 Managementsummarie	4
2 Effectiviteit	7
2.1 WWB en WW: instroom voorkomen en uitstroom bevorderen	7
2.2 Voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB	9
2.3 Gemiddelde verblijfsduur fase-1-cliënten	9
2.4 Aantal reïntegratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW	9
2.5 Rechtmatigheidsscores per wet	10
3 Doelmatigheid	12
3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief	12
3.3 Verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties	14
3.4 Huisvestingskosten	14
3.5 ICT-kosten	16
3.6 Resultaten verrichte benchmarks	17
3.7 Volledige en tijdige overdracht dossiers van CWI naar UWV / gemeenten	17
4 Klantgerichtheid	19
5 De implementatie van SUWI	22
5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV	22
5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen	23
5.3 Stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt	24
5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie	25
6 Financieel overzicht	26
6.1 UWV	27
6.2 CWI	29
6.3 SVB	30
6.4 BKWI	31
6.5 IB	31
6.6 Meerjarig perspectief	32
7 Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie	33



Inleiding

Dit is de dertiende voortgangsrapportage Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI), die in het kader van de procedureregeling grote projecten van de Tweede Kamer is opgesteld. De voortgangsrapportage is opgezet volgens de gewijzigde procedureregeling grote projecten (Kamerstukken II, 2001/02, 28 247, nr. 1). Met de voortgangsrapportage wordt tegemoetgekomen aan de informatiebehoefte van de Kamer, zoals deze is weergegeven in de brief van 7 oktober 2004 (kenmerk: 114-04-SZW) van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De commissie wil inzicht verkrijgen in de realisatie van de SUWI-doelen aan de hand van concrete (genormeerde) prestatie-indicatoren. Dit leidt tot de volgende opzet:

1. *Managementsamenvatting*. Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de bewindslieden over de implementatie van SUWI tot aan de periode waarover gerapporteerd wordt;
2. *Effectiviteit*. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag of en in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren;
3. *Doelmatigheid*. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de SUWI-doelen te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten;
4. *Klantgerichtheid*. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de klantgerichtheid te verbeteren;
5. *De implementatie van SUWI*. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI;
6. *Financieel overzicht*. In dit hoofdstuk wordt, redenerend vanuit de startsituatie in 2001, een meerjarig financieel overzicht gepresenteerd, waarbij bijstellingen ten opzichte van de startsituatie worden toegelicht. Overeenkomstig de toezegging in het AO van 15 september 2005 is een uitsplitsing van de reguliere kosten en de transformatiekosten en de aansluiting met de verschillende documenten gepresenteerd.
7. *Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie*. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de gepresenteerde informatie betrouwbaar is.

Bij de informatieverzameling is zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de jaarverslagen 2002-2006 en het jaarplan 2007 van UWV, CWI, SVB, IB en BKWI. Over RWI wordt niet gerapporteerd. De Tweede Kamer ontvangt jaarlijks de begroting, het jaarplan en het jaarverslag van RWI en wordt op die manier over de budgettaire zaken geïnformeerd. De rapportage bevat wel informatie over de re-integratiemarkt. Zoals eerder aangegeven (Kamerstukken II 2004/05, 26 448, nr. 165) kan informatie over nagenoeg alle door de Tweede Kamer gewenste indicatoren worden gegeven. Per hoofdstuk wordt vermeld hoe deze indicatoren - indien beschikbaar - worden ingevuld.

Een deel van de informatie wordt geleverd in de vorm van prestatie-indicatoren en een deel in de vorm van beleidsinformatie. De resultaten van de SUWI-organisaties worden in een meerjarig perspectief geplaatst. Daarbij is zoveel mogelijk gekozen voor de periode 2002-2006 en de planning voor 2007. De gevraagde informatie betreft grotendeels de prestatie-indicatoren die de SUWI-organisaties sinds 2003 in gebruik hebben.



1 Managementsamenvatting

Effectiviteit

In hoeverre de SUWI-organisaties effectief zijn, wordt onder meer bepaald door de mate waarin zij slagen de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren.

Op het terrein van werk boven uitkering heeft CWI vorig jaar door het vervullen van 104.844 vacatures de doelstelling van 95.000 vacatures ruimschoots behaald. De preventiequote Wwb en de uitstroomquotes WW en Wwb zijn gestegen. De norm voor de preventiequote WW is in 2006 niet behaald, maar de daling is in de tweede helft van 2006 omgebogen. UWV heeft zich 2006 als doelstelling geformuleerd om 27.500 klanten te plaatsen door de inzet van een re-integratietraject. Deze doelstelling heeft UWV ruimschoots behaald met een totaal aantal plaatsingen in 2006 van 28.466. Helaas bleven het plaatsingspercentage WW en de re-integratieaanbodquote WW in 2006 nog beneden de norm. De lage scores betreffende het plaatsingspercentage WW voor de jaren 2002 en 2003 is het gevolg van de conjuncturele ontwikkelingen in die periode. De score van de re-integratieaanbodquote WW is in de loop van 2006 echter wel duidelijk gestegen: van 71% in januari tot 92% in december. Dit is voornamelijk het gevolg van actieve sturing en van de uitbreiding van het aantal beschikbare re-integratiecoaches WW.

De rechtmatigheidsscores zijn eveneens een graadmeter voor de effectiviteit. SVB voldoet sinds 2003 aan alle wettelijke vereisten op het gebied van rechtmatigheid. Bij UWV is het beeld genuanceerder. In 2006 ligt de (overall) score rechtmatigheid bij UWV nog onder de gestelde norm van 99%. Ten opzichte van 2005 is hier sprake van een stabilisering. Wij hebben UWV verzocht om de maatregelen om de rechtmatigheid te verbeteren in 2007 onverminderd voort te zetten en hierover te rapporteren in het halfjaarverslag 2007.

Doelmatigheid

Bij de start van SUWI is voorzien in een reductie van de reguliere uitvoeringskosten van CWI (20%) en UWV (25%). Deze doelmatigheidsbesparingen zijn ingeboekt in de financiële kaders. Daarnaast hebben aanpassingen van de kaders plaatsgevonden die betrekking hebben op onder meer beleidseffecten, volume-effecten en loon/prijseffecten. Volgens de evaluatie Doelmatigheid SUWI heeft UWV in de periode 2002 – 2005 een efficiencyresultaat van 18% á 19% (€299 miljoen) gehaald. Hierbij zij aangetekend dat met UWV is afgesproken de voor 2005 geplande efficiencytaakstelling door te schuiven naar 2006. Dit is het gevolg van de keuze om in 2005 voorrang te verlenen aan de invoering van het beleidsprogramma en het waarborgen van het going concern. In 2006 heeft UWV de afgesproken efficiencytaakstelling van 25% behaald.

CWI is in 2006 binnen de beschikbare budgetten gebleven. Voor het realiseren van de SUWI-taakstelling van 20% heeft CWI meer tijd nodig. Volgens de evaluatie SUWI heeft CWI in de periode 2002 – 2005 een besparing van 9% gerealiseerd. De gerealiseerde



efficiency in 2006 op de reguliere uitvoeringskosten bedraagt 9% ten opzichte van 2005. Naar verwachting zal CWI de SUWI-taakstelling in 2007 realiseren.

SVB heeft volgens de evaluatie “Doelmatigheid SUWI” in de periode vanaf 2002 een kostendaling van 12% gerealiseerd. Er is met SVB geen aparte efficiencytaakstelling afgesproken. Ook in 2006 valt de realisatie aan uitvoeringskosten lager uit ten opzichte van het voorgaande jaar.

Op basis van de jaarverslagen blijkt dat alle SUWI-organisaties binnen de beschikbaar gestelde budgetten zijn gebleven.

Klantgerichtheid

Klantgerichtheid is een belangrijk aandachtspunt voor de uitvoeringsorganisaties. Op dit gebied valt nog de nodige winst te boeken. Mede op basis van de resultaten uit de klanttevredenheidsonderzoeken worden er bij de uitvoeringsorganisaties verbetermaatregelen ingezet. Daarnaast zetten UWV en SVB met veranderprogramma's als de Vernieuwingsagenda UWV en SVB Tien in, op structurele verbeteringen van de kwaliteit van de dienstverlening.

Implementatie SUWI

Bij UWV is er per 31 december 2006 geen sprake meer van een aparte veranderorganisatie ten behoeve van de transformatie. Met andere woorden, de restanten van de transformatie, zoals nog af te ronden systeemtransformaties, zijn binnen het going concern van UWV belegd. Vanaf 2007 zal de nadruk bij UWV liggen op de nieuwe kwaliteitsslagen op het gebied van efficiency, effectiviteit en klantgerichtheid. UWV heeft hiervoor begin 2007 de zogenaamde Vernieuwingsagenda aan ons aangeboden. Naar onze mening gaat deze Vernieuwingsagenda een goede impuls geven aan een verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening de komende jaren.

In 2006 is het aantal BVG-en met 16 toegenomen tot 77 (66 definitieve en 11 tijdelijke). Dit aantal is minder groot dan het voorziene aantal van 80. Voor het achterblijven van BVG-vorming bij de planning geeft CWI vertraging in het bouwproces aan als reden.

Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie

De inspectie constateerde in februari 2006 in haar rapport ‘Informatie: aantoonbaar betrouwbaar’ dat de uitvoeringsorganisaties nog onvoldoende inzicht konden geven in de wijze waarop zij de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening borgden. Wij hebben in 2006 daarom een normenkader opgesteld. De kwaliteit van de informatievoorziening is voldoende geborgd indien de organisatie kan aantonen dat de informatie (zoals in het jaarverslag) ordelijk, controleerbaar en deugdelijk tot stand is gekomen. De organisaties hebben toegezegd het normenkader binnen hun organisatie in te voeren.

Wij constateren dat alle uitvoeringsorganisaties zich in hun jaarverslag conform de regeling SUWI verantwoordden over de kwaliteit van de informatievoorziening, inclusief de voorgeschreven prestatie-indicatoren. Bij alle uitvoeringsorganisaties wordt gewerkt



aan verbetermaatregelen en de invoering van een organisatiespecifiek normenkader. Naar de mening van de Inspectie voor Werk en Inkomen moeten UWV, BKWI en IB en in mindere mate CWI daar nog stappen in zetten. SVB scoort op dit onderwerp voldoende.



2 Effectiviteit

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag of en in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstelling “werk boven uitkering” alsmede een rechtmatige uitvoering te realiseren. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn:

1. voorkomen van instroom naar WWB en WW en realiseren van uitstroom uit WWB en WW;
2. voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB;
3. gemiddelde verblijfsduur fase-1-cliënten;
4. aantal re-integratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW;
5. re-integratiekans WAO-gerechtigden en WW-gerechtigden;
6. rechtmatigheid (scores per wet).

2.1 WWB en WW: instroom voorkomen en uitstroom bevorderen

In 2006 hebben zich circa 331.000 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van CWI hebben bijna 65.000 werkzoekenden uiteindelijk geen beroep gedaan op de WW-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote WW in 2006 van 19,6%. In het eerste half jaar van 2006 was de preventiequote 18,3%. Als gevolg van onder meer verbetering van het werkproces rondom de verwerking van de elektronische aanvraag WW en de inspanningen van CWI om werkzoekenden te bewegen zich voor de eerste werkloosheidsdag te melden, zijn de resultaten gedurende 2006 verbeterd. De score blijft nog wel achter ten opzichte van de norm 2006. Door de aantrekkelijke economie vinden cliënten eerder zelf werk en melden zich verhoudingsgewijs meer werkzoekenden bij CWI waarvan het voor CWI fors meer inspanning vergt om te voorkomen dat zij overgedragen moeten worden aan UWV. CWI verwacht dat dit proces zich zal voortzetten in 2007, reden waarom de streefwaarde voor de preventiequote WW in 2007 op 19% gesteld is.

Ruim 148.000 werkzoekenden hebben zich in 2006 gemeld voor een aanvraag Wwb. Door de actieve rol van CWI hebben bijna 79.000 werkzoekenden uiteindelijk geen beroep gedaan op de Wwb-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote Wwb in 2006 van 53,1%. Dit is een stijging ten opzichte van 2005 toen de preventiequote Wwb 48% was. De stijging wordt onder meer veroorzaakt doordat werkafspraken met gemeenten zodanig efficiënt zijn geregeld dat er minder cliënten aan de gemeenten worden overgedragen voor een uitkeringsaanvraag. Voor 2007 heeft CWI de ambities wederom verhoogd, de streefwaarde van de preventiequote Wwb is 50%.

	2003		2004		2005		2006	
	Norm	Realisatie	Norm	Realisatie	Norm	Realisatie	Norm	Realisatie
Preventie- quote WW	25,0%	17,0%	18,0%	20%	20,0%	20,1 %	20,0%	19,6%
Preventie- quote WWB (Abw)	25,0%	46,0%	40,0%	47%	45,0%	48 %	46,0%	53,1%
Uitstroom- quote WW	60,0%	51,0%	50,0%	59,1%	55,0%	59,3%	56,0%	64,8%
Uitstroom- quote WWB	60,0%	50,4%	50,0%	61,8%	55,0%	60,5%	56,5%	63,4%

Tabel 1: preventiequote en uitstroomquote WW en WWB/Abw in meerjarig perspectief.

CWI verkortte in 2006 de uitkeringsduur, en deze inspanningen komen tot uitdrukking in de uitstroomquote. De uitstroomquote had betrekking op fase 1-cliënten, dan wel route A-cliënten, oftewel de groep mensen van wie de verwachting is dat ze snel weer aan het werk komen. Van de meer dan 252.000 aan UWV overgedragen werkzoekenden is van bijna 164.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit leverde een uitstroomquote WW op van 64,8%, de streefwaarde was 56%.

Van de ruim 23.000 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden is van bijna 15.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit leverde een uitstroomquote Wwb van 63,4% op, de streefwaarde was 56,5%

CWI heeft ook naar de preventie- en uitstroomquotes van enkele specifieke groepen op de arbeidsmarkt gekeken. Hier uit bleek dat preventie en uitstroom voor etnische minderheden en ouderen (> 45 jaar) op een lager dan gemiddeld niveau uitkwamen, voor jongeren was het andersom. CWI zal zich daarom dan ook meer gaan richten op de moeilijk bemiddelbare personen en die door middel van extra stimulansen aan het werk te helpen. Een voorbeeld van een instrument dat CWI hiervoor inzet is het project Talent scout 45+.



2.2 Voorkomen van doorstroom van de WW naar de WWB

In de 11^e voortgangsrapportage zijn de eerste proefcijfers aan u gepresenteerd betreffende de doorstroomquote. Deze proefmeting was gebaseerd op cijfers afkomstig uit de administratie van UWV. Voor een nauwkeurige meting van de doorstroomquote is behoefte aan gegevens uit het gemeentelijk domein, die niet in de UWV-administratie beschikbaar zijn. Door gebruik te maken van de bestanden van het CBS kunnen de benodigde gegevens ten behoeve van de doorstroomquote ontsloten worden. Er zijn inmiddels afspraken met het CBS gemaakt over het benutten van hun gegevens. Hiermee zal het mogelijk zijn voor 1 september op basis van betrouwbaar cijfermateriaal over de doorstroomquote 2006 te rapporteren.

2.3 Gemiddelde verblijfsduur fase-1-cliënten

Om de gemiddelde verblijfsduur van fase 1 te kunnen berekenen is het noodzakelijk gegevens van UWV en CWI te koppelen. Voor 2006 was een dergelijke koppeling, mede in verband met een verandering van leverancier van ICT-beheersdiensten niet te maken. Deze gegevens zijn in de loop van 2007 beschikbaar.

2.4 Aantal re-integratietrajecten en plaatsingspercentage AG en WW

In deze paragraaf wordt ingegaan op aantal re-integratietrajecten en de re-integratiekans AG en WW. De re-integratiekans AG-gerechtigden en WW-gerechtigden zal worden ingevuld aan de hand van het aantal plaatsingen door de prestatie-indicator plaatsingspercentage.

Ter bevordering van re-integratie zet UWV onder andere re-integratietrajecten in. De resultaten van deze re-integratietrajecten worden weergegeven door het aantal duurzame plaatsingen te relateren aan het kalenderjaar waarin een traject is gestart. De trajecten met instroom in 2002, 2003 en 2004 zijn vrijwel allemaal afgerond. De doorlooptijd van de trajecten is twee jaar. De aantallen en plaatsingspercentages kunnen nog slechts marginaal wijzigen. Voor AG is de norm van 30% voor 2002 en 2003 behaald. Naar verwachting wordt ook voor de instroom in het kalenderjaar 2004 de norm nog gehaald. Ten aanzien van WW is de norm van de 40% niet behaald. De resultaten over 2002 en 2003 vallen tegen als gevolg van conjuncturele ontwikkelingen in die desbetreffende jaren. Het kalenderjaar 2004 vertoont een stijging, alhoewel de norm van 40% nog niet wordt gehaald. Wel is het aantal re-integratietrajecten en het aantal plaatsingen in 2004 bijna verdubbeld ten opzichte van 2003.

Instroomcohort¹ WW	Netto Instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Kalenderjaar 2002	8.858	2.940	33,2%
Kalenderjaar 2003	28.963	9.648	33,3%
Kalenderjaar 2004	52.191	18.283	35,0%

Tabel 2: Plaatsingen van trajecten gestart in de kalenderjaren 2002, 2003 en 2004 WW.

Instroomcohort² AG	Netto Instroom	Plaatsingen	Plaatsingspercentage
Kalenderjaar 2002	25.996	8.797	33,8%
Kalenderjaar 2003	42.328	13.068	30,8%
Kalenderjaar 2004	39.496	11.357	28,8%

Tabel 3: Plaatsingen van trajecten gestart in de kalenderjaren 2002, 2003 en 2004 AG.

2.5 Rechtmatigheidsscores per wet

SVB

Voor 2006 is afgesproken dat de uitvoering van de afzonderlijk sv-wetten en –regelingen dienen te voldoen aan het wettelijke rechtmatigheidpercentage van 99. Dit is gelukt. Bij de rechtmatigheid over de uitvoering van de sv-wetten en –regelingen gezamenlijk wordt de norm van 99% ruimschoots gehaald. De daling bij de TOG in 2006 ten opzichte van 2005 is het gevolg van fouten in de administratieve verwerking van de indicatiestellingen in de toekenning van het recht op TOG.

Het onzekerheidspercentage op totaalniveau ligt ruim onder het toegestane maximum van 3. In 2005 was dit 0,112 en in 2006 was dit 0,039. Zowel het totale onrechtmatigheidspercentage als het totale onzekerheidspercentage blijven ruim onder de toegestane percentage van respectievelijk 1 en 3.

SVB	2002 realisatie	2003 realisatie	2004 realisatie	2004 onzekerheden	2005 realisatie	2005 onzekerheden	2006 realisatie	2006 onzekerheden
AKW	99,4%	99,7%	99,8%	0,2%	99,9%	0,032%	99,9%	0,039%
ANW	98,0%	99,0%	99,5%	0,5%	100%	0,102%	100%	0,000%
AOW	99,7%	99,8%	99,9%	0,1%	99,9%	0,125%	99,9%	0,042%
TOG	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,00%	99,1%	0,000%
TAS	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,00%	99,2%	0,000%
Totaal			99,9%	0,1%	99,9%	0,112%	99,9%	0,039%

Tabel 4 Rechtmatigheidsscores SVB per wet in meerjarig perspectief.

¹ Gegevens over instroomcohort 1^e kwartaal 2002 niet leverbaar.

² Gegevens over instroomcohort 1^e kwartaal 2002 niet leverbaar



UWV

In het jaarplan 2006 plaatste UWV de kanttekening dat 2006, gegeven het omvangrijke beleidsprogramma, een kwetsbaar jaar is op het gebied van de rechtmatigheid. Uit het jaarverslag 2006 blijkt dat het percentage financiële fouten in vergelijking tot 2005 is toegenomen van 1,2% naar 1,6%. Met uitzondering van de WW en de BIA is er bij alle wetten sprake van een toename van het percentage financiële fouten. De WAO, WAZ en Wajong blijven in 2006 nog wel boven de 99% norm. Wat betreft de ZW en de WAZO wordt de toename van het percentage financiële fouten met name veroorzaakt door de problemen die zich in 2006 hebben voorgedaan na de implementatie van het nieuwe ZW/WAZO-werkproces en -systeem. Bij de WAO en de Wajong is het percentage financiële fouten relatief sterk gestegen door een aantal incidentele fouten. De daling bij de TW is het gevolg van verwerkingsfouten van de neveninkomsten.

De onzekerheden zijn afgenomen van 1,8% naar 1,0%.

Ondanks dat de norm door UWV in 2006 niet is behaald, zijn wij wel van mening dat er over het geheel genomen sprake is van stabilisering. Wij verwachten dat de door UWV genomen verbetermaatregelen evenals de wijzigingen die ten aanzien van het rechtmatigheidsbegrip zijn doorgevoerd, zullen leiden tot betere scores op het terrein van rechtmatigheid³.

UWV	2002 realisatie	2003 realisatie	2004 realisatie	2004 onzekerheden	2005 realisatie	2005 onzekerheden	2006 realisatie	2006 onzekerheden
BIA	93,0%	94,9%	99,4%	0,3%	97,4%	0,9%	97,5%	0,2%
Wajong	99,1%	99,8%	99,7%	--	99,9%	0,4%	99,6%	0,8%
WAO	99,8%	100%	99,5%	0,1%	99,9%	0,9%	99,5%	0,3%
WAZ	95,5%	97,8%	99,2%	1,0%	99,3%	1,7%	99,2%	2,2%
WIA	--	--	--	--	--	--	98,2%	2,9%
WW	95,4%	93,1%	94,9%	1,2%	97,1%	3,6%	98,5%	0,7%
ZW	90,9%	92,7%	94,8%	5,3%	95,7%	3,4%	91,0%	5,3%
REA	94,6%	87,2%	91,7%	2,9%	90,3%	1,9%	--	--
WAZO	96,2%	98,2%	98,0%	0,2%	98,8%	1,8%	96,2%	1,1%
TW	93,7%	97,9%	97,2%	1,2%	99,3%	1,1%	95,8%	0,5%
TRI	--	--	--	--	--	100%	94,7%	10,5%
Totaal	98,3%	97,8%	98,0%	0,6%	98,8%	1,8%	98,4%	1,0%

Tabel 5 Rechtmatigheidsscores UWV per wet in meerjarig perspectief.

³ Percentages UWV 2002-2003 zijn inclusief onzekerheden. Vanaf 2004 worden de onzekerheden apart vermeld. Voor het jaar 2006 zijn de regels voor de rechtmatigheidsverantwoording gewijzigd. Hierbij is tevens de definitie van het begrip financiële rechtmatigheid aangepast. Het rechtmatigheidsbegrip is aangepast aan de rijksbreed gehanteerde definitie van rechtmatigheid, namelijk financiële rechtmatigheid. Financiële rechtmatigheid houdt in dat een financiële transactie in overeenstemming is met de begrotingswetten en met de in de Europese regelgeving, Nederlandse wetten, algemene maatregelen van bestuur en ministeriële regelingen opgenomen bepalingen die de uitkomst van een financiële transactie (kunnen) bepalen.

3 Doelmatigheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de doelstellingen van SUWI te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn⁴:

1. totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief;
2. verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties;
3. huisvestingskosten SUWI-organisaties;
4. ICT-kosten SUWI-organisaties;
5. resultaten verrichte benchmarks;
6. overdracht volledige en tijdige dossiers van CWI naar UWV en gemeenten.

3.1 Totale kosten van de SUWI-organisaties in meerjarig perspectief

Totale kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006	Budget 2007 ⁵
UWV	1.821,7	1.902,9	1.779,5	1.945,5	1.917,8	1.843,9	1.552,5
CWI	412,3	428,6	392,3	440,1	425,4	397,2	352,0
SVB	210,3	209,5	215,5	228,5	229,6	225,6	245,9
BKWI	10,0	8,8	8,2	9,5	9,1	8,6	8,2
IB	5,6	8,1	5,7	7,3	10,1	6,7	5,1

Tabel 6 Totale kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief (inclusief transformatiegelden en andere tijdelijke gelden en exclusief de uitvoeringskosten andere taken door UWV en SVB).

UWV

In 2006 is UWV ruim binnen het beschikbaar gestelde budget gebleven. Naast de bij het jaarplan 2006 goedgekeurde begroting van €1.828,0 miljoen is goedkeuring verleend om in 2006 het bestemmingsfonds wet- en regelgevingsprojecten ad €11,0 miljoen te benutten. Daarnaast is €2,0 miljoen aanvullend budget toegekend voor sociaal medische beoordelingen in het buitenland. Voor de uitvoering van de TRI is €2,9 miljoen toegewezen. Het totaal beschikbaar budget in 2006 komt hiermee op €1.843,9 miljoen. De totale uitvoeringskosten in 2006 bedragen €1.779,5 miljoen. Hiervan is een bedrag van €32,3 miljoen onttrokken aan bestemmingsfondsen, terwijl daarvoor €26,8 miljoen in de begroting was opgenomen. Het totale begrotingsresultaat na onttrekking aan bestemmingsfondsen komt hiermee op €69,9 miljoen. Het positieve begrotingsresultaat wordt onder meer veroorzaakt door lage exploitatiekosten voor automatisering. Daarnaast is op onderdelen van de projectkosten sprake van verschuivingen naar 2007, hiervoor heeft UWV in de jaarrekening 2006 bestemmingsfondsen gevormd.

CWI

⁴ In dit hoofdstuk wordt niet alle gevraagde informatie geleverd. In de negende en tiende voortgangsrapportage zijn de redenen daarvoor uiteengezet.

⁵ Het betreft hier de budgetten die zijn toegewezen op basis van de goedgekeurde jaarplannen 2007 op 22 november 2006.



In 2006 is CWI binnen het beschikbaar gestelde budget gebleven. Voor 2006 is CWI een budget van €397,2 mln. toegekend. In 2006 bedraagt het aan CWI ter beschikking gestelde reguliere budget in totaal €368,6 mln. (zie ook tabel 6.2). Daarnaast heeft CWI aantal aanvullende budgetten ontvangen ter hoogte van in totaal €27,7 mln. voor de uitvoering van projecten zoals de ontwikkeling van het digitaal klantdossier.

De totale uitvoeringskosten CWI bedragen in 2006 in totaal €392,3 mln. Indien wordt gecorrigeerd voor de vorming van een reorganisatievoorziening van €13,7 mln. bedraagt de realisatie €378,6 mln. Ten opzichte van de realisatie van 2005 is dit een aanzienlijke daling. De belangrijkste redenen zijn de daling van de klantinstroom (volumeontwikkeling) ten opzichte van 2005, de afronding van de transformatie-projecten in 2005 en gerealiseerde efficiency. De gemiddelde personele bezetting is mede hierdoor in 2006 afgenomen met 15% (716 fte).

Bij de reguliere realisatie 2006 blijkt een overbesteding. In dit beeld zijn echter nog niet de overige baten CWI meegenomen (€20,1 mln.) voor o.a. onderhuur en financiële baten. Daarnaast is ten laste van deze realisatie tevens een voorziening gevormd voor de reorganisatiekosten (€13,7 mln.) Indien dit in het beeld wordt meegenomen ontstaat een onderbesteding van €3,5 mln. Op projecten heeft CWI een onderuitputting gerealiseerd van €12 mln. vanwege vertraging in de uitvoering van deze projecten. In dit bedrag zijn de DKD-uitgaven (€9,5 mln.) van de ketenpartners verwerkt.

In 2007 bedraagt het aan CWI ter beschikking gestelde budget voor de reguliere uitvoeringskosten €352,0 mln. Hiermee is het budget overeenkomstig het bij SUWI bepaald kader opgehoogd met volume, loon en prijscorrecties en eventuele beleidsaanpassingen.

SVB

SVB is in 2006 binnen het beschikbare budget gebleven. Het budget 2006 bedroeg €225,6 mln., waarvan €8,7 mln. betrekking had op het project SVB Tien. De uitvoeringskosten SVB 2006 bedragen €215,5 mln en zijn inclusief de gemaakte kosten voor het project SVB Tien. Daarmee bedraagt de onderuitputting in 2006 €10,1 mln. waarvan €5,1 mln. betrekking heeft op het project SVB Tien. SVB heeft voor dit bedrag een bestemmingsreserve gevormd omdat deze uitgaven in 2007 zullen plaatsvinden. Voor het jaar 2007 is aan SVB een budget toegekend van €245,9 mln., waarvan €21,4 mln. betrekking heeft op financiering van het project SVB Tien. Als gevolg van volumeontwikkelingen is het regulier budget in 2007 gestegen ten opzichte van 2006.

BKWI

In 2006 is BKWI binnen het beschikbare budget gebleven. Voor BKWI wordt jaarlijks een budget beschikbaar gesteld voor de reguliere beheeractiviteiten van Suwinet. Het beschikbare budget 2006 was €8,6 miljoen, waarvan €0,75 miljoen is bestemd voor projecten. De kosten 2006 bedragen €8,2 miljoen. BKWI maakte in 2006 minder kosten ten behoeve van extern personeel. De automatiseringskosten stegen doordat BKWI meer projecten uitvoerde dan gepland. In 2007 bedraagt het beschikbaar gestelde budget €8,2 miljoen.



IB⁶

IB is in 2006 een budget van €6,7 miljoen, inclusief €1,4 miljoen bestemmingsreserves, beschikbaar gesteld. De realisatie 2006 was €5,6 miljoen. Het verschil is veroorzaakt door in 2006 niet uitgevoerde releases. Het IB-budget 2007 is vastgesteld op €5,1 miljoen.

3.2 Verhouding personeel (in fte's) front-office /staf SUWI-organisaties

In het jaarverslag 2006 heeft CWI opgenomen wat het percentage staf ten opzichte van de totale organisatie bedraagt. Deze quote kwam in 2006 uit op 15%. Hierbij is de definitie gehanteerd die door Bureau Berenschot is ontwikkeld. In de SUWI-evaluatie, onderdeel doelmatigheid, is de verhouding staf / uitvoering van UWV onderzocht. Hierin wordt geconcludeerd dat deze verhouding 30% in 2002 bedroeg en in 2005 gedaald is naar 10% - 15%.

3.3 Huisvestingskosten

Huisvestingskosten (x €1 mln.)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006	Budget 2007
UWV ⁷	115,6	127,5	122,2	113,0	134,2	130,2	118,2
CWI	46,4	46,0	45,2	40,5	47,4 ⁸	47,8	49,0
SVB	22,2	21,4	18,1	22,7	21,5	19,2	21,3
BKWI	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4
IB	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3

Tabel 7 Huisvestingskosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief.

Op dit moment vindt, zoals aangekondigd in de goedkeuringsbrieven bij de jaarplannen 2007, overleg met de SUWI-zbo's en Rijksgebouwendienst plaats over nadere afspraken, die een betere toetsing van de huisvestingsplannen mogelijk maken op het gebied van doelmatigheid, kostenbeheersing en de verhouding tussen kosten en kwaliteit. Zo zal het leegstandsmanagement van SUWI-zbo's en Rijksgebouwendienst op elkaar worden afgestemd, om zo efficiënt mogelijk om te gaan met de totale gebouwenvoorraad van deze instellingen.

⁶ De IB-cijfers 2005 in de elfde voortgangsrapportage zijn gebaseerd op de door de accountant goedgekeurde jaarrekening IB 2005. In deze dertiende rapportage zijn door het ministerie gecorrigeerde cijfers 2005 opgenomen.

⁷ Het in de tabel weergegeven budget 2004 en de realisatie 2004 betreffen de reguliere huisvestingskosten inclusief kwaliteitsprojecten en exclusief kosten voor andere taken. Het budget 2005 en de realisatie 2005 betreffen de reguliere huisvestingskosten inclusief kwaliteitsprojecten en inclusief kosten voor andere taken. Het budget en de realisatie 2006 betreffen de reguliere huisvestingskosten exclusief kwaliteitsprojecten en exclusief kosten voor andere taken.

⁸In de 11^e voortgangsrapportage was het begrotingsbedrag uit de jaarrekening 2005 opgenomen. Het bedrag in bovenstaande tabel betreft het door de bewindslieden goedgekeurde bedrag op basis van het jaarplan 2005.



UWV

In het jaarplan 2006 begrootte UWV de reguliere huisvestingskosten in 2006 op €130,2 miljoen. De gerealiseerde huisvestingskosten bedragen €122,2 miljoen en liggen hiermee onder de begroting. Dit wordt veroorzaakt door lagere afschrijvingskosten als gevolg van latere ingebruikname van een aantal nieuwe panden. De weergegeven reguliere huisvestingskosten 2006 zijn exclusief de kosten van leegstand, welke in 2006 in totaal € 23,5 miljoen bedroegen. Dit is inclusief €6,5 miljoen aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m² tarief.

UWV bepaalde deze leegstandskosten op basis van de gemiddeld leegstaande vierkante meters en het gemiddelde tarief (inclusief huur, energie, onderhoud, catering, beveiliging, etc.) per vierkante meter. In overleg met de Rijksgebouwendienst en CWI, SVB en UWV wordt een uniforme berekeningswijze voor deze SUWI-organisaties van de leegstandsoppervlakten en –kosten ontwikkeld.

Gemiddeld bedroeg de leegstand in 2006 circa 70.000 m². Deze kan als volgt worden gespecificeerd:

- 30.000 m² heeft betrekking op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van af te stoten panden.
- 5.000 m² heeft betrekking op leeg opgeleverde panden.
- 35.000 m² betreft bezettingsleegstand.

Mede in het licht van de motie Heerts c.s. (Kamerstukken II, 2006/07, 26 448, nr. 321) worden maatregelen getroffen om de leegstand zoveel mogelijk te beperken.

CWI

De huisvestingskosten CWI zijn de afgelopen jaren lager uitgevallen dan aanvankelijk werd begroot. De reden hiervoor is dat door temporisering van de BVG-vorming duurdere huurcontracten later zijn ingegaan. Daarnaast zijn vanwege het afkopen van huurcontracten de reguliere huisvestingskosten lager uitgevallen.

Volgens het jaarplan en meerjarenplan huisvesting CWI 2007 – 2011 bedroeg de leegstand 17.300 m² in 2006. Het betreft dan leegstand na vertrek en bouwleegstand. CWI neemt diverse maatregelen om de leegstand te beperken. In het huisvestingsplan 2007 van CWI worden onder meer genoemd het stimuleren van onderverhuur, de afkoop van huurcontracten, het aanbieden van huisvesting ten behoeve van bedrijfsverzamelgebouwen en het bedingen van huurvrije perioden.

SVB

De huisvestingskosten SVB zijn lager uitgekomen dan in eerste instantie werd begroot. De redenen hiervoor zijn met name lagere leegstandskosten door verhuur binnen en buiten SVB.



3.4 ICT-kosten

ICT kosten (x €1 mln.)	Realisatie 2004	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Budget 2004	Budget 2005	Budget 2006	Budget 2007
UWV ⁹	238,1	241,1	221,0	253,3	280,4	259,7	193,6
CWI	58,4	51,9	46,8	60,4	57,3 ¹⁰	46,9	35,9
SVB	13,5	14,1	14,2	19,2	19,4	17,6	23,3
BKWI	6,4	4,7	4,5	6,1	4,5	4,7	4,7
IB	2,3	4,7	2,7	1,4	6,0	1,3	2,0

Tabel 8 ICT-kosten SUWI-organisaties in meerjarig perspectief.

UWV

In het jaarplan 2006 begrootte UWV de reguliere automatiseringskosten in 2006 op € 259,7 miljoen. De gerealiseerde automatiseringskosten bedragen €221,0 miljoen en liggen hiermee onder de begroting. Deze onderschrijding wordt onder meer veroorzaakt door lagere exploitatiekosten.

CWI

De realisatie over 2006 is vrijwel gelijk aan het in het jaarplan 2006 door CWI begrootte bedrag. De automatiseringskosten 2006 CWI betreffen de reguliere ICT-kosten en dat deel van de ICT-kosten voor het Digitaal Kantdossier dat betrekking heeft op CWI.

SVB

In het jaarplan 2006 begrootte SVB de automatiseringskosten in 2006 op €17,6 miljoen. De realisatie bedraagt €14,2 miljoen. Deze onderschrijding wordt veroorzaakt vanwege de achterblijvende investeringen binnen SVB Tien en lager dan begrote kosten voor outsourcing van het mainframe.

BKWI

De automatiseringskosten BKWI betreffen zowel reguliere ICT-kosten alsook de ICT-kosten die BKWI maakt in het kader van de projectmatige doorontwikkeling van Suwinet. BKWI voerde meer automatiseringsprojecten uit. De kosten zijn hierdoor hoger dan geraamd. De kosten van de reguliere kantoorautomatisering daalden.

⁹ De in de tabel weergegeven budget 2004 en realisatie 2004 betreffen de reguliere ICT-kosten inclusief kwaliteitsprojecten en exclusief kosten voor andere taken. Het budget 2005 en de realisatie 2005 betreffen de reguliere ICT-kosten inclusief kwaliteitsprojecten en inclusief kosten voor andere taken. Het budget en de realisatie 2006 betreffen de reguliere ICT-kosten exclusief kwaliteitsprojecten en exclusief kosten voor andere taken.

¹⁰ In de 11^e voortgangsrapportage was het begrotingsbedrag uit de jaarrekening 2005 opgenomen. Het bedrag in bovenstaande tabel betreft het door de bewindslieden goedgekeurde bedrag op basis van het jaarplan 2005, inclusief aanvullende budgetten die betrekking hebben op automatiseringskosten.



IB

De automatiseringskosten IB betreffen zowel reguliere ICT-kosten alsook de ICT-kosten die IB maakt in het kader van de doorontwikkeling gegevensuitwisseling. Het budget 2006 bedraagt €1,3 miljoen plus een bestemmingsreserve ad €1,3 miljoen, maakt €2,6 miljoen. De realisatie is €2,7 miljoen. Het ICT-budget 2007 bedraagt €2 miljoen, exclusief bestemmingsreserves.

3.5 Resultaten verrichte benchmarks

In het kader van sturen op afstand worden prestaties afgesproken en financiële kaders vastgesteld. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van deze afspraken en de wijze waarop deze worden ingevuld ligt bij de Raden van Bestuur van de ZBO's. Ten behoeve van een kwalitatief hoogwaardig uitvoeringsproces en een goede bedrijfsvoering wordt onder meer via regionale benchmarks (vestigingsvergelijkingen) interne managementinformatie verzameld. De minister heeft geen directe aanleiding deze informatie op te vragen.

SVB en CWI zijn mede partij binnen het Handvest Publiek Verantwoord, op basis waarvan betrokken organisaties elkaar evalueren over hun dienstverlening naar de klant en goed bestuur.

3.6 Volledige en tijdige overdracht dossiers van CWI naar UWV / gemeenten

De realisaties van de prestatie-indicatoren liggen ruim boven de norm, met uitzondering van het tijdigheidspercentage Wwb. Dit percentage viel in 2006 lager uit vanwege lokaal gemaakte afspraken met de gemeente om dossiers eventueel later dan de standaardtermijn van acht werkdagen over te dragen; dit met het doel om werk boven inkomen centraal te stellen.

De prestatie-indicatoren volledige en tijdige overdracht van dossiers door CWI aan de ketenpartners zijn gericht op het proces in de keten. Deze indicatoren zijn voor 2007 niet meer in het jaarplan CWI als verantwoordings- en sturingsinformatie opgenomen, omdat de volledige en tijdige overdracht van uitkeringsdossiers als een ketenaangelegenheid wordt beschouwd. Overigens blijven UWV en gemeenten de volledigheid van de overdracht meten en houdt CWI de tijdigheidscijfers op vestigingsniveau beschikbaar.



Tabel 9: Overdracht dossiers door CWI in meerjarig perspectief.

	Realisatie 2005	Norm 2005	Realisatie 2006	Norm 2006
Volledige overdracht dossiers WW	99,2 %	85%	91,7%	85%
Volledige overdracht dossiers WWB (Abw)	99 %	85%	98,9%	85%
Tijdige overdracht dossiers WW	86,5 %	80%	86,7%	80%
Tijdige overdracht dossiers WWB (Abw)	93,2 %	96%	91,3%	95%

4 Klantgerichtheid

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de SUWI-organisaties erin slagen om de klantgerichtheid te verbeteren. De indicatoren die hiertoe worden gehanteerd zijn:

1. klanttevredenheid werkgevers UWV;
2. klanttevredenheid uitkeringsgerechtigde WAO-gerechtigden UWV;
3. klanttevredenheid uitkeringsgerechtigde WW-gerechtigden UWV;
4. klanttevredenheid cliënten CWI (werkzoekenden en bezoekers);
5. klanttevredenheid werkgevers CWI;
6. klanttevredenheid cliënten SVB.

UWV levert de informatie onder het tweede en derde punt gecombineerd. Het gaat daarbij dus om de klanttevredenheid verzekerden.

Klanttevredenheid	Norm 2004	Realisatie 2004	Norm 2005	Realisatie 2005	Norm 2006	Realisatie 2006
Werkgevers UWV ¹¹	6,5	-	6	5	n.v.t.	-
Verzekerden UWV	6,5	-	6	6,3	6,5	-
Cliënten CWI	7	-	7	7,3	7	6,3
Werkgevers CWI	7	7,1	7	7,0	7	6,8
Cliënten SVB						
• tel. dienstverlening	3,2	3,215	-	3,2	85%	82%
• internet	3,1	3,106	-	3,1	85%	82%
• correspondentie	3,2	3,106	-	3,2	85%	82%

Tabel 9 Klanttevredenheid SUWI-organisaties in meerjarig perspectief.

UWV

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten van dit onderzoek heeft u op 28 juni 2006 ontvangen (Kamerstukken II, 2005/06, 26 448, nr. 282). De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden is ten opzichte van het vorige onderzoek in 2003 licht gedaald (van 6,5 naar 6,3). Ook de tevredenheid van werkgevers en administratiekantoren is ten opzichte van 2003 iets gedaald tot respectievelijk 5,0 en 5,2. Kanttekening hierbij is dat het onderzoek in 2005 onder werkgevers zich uitsluitend gericht heeft op de distribuerende functie (preventie, re-integratie en uitkeringsverzorging). Vanwege de overheveling naar de Belastingdienst maakte de collecterende functie geen deel meer uit van het onderzoek.

Naast het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek stelt UWV op kwartaalbasis een klantgerichtheidsmonitor op. In het vierde kwartaal van 2006 bedroeg volgens deze monitor het rapportcijfer over de dienstverlening van UWV een 6,0.

¹¹ Klanttevredenheid UWV is in 2004 en 2006 niet gemeten. Sinds 2006 wordt de klanttevredenheid werkgevers niet meer als prestatie-indicator gehanteerd in het jaarplan UWV.



Tevens voert UWV regelmatig gerichte onderzoeken uit naar de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening. In 2006 kwam uit deze onderzoeken onder meer het volgende naar voren:

- de tevredenheid van klanten over UWV Telefoon werknemers is gestegen van 7,0 naar 7,8.
- Klagende klanten zijn meer tevreden over de behandeling (van 5,3 naar 5,8). Ook de tevredenheid over het klachtenbureau is gestegen (van 6,4 naar 7,0)
- Uit onderzoek naar de samenwerking van UWV en CWI bij re-integratie blijkt dat gemiddeld ruim 85% van de klanten neutraal tot positief is over de dienstverlening.

De uitkomsten van de verschillende onderzoeken op het terrein van klantgerichtheid worden door UWV benut om de dienstverlening verder te verbeteren.

Door de problemen rond de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem was het aantal klachten dat bij UWV werd ingediend begin 2006 erg hoog. Diverse verbetermaatregelen hebben ertoe geleid dat vanaf het tweede kwartaal van 2006 het aantal klachten sterk gedaald is. In het eerste kwartaal van 2006 ontving UWV 8.003 klachten, in het vierde kwartaal van 2006 waren dit er 3.740. In totaal ontving UWV 20.844 klachten in 2006 (in 2005 waren dit er 20.116). Het percentage klachten dat binnen zes weken wordt afgehandeld was in 2006 81%, terwijl de norm is 90%. Het niet behalen van de norm werd voornamelijk veroorzaakt door de eerder genoemde problemen bij de Ziektewet.

UWV heeft tot slot ook een eerste klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten van de re-integratiecoaches WW. UWV heeft de resultaten van dit specifieke onderzoek eind juni 2006 ontvangen en opgenomen in het jaarverslag over 2006. De scores zijn positief. De klanten gaven in 2006 de re-integratiecoaches WW het rapportcijfer 8.

CWI

CWI heeft de bejegening van werkzoekenden voor het eerst gemeten; de uitkomst leverde een gemiddelde waardering van 7,2 op. De tevredenheid van de klant, zoals die periodiek is gemeten, leverde een rapportcijfer op van 6,3. Dit is onder de norm van 7 en een punt minder dan vorig jaar. Onderzoek heeft aanknopingspunten voor verbeteringen opgeleverd, deze worden inmiddels aangepakt. De werkgevers hebben CWI voor de vacatureafhandeling een rapportcijfer 6,8 gegeven, voor de werkzaamheden rondom ontslagvergunningen een 7,2 en voor de werkzaamheden rondom tewerkstellingsvergunningen een 7,1.

Van de schriftelijke klachten over 2006 heeft CWI 75% binnen zes weken afgehandeld.

SVB

In 2006 heeft de SVB opnieuw het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Als norm voor 2006 hanteert de SVB voor elke onderdeel 85%. In 2006 is de realisatie 82%, waarmee de klant iets meer tevreden over de dienstverlening is ten opzichte van het onderzoek in 2004. SVB geeft aan dat er met betrekking tot dienstverlening, gegeven de norm van 85%, nog verbetering nodig is.

SVB verwacht dat de serviceteams (AKW) uiteindelijk de klanttevredenheid verder omhoog zullen brengen. De medewerker in dit team, die het eerste contact met de klant



heeft, zorgt ook voor de verdere afhandeling van de klantvraag. Dat is duidelijk voor de klanten en kost bovendien geen tijd meer aan overdracht.

Vanaf december 2006 voeren de kantoren zelf ook klanttevredenheidsonderzoeken uit om te vragen wat de klant vond van de dienstverlening. Het doel van deze onderzoeken is de medewerkers dichter bij de klant te brengen, sneller inzicht te krijgen in wat de klant vindt van de dienstverlening en daar vervolgens actie op te ondernemen.

SVB scoort goed op de tijdige afhandeling van klachten. Het percentage klachten dat binnen zes weken wordt afgehandeld was in 2006 98%, terwijl de norm 95% is. Ten opzichte van 2005 is er tevens een daling te zien van het aantal klachten (2.776 klachten in 2005 en 2.078 klachten in 2006).



5 De implementatie van SUWI

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de stand van zaken ten aanzien van de implementatie(processen) van SUWI. Hierbij wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

1. stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV;
2. stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen;
3. stand van zaken privatisering reïntegratiemarkt;
4. stand van zaken cliëntenparticipatie.

5.1 Stand van zaken samenvoeging uitvoeringsinstellingen tot UWV

Het Veranderprogramma UWV bestond in 2006 uit drie programma's:

- A. Afronden fusie en transformatie
- B. SUB/Walvis
- C. Mobiliteit

Het programma *Afronden fusie en transformatie* is grotendeels conform planning uitgevoerd. Op het gebied van ICT is UWV in 2006 gestart met het overbrengen van systemen en applicaties naar het nieuwe hoofdrekencentrum en het uitfaseren van overbodig geworden applicaties (project killen en migreren). In 2006 hebben 98 kills van applicaties plaatsgevonden en zijn 33 applicaties gemigreerd. Voorts zijn, met uitzondering van ex-USZO, eind 2006 alle werkplekken overgezet naar een uniforme omgeving voor kantoorautomatisering. Wat betreft huisvesting is het aantal regionale vestigingen in 2006 verlaagd van 103 naar 71.

Per 31 december 2006 is de transformatie SUWI als apart onderdeel binnen UWV afgerond. De activiteiten die nog hieruit voortvloeien zijn binnen de reguliere organisatie belegd. Het betreft dan voornamelijk nog activiteiten op het gebied van ICT zoals verdergaande migratie van systemen.

Ten aanzien van *SUB/Walvis* hebben we medio februari 2007 helaas moeten constateren dat de loonaangifteketen nog niet stabiel is. Bij de verwerking van gegevens over de maanden december 2006 en januari 2007 kwam de omvang van de problemen eerst werkelijk in zicht. De problemen binnen de loonaangifteketen bestaan onder andere uit vertraging van doorgifte van de weekaanlevering en loonaangifteverwerking, een vertraagde vulling van de polisadministratie en problemen met de Pembabeschikkingen. Het gevolg is dat externe en interne afnemers van de polisadministratie niet kunnen worden bediend.

Samen met de staatssecretaris van Financiën hebben wij besloten de problemen ketenbreed bij UWV en de Belastingdienst aan te pakken. De regie op de keten wordt dus door ons aangescherpt. Hiertoe hebben UWV en de Belastingdienst een gezamenlijk beheerteam ingesteld. Het beheerteam zal de gegevensstromen in de loonaangifteketen monitoren en de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de werking van de keten



structureel inbedden. In de brief van 10 april 2007 (Kamerstukken II, 2006/07, 26 448, nr. 328) is de Kamer uitgebreid geïnformeerd over de problematiek en de gekozen oplossingsrichtingen.

Het programma *Mobiliteit* is in hoofdlijnen conform planning uitgevoerd. Bovenallige medewerkers worden via mobiliteitsbureaus begeleid naar nieuw werk, binnen dan wel buiten UWV. Om medewerkers te stimuleren zelf meer aan het stuur van hun eigen loopbaan te zitten, is UWV een employability-traject gestart.

Naast bovenstaande drie programma's is UWV in 2006 begonnen met de eerste voorbereidingen op de Vernieuwing. De vernieuwing is het vervolg op de transformatie en dient bij te dragen aan een verbetering van effectiviteit, efficiency en klantgerichtheid van UWV. De concrete uitwerking in diverse projecten vindt in 2007 plaats.

Wij hebben samen met het meerjarenbeleidsplan 2008 – 2012 de zogenaamde Vernieuwingsagenda UWV ontvangen. De Vernieuwingsagenda biedt een meerjarig beeld hoe de bedrijfsvoering UWV zich de komende jaren dient te ontwikkelen. Hierin staan de activiteiten aangegeven, die de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger niveau moeten tillen.

Wij hebben positief gereageerd op de doelstellingen zoals deze in de Vernieuwingsagenda staan geformuleerd. In 2007 zal UWV de activiteiten voor 2008 en verder nader uitwerken. Wij hebben UWV daarom verzocht om op 1 oktober 2007 een geactualiseerde Vernieuwingsagenda aan te bieden, waarin de activiteiten voor 2008 en verder zijn geconcretiseerd. Tevens zijn wij benieuwd naar de meerjarige consequenties voor de bedrijfsvoering die voortvloeien uit het huidige coalitieakkoord.

Samen met deze dertiende voortgangsrapportage bieden wij u het meerjarenbeleidsplan 2008 – 2012 aan. Daarin is ook de Vernieuwing UWV opgenomen.

5.2 Stand van zaken implementatie CWI en Bedrijfsverzamelgebouwen

De samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten krijgt onder andere vorm door de inrichting van bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en). Er is sprake van een BVG indien CWI, UWV en de gemeente(n) (een deel van) hun klantencontacten (frontoffice) in samenwerking vanuit één locatie aanbieden. Deze dienstverlening kan zijn aangevuld met de diensten van andere (al dan niet commerciële) dienstverleners op het gebied van werk en inkomen. Daar waar ketenpartners nu al voor een deel onder één dak zijn gehuisvest, vooruitlopend op definitieve huisvesting in een beter geschikt pand, wordt gesproken over een tijdelijk BVG.

Eind 2005 waren er in totaal 61 BVG-en (52 definitieve en 9 tijdelijke). In 2006 is het aantal BVG-en met 16 toegenomen tot 77 (66 definitieve en 11 tijdelijke). Dit aantal is minder groot dan de 80 voorzien in 2005. Voor het achterblijven van BVG-vorming bij de planning geeft CWI vertraging in het bouwproces als reden. In vier gevallen hebben geplande BVG-ontwikkelingen helemaal geen doorgang gevonden, onder andere omdat



besloten is het BVG onder te brengen op een nog te ontwikkelen nieuwbouwlocatie en omdat contracten met verhuurders niet rond kwamen.

In 2006 hebben de ketenpartners onder regie van CWI constructief samengewerkt aan de ontwikkeling van het Digitaal KlantDossier (DKD). De voorbereidingen zijn getroffen voor de implementatie en ingebruikname en het in beheer nemen van een eerste versie van het DKD in 2007. De activiteiten, projecten en resultaten zijn in 2006 grotendeels conform planning uitgevoerd. Bij een programma van een dergelijke omvang en complexiteit heeft het jaar 2006 geleerd dat het proces van ontwikkeling tijd vergt. Een aantal projecten, waaronder de ontsluiting van gegevens, is deels gerealiseerd of naar 2007 verschoven.

In 2007 zal het DKD beproefd worden en zich moeten bewijzen. Vanaf 1 mei leveren CWI, UWV, de gemeenten, de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en de Landelijke Raadpleegbare Deelverzameling GBA (LRD) de eerste gegevens aan. De voorbereidingen voor deze elektronische aanlevering zijn voor het grootste deel succesvol afgerond. In de maanden na de start van de aanlevering zal de vulling van het DKD worden gemonitord zodat eventuele knelpunten snel kunnen worden opgepakt. Op dit moment vindt een pilot plaats waarin alle op dit moment beschikbare klant- en professionalfuncties in productie worden uitgetest. De uitkomsten van de pilot zullen ook bepalend zijn voor de verdere implementatie en het te volgen groeipad. De invoering van DKD is voorzien voor 1 januari 2008.

Tot slot heeft de Tweede Kamer op 12 december 2006 het zogenoemde position paper CWI-UWV ontvangen (Kamerstukken II, 2006/07, 26 448, nr. 313). In dit document is uiteengezet hoe CWI en UWV, samen met de gemeenten, de krachten willen bundelen bij het begeleiden van zoveel mogelijk mensen naar werk. CWI en UWV spreken hierbij uit de klant centraal te willen stellen. Arbeidsmarktvoorstellen dienen regionaal en integraal te worden aangepakt. Het huidige coalitieakkoord onderschrijft de noodzaak om te komen tot gezamenlijke prestatie-afspraken tussen CWI, UWV en gemeenten om daarmee de effectiviteit van de re-integratie en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

5.3 Stand van zaken privatisering re-integratiemarkt

In 2005 is de re-integratiecoach WW geïntroduceerd ter ondersteuning van uitkeringsgerechtigden bij hun zoektocht naar werk. De gedachte hierachter is dat een re-integratietraject niet voor iedereen het meest efficiënte instrument is. De re-integratiecoaches doen meer aan intensievere begeleiding; de dienstverlening wordt meer afgestemd op de behoefte van de persoon: maatwerk. Doel van re-integratiecoaching is dan ook cliënten effectiever en efficiënter aan het werk te helpen, daarin meer maatwerk te leveren en de cliëntgerichtheid te vergroten. Voor de re-integratiecoach is dus een



sleutelrol weggelegd in het kader van re-integratie van WW-cliënten, waaronder WIA-aanvragers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn. UWV heeft in 2006 besloten tot uitbreiding van het aantal re-integratiecoaches naar 625 fte's.

UWV doet momenteel onderzoek naar de effectiviteit van de intensieve dienstverlening door de re-integratiecoaches. De cijfers over 2006 naar de resultaten van de dienstverlening door de re-integratiecoaches laten een bemoedigend beeld zien. De in 2006 beëindigde intensieve begeleidingen door de re-integratiecoach hebben in 61% geleid tot een werkhervatting. Ter vergelijking: voor alle trajecten samen (individuele re-integratie overeenkomst (IRO), regulier en overige trajecten) ligt het percentage trajecten dat tot een werkhervatting (plaatsing) heeft geleid op 41%. (34% voor reguliere trajecten en 69% voor IRO-trajecten).

5.4 Stand van zaken cliëntenparticipatie

De Landelijke Cliëntenraad organiseerde op 5 april 2007 het vijfde Congres. Het thema was "Ouderen en Sociale Zekerheid". Tof Thissen (voorzitter van DIVOSA en van het Algemeen Keten Overleg) sprak hier de vijfde Ab Harrewijn-rede uit. Verder werden de cliënt-in-beeld-prijzen, met als thema "Beste bijdrage ten behoeve van het armoedebeleid" uitgereikt.

Tot slot zijn in september 2006 twee burgerpanels georganiseerd, namelijk een werkgeverspanel en een werkzoekendenpanel. De aanmeldingen voor het werkzoekendenpanel waren overweldigend (ruim 500 aanmeldingen, 25 deelnemers geselecteerd). Met de panels is inzicht verkregen in hoe werkzoekenden en werkgevers de uitvoering werk en inkomen ervaren. Het verhaal achter de cijfers: "Wat beweegt mensen naar werk?" respectievelijk "Wat helpt werkgevers echt bij het vervullen van vacatures?". Beide panels hebben hun ideeën gepresenteerd aan minister De Geus op 7 september 2006. U bent over deze uitkomsten van de burgerpanels geïnformeerd per brief van 6 oktober 2006 (Kamerstukken II, 2006/07, 23972, nr. 86).

Uit de burgerpanels kwam als algemene conclusie naar voren dat meer maatwerk nodig is bij het toeleiden naar werk. Met de uitvoering heeft overleg plaatsgevonden over de ideeën van de burgerpanels. De hoofdlijn van het gedachtegoed van de burgerpanels, meer maatwerk, is herkenbaar en vergelijkbaar met de ervaringen in de uitvoering en klant(tevredenheids)metingen. Het werkzoekendenpanel gaf, bijvoorbeeld, aan dat één aanspreekpunt helpt bij het vinden van werk. In het 'positionpaper CWI-UWV' van december 2006 is het uitgangspunt van één aanspreekpunt onderschreven.



6 Financieel overzicht

In dit hoofdstuk wordt, redenerend vanuit de startsituatie in 2001, een meerjarig financieel overzicht gepresenteerd, waarbij bijstellingen ten opzichte van de startsituatie worden toegelicht. De vragen die hierbij aan de orde zijn:

1. Wat was bij aanvang van SUWI meerjarig begroot, uitgesplitst naar organisatie?
2. Wat zijn de realisaties en ramingbijstellingen (per mutatie toegelicht)?
3. Wat wordt meerjarig nog voorzien aan uitgaven?

6.1 UWV

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005 ¹²	2006 ¹³	2007
startniveau SUWI:						
regulier	1563,0	1493,0	1438,0	1375,0	1368,1	1368,1
migratie	162,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
transformatie	45,0	106,0	166,0	227,0	0,0	0,0
overig	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAAL	1771,0	1599,0	1604,0	1602,0	1368,1	1368,1
jaarplan UWV:						
regulier	1563,0	1651,8	1641,6	1638,4	1632,1	1391,0
migratie	162,0	0,0	30,5	0,0	0,0	0,0
transformatie	45,0	110,4	175,0	115,8	64,9	0,0
overig	0,0	0,0	90,1	56,9	131,0	161,5
TOTAAL	1771,0	1762,2	1937,2	1811,1	1828,0	1552,5
eindstand budget:						
regulier	1602,3	1651,8	1641,6	1655,8	1637,0	n.b.
migratie	81,0	50,0	30,5	0,0	0,0	n.b.
transformatie	45,4	110,4	175,0	115,8	64,9	n.b.
overig	11,1	23,7	104,0	146,2	142,0	n.b.
budgetkorting regulier 2004			-5,6			
TOTAAL	1739,8	1835,8	1945,5	1917,8	1843,9	n.b.
realisatie jaarverslag:						
regulier	1605,5	1663,1	1607,1	1624,1	1581,6	n.b.
migratie	80,5	50,0	27,4	0,0	0,0	n.b.
transformatie	34,9	116,2	156,2	122,2	57,7	n.b.
overig	11,2	15,9	31,0	156,6	140,2	n.b.
TOTAAL	1732,0	1845,2	1821,7	1902,9	1779,5	n.b.

Tabel 10 Financieel overzicht UWV in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen UWV 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Bij brief van 2 december 2005 bent u op de hoogte gesteld van de financiële ontwikkeling in verleden en heden van UWV (Kamerstukken II, 2005/06, 26448, nr. 231).

Bovenstaande tabel sluit aan bij de in bovengenoemde brief geleverde informatie.

¹² In de 11^e en 12^e Voortgangsrapportage SUWI is in de totaaltellingen geen rekening gehouden met bestemmingsfondsen. Voorts is bij de eindstand budget 2005 en de realisatie jaarverslag 2005 de onderverdeling tussen de onderliggende posten in lijn gebracht met de onderverdeling zoals in de rest van de tabel is gehanteerd.

¹³ In de 11^e en 12^e Voortgangsrapportage SUWI is bij de stand jaarplan UWV 2006 het kwaliteitsbudget 2006 ad €60 mln abusievelijk bij het transformatiebudget geteld.



De begroting in het jaarplan 2006 van UWV bedraagt €1828 miljoen. In de loop van 2006 hebben een beperkt aantal mutaties op deze begroting plaatsgevonden. Bij de goedkeuring van de jaarrekening 2005 is goedkeuring verleend om in 2006 een bedrag van €11 miljoen uit het bestemmingsfonds wet- en regelgevingsprojecten in te zetten. Voorts is het budget voor de reguliere uitvoering met €2 miljoen verhoogd voor de uitvoering van sociaal medische beoordelingen in het buitenland. Tot slot is een bedrag van €2,9 miljoen toegewezen voor de uitvoering van de TRI. Uit het jaarverslag UWV blijkt dat de totale uitvoeringskosten in 2006 voor onttrekking aan de bestemmingsfondsen €1779,5 miljoen bedroegen.

De begroting in het jaarplan 2007 van UWV bedraagt in totaal €1662,5 miljoen. Op basis van dit ingediende jaarplan is vorig jaar een budget van €1552,5 miljoen toegewezen. Het verschil wordt grotendeels verklaard doordat in december 2006 niet het volledige investeringsbudget 2007 en frictiekosten waren toegewezen. In 2007 hebben wij van UWV de Vernieuwingsagenda ontvangen evenals een onderbouwing van de investeringen over 2007. Op basis hiervan hebben wij op 27 april jl. alsnog het restant van het investeringsbudget 2007 vrijgegeven.

6.2 CWI

x €1 mln	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Startniveau SUWI:						
regulier	344,0	279	263	250	245	244
transformatie	54,4	40,2	11,8	2,7	0	0
additionele reguliere projecten	0	0	0	0	0	0
ABNL	0	0	0	0	0	0
Totaal	398,4	319,2	274,8	252,7	245	244
Jaarplan CWI:						
regulier	344	300	331,8	346,3	352,4	352,0
transformatie	54,4	0	0	0	0	0
additionele reguliere projecten	0	0	0	0	0	0
ABNL	0	0	0	0	0	0
Totaal	398,4	300	331,8	346,3	352,4	352,0
Eindstand Budget:						
regulier	368,5	341,5	372,7	382,5	368,6	
transformatie	54,4	60,2	40,2	24,7	0	
additionele reguliere projecten	0	11,5	15,4	10	27,6	
ABNL	24,9	21,7	11,8	8,2	1,0	
Totaal	447,8	434,9	440,1	425,4	397,2	
Realisatie Jaarverslag:						
regulier	347,3	340,1	367,4	389,2	385,2	
transformatie	34,4	26,2	27,6	26,5	0	
additionele reguliere projecten	0	0,9	5,5	4,7	6,1	
ABNL	24,9	21,7	11,8	8,2	1,0	
Totaal	406,6	388,9	412,3	428,6	392,3	

Tabel 11 Financieel overzicht CWI in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen CWI 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Bij brief van 2 december 2005 (Kamerstukken II, 2005/06, 26448, nr. 231) bent u op de hoogte gesteld van de financiële ontwikkeling in het verleden en heden van CWI. Bovenstaande tabel sluit aan bij de geleverde informatie in bovengenoemde brief. In aanvulling op de brief zijn de gegevens bijgewerkt tot en met het budget van het jaarplan 2007.

Hieronder wordt nader ingegaan op het verschil tussen het jaarplan budget en het eindstand budget 2006.



In 2006 bedraagt het aan CWI ter beschikking gestelde reguliere budget in totaal €368,6 mln. Ten opzichte van het jaarplan budget zijn aanvullende budgetten toegekend voor de uitvoering van het jaarplan voor in totaal €16,2 mln.

Daarnaast heeft CWI aantal aanvullende budgetten ontvangen ter hoogte van in totaal €27,7 mln. voor de uitvoering van projecten zoals de ontwikkeling van het digitaal klantdossier

Bij de reguliere realisatie 2006 blijkt een overbesteding. In dit beeld zijn echter nog niet de overige baten CWI meegenomen (€20,1 mln.) voor o.a. onderhuur en financiële baten. Daarnaast is ten laste van deze realisatie tevens een voorziening gevormd voor de reorganisatiekosten (€13,7 mln.). Indien dit in het beeld wordt meegenomen ontstaat een onderbesteding van €3,5 mln.

Op projecten heeft CWI een onderuitputting gerealiseerd van €12 mln. vanwege vertraging in de uitvoering van deze projecten.

6.3 SVB¹⁴

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Totaal Budget	217,2	225,5	228,5	227,0	225,6	245,9
Totaal realisatie	215,5	218,6	210,0	209,5	215,5	

Tabel 12 Financieel overzicht SVB in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen SVB 2002-05; meibrief 2006; budgettoekenningsbrieven 2002-2006). De realisatie 2006 is inclusief de dotatie aan voorzieningen.

Het totaal toegekende budget voor 2006 bedraagt €225,6 miljoen. Dit is inclusief een projectbudget (€8,7 mln.) toegekend voor de uitvoering van SVB Tien in 2006.

Met de SVB zijn geen meerjarenafspraken gemaakt om te komen tot efficiencyverbetering. Vanaf 2006 heeft SVB beschikking over een budget voor het project SVB Tien, dat gericht is op verbetering van de klantgerichtheid. Daarnaast zal SVB Tien leiden tot efficiencyverbetering vanwege de inkringing van het personeelsbestand.

¹⁴ Vanaf 2006 is de realisatie inclusief de dotatie aan voorzieningen.

6.4 BKWI

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Budget	7,0	6,1	6,7	6,8	8,6	8,2
Regulier						
Projecten	7,1	4,7	1,8	1,8		
Eigen middelen		2,9	1,0	0,5		
Totaal budget	14,1	13,7	9,5	9,1	8,6	8,2
Realisatie						
Regulier	3,9	5,8	7,3	6,6	8,2	
Projecten	4,1	6,2	2,7	2,2		
Totaal realisatie	8,0	12,0	10,0	8,8	8,2	

Tabel 13 Financieel overzicht BKWI in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen BKWI 2002-05; meibrief 2007; begroting SZW 2002-06; budgettoekenningsbrieven 2002-2006).

Het budget 2006 van BKWI is op €8,6 miljoen vastgesteld. De realisatie bedraagt €8,2 miljoen. BKWI stelt voor €0,35 miljoen te bestemmen voor uitvoering in 2007 van in 2006 geplande ketenprojecten.

6.5 IB

x €1 mln.	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Budget		4,5	4,9	4,8	4,9	5,1
Regulier						
Projecten		2,7	0	5,3	1,8	
Eigen middelen		0,3	2,4			
Totaal budget	8,8	7,5	7,3	10,1	6,7	5,1
Realisatie						
Regulier	6,2	4,8	4,5	4,2	4,8	
Projecten	2,5	0,5	1,1	3,8	0,9	
Totaal realisatie	8,7	5,3	5,6	8,0	5,7	

Tabel 14 Financieel overzicht IB in meerjarig perspectief (bronnen: jaarverslagen IB 2002-05; meibrief 2007; budgettoekenningsbrieven 2002-2007).

Het totale budget 2006 van het Stichting Het Inlichtingenbureau is op €6,7 miljoen vastgesteld. Tevens is in het kader van het jaarverslag 2005 nog een bestemmingsreserve goedgekeurd van €1,3 miljoen, met betrekking tot doorlopende projecten/releases. Het totaal toegekende projectenbudget in 2006 bedraagt €1,8 miljoen. De realisatie 2006 bedraagt €5,7 miljoen.



6.6 Meerjarig perspectief

Op basis van het huidige coalitieakkoord zullen de uitvoeringskosten van de SUWI-organisaties over de periode 2007 – 2011 een daling moeten gaan vertonen. De SUWI-organisaties delen mee in de taakstelling die ook voor de gehele rijksoverheid geldt. UWV is, net als de Belastingdienst, uitgezonderd van deze generieke taakstelling. UWV zal uiteindelijk wel hogere besparingen genereren als gevolg van de Vernieuwingsagenda. Daarnaast dienen de prestatieafspraken tussen UWV, CWI en gemeenten de komende jaren tot forse efficiencybesparingen te leiden.



7 Kwaliteit en betrouwbaarheid informatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de door de SUWI-organisaties gepresenteerde informatie betrouwbaar is. Hierbij wordt ingegaan op de kwaliteit en betrouwbaarheid van zowel de financiële als de niet-financiële informatie.

Algemeen

Tijdens het Algemeen Overleg van 15 februari 2006 is toegezegd een normenkader voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie te ontwikkelen. Dit naar aanleiding van het onderzoek 'Informatie: Aantoonbaar betrouwbaar' van de Inspectie Werk en Inkomen.

In de regeling SUWI is inmiddels het SUWI-normenkader 'Betrouwbaarheid niet-financiële informatie' opgenomen. Dit SUWI-normenkader sluit volledig aan bij de rijksbrede regels die er bestaan ten aanzien van dit onderwerp, zoals neergelegd in de Regeling periodiek evaluatieonderzoek en beleidsinformatie 2006 (RPE 2006). Dit betekent dat er sprake is van betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie indien deze op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand is gekomen. Het SUWI-normenkader dient het inzicht te vergroten in de wijze waarop de SUWI-organisaties de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie borgen.

Er zijn goede stappen gezet in dit eerste jaar dat er met het nieuwe SUWI-normenkader is gewerkt. Zo hebben de SUWI-organisaties vertalingen van het normenkader naar hun eigen organisaties gemaakt. Naar onze mening is het inzicht verhoogd in de wijze waarop de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie binnen de verschillende SUWI-organisaties wordt geborgd. Dat neemt niet weg dat de SUWI-organisaties, met uitzondering van SVB, nog stappen moeten zetten om volledig aan het normenkader te kunnen voldoen. Maar ook hier zijn de SUWI-organisaties transparant ten aanzien van de beheersmaatregelen die zijn genomen en gepland.

De Algemene Rekenkamer heeft in het kader van het SZW-jaarsverslag 2006 onderzoek verricht naar de totstandkoming van de beleidsinformatie. In het rechtmatigheidsonderzoek 2006 concludeert de Algemene Rekenkamer dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met het SUWI-normenkader de aanbevelingen uit haar eigen rapport 'Rechtspersonen met Wettelijke Taken. Deel 5' heeft opgevolgd.

Ten aanzien van de financiële informatie in de jaarverslagen stelt de Inspectie voor Werk en Inkomen vast dat deze over het algemeen betrouwbaar is. De financiële informatieverstrekking voldoet grotendeels aan de wettelijke eisen. De inspectie constateert in dit kader ook dat UWV en SVB zich uitgebreid verantwoorden over de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking. De inspectie mist bij UWV en SVB informatie over de beslissingen tot wel of niet herstellen van in eerdere jaren opgetreden fouten bij de uitkeringen.

De jaarrekeningen van alle organisaties zijn voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring.

In maart 2007 is de Regeling SUWI gewijzigd, die met terugwerkende kracht van toepassing is op het verantwoordingsjaar 2006. Deze wijziging heeft betrekking op de regels voor de accountantsverklaring en de bedrijfsvoeringsparagraaf. Kern van de wijziging is dat de verantwoordelijkheid voor de informatie over de rechtmatigheid is neergelegd bij het management van de organisatie en niet bij de accountant. De accountant geeft niet langer een oordeel over de rechtmatigheid van de verantwoorde uitgaven en ontvangsten maar stelt vast of het management in de bedrijfsvoeringsparagraaf daarover adequate informatie geeft.

Het UWV en de SVB hebben zich over 2006 verantwoord volgens de nieuwe structuur; CWI, BKWI en IB voeren gebruikmakend van het overgangsrecht de nieuwe regeling in met ingang van het verantwoordingsjaar 2007.

UWV

UWV heeft in het jaarverslag en bijlagenboek in voldoende mate aandacht geschonken aan de uitgevoerde verbetermaatregelen gericht op de betrouwbaarheid van de informatievoorziening. UWV heeft over bijna alle prestatie-indicatoren realisatiecijfers gerapporteerd in het jaarverslag; waar dit niet het geval is, heeft UWV dit gemotiveerd en adequaat in het jaarverslag toegelicht. Hiermee geeft zij invulling aan de rapportageplicht zoals verwoord in de Regeling SUWI.

Het totale proces van niet-financiële informatievoorziening is in 2006 nog niet op orde. Dat geeft UWV in het jaarverslag ook aan. Wel heeft UWV verbetermaatregelen getroffen en gepland om te komen tot een structurele verbetering van het proces van informatievoorziening van eerste vastlegging tot aan de rapportage van de informatie.

UWV	2004		2005		2006	
	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Voldoende
Niet-financiële informatie	Geen oordeel	Verbetering nodig	Geen oordeel	Verbetering nodig	Onvoldoende	Verbetering nodig

Tabel 15 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening UWV in meerjarig perspectief.

CWI

Net als UWV heeft ook CWI een vertaling van het SUWI-normenkader in een eigen toetsingskader gemaakt. Dit is een goede eerste stap. Wij hebben geconstateerd dat CWI de reikwijdte van de accountantscontrole heeft afgebakend. De externe accountant heeft de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de prestatie-indicatoren beoordeeld met uitsluiting van de beoordeling van de controlemaatregelen bij de invoer en

verwerking van de gegevens in de bronsystemen. Dit heeft de accountant overigens toegelicht in het verslag van bevindingen. Wij zullen bezien of het nieuwe SUWI-normenkader, ten behoeve van de jaarverslagen 2007, op dit punt nadere aanpassing behoeft.

Net als de Inspectie voor Werk en Inkomen zijn wij positief over de verbetermaatregelen die CWI heeft getroffen ten aanzien van de kwaliteit van de informatievoorziening.

CWI	2004		2005		2006	
	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Voldoende
Niet financiële informatie	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig

Tabel 16 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening CWI in meerjarig perspectief.

SVB

SVB voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de verantwoording over de kwaliteit van de informatievoorziening en heeft verantwoord over de prestatie-indicatoren die zijn afgesproken in het jaarplan voor 2006. Wij delen de conclusie van SVB dat de met het ministerie overeengekomen prestatie-indicatoren op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand zijn gekomen.

SVB	2004		2005		2006	
	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Niet financiële informatie	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Voldoende

Tabel 17 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening SVB in meerjarig perspectief.

BKWI en IB

De inspectie voor werk en inkomen heeft geconstateerd dat BKWI en IB de reikwijdte van de accountantscontrole hebben afgebakend. De externe accountant heeft de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de prestatie-indicatoren beoordeeld, met uitsluiting van de beoordeling van de controlemaatregelen bij de invoer en verwerking van de gegevens in de bronsystemen. Dit heeft de accountant overigens toegelicht in het

verslag van bevindingen. Wij zullen bezien of het nieuwe SUWI-normenkader, ten behoeve van de jaarverslagen 2007, op dit punt nadere aanpassing behoeft.

BKWI	2004		2005		2006	
	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Verbetering nodig	Voldoende	Voldoende
Niet financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig

Tabel 18 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening BKWI in meerjarig perspectief.

IB	2004		2005		2006	
	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit	Betrouwbaarheid	Kwaliteit
Financiële informatie	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Niet financiële informatie	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig	Verbetering nodig

Tabel 19 Kwaliteit en betrouwbaarheid van de informatievoorziening IB in meerjarig perspectief.

Tot slot

Alle SUWI-organisatie zal worden verzocht om in het halfjaarverslag 2007 de meest recente stand van zaken omtrent de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie aan te geven. UWV, CWI, SVB, IB en BKWI hebben met het implementeren van het SUWI-normenkader binnen de eigen organisatie een goede eerste stap gezet. Er is duidelijkheid over de normen die gelden voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie. Ook is duidelijk wat onder niet-financiële informatie moet worden verstaan. De jaarverslagen geven ten opzichte van voorgaande jaren beter inzicht in de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie.

Tegelijkertijd is duidelijk dat de werking voor verbetering vatbaar is. Dit was van het begin af aan al duidelijk. Zo vergt de samenvoeging van de diverse systemen binnen UWV nog tijd. Daarmee gepaard gaande blijft de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie een aandachtspunt.