

Prestatie-indicatoren UWV

| Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom | norm 2005 | realisatie 2005 | norm 2006 | realisatie 2006 | norm 2007 |
|--|---|-----------------------------|---|--------------------------|------------------|
| 1. Juistheid beoordeling re-integratieverslag | 70% | n.b. | 70% | n.b. | 70% |
| 2. percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken | n.v.t. | n.v.t. | 75% | 76% | n.b. |
| Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking | norm 2005 | realisatie 2005 | norm 2006 | realisatie 2006 | norm 2007 |
| 3. Tijdigheid WW (voor 2007: 1 ^e betaling binnen 4 weken) | 90% | 94% | 90% | 95% | 70% |
| 4. Tijdigheid WIA (beslissing binnen 10 weken) | n.v.t. | n.v.t. | n.b. | 50% | 70% |
| 5. Tijdigheid ZW (voor 2007: beslissing binnen 4 weken) | 85% | 93% uitzendkr 61% overig | 90% | 88% ultimo 2006 | 85% |
| 6. Rechtmatigheid | 99% | 98,8% | 99% | 98,4% | 99% |
| 7. Compliance | 60% | >75% | 75% | 84% | 75% |
| 8. Afdoening fraudegevallen | n.v.t. | n.v.t. | 95% | 96% | 95% |
| Resultaatgebied 3: bevorderen van re-integratie/uitstroom | norm 2005 | realisatie 2005 | norm 2006 | realisatie 2006 | norm 2007 |
| 9. Plaatsingspercentage | n.v.t. | n.v.t. | 30% AG 40% WW | 32% (2002) 33% (2002) | 30% AG |
| 10. Arbeidsuitstroomquote | | | | | 40% |
| 11. Re-integratie aanbodquote WW | n.v.t. | n.v.t. | 90% | 81% | 90% |
| Resultaatgebied 4: klantgericht | norm 2005 | realisatie 2005 | norm 2006 | realisatie 2006 | norm 2007 |
| 12. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek | 6,0 | 6,3 | n.v.t. | n.v.t. | 6,5 |
| Resultaatgebied 5: efficiency | norm 2005 | realisatie 2005 | norm 2006 | realisatie 2006 | norm 2007 |
| 13. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering) | 18% bezuinigd eind '05 t.o.v. '01 | Binnen budget | 25% bezuinigd eind '06 t.o.v. '01 | Binnen budget | Binnen budget |
| | | | | | |
| | | | | | |

Toelichting

Ad 1 juistheid beoordeling re-integratieverslag

De score voor de juistheid van de toetsing van het re-integratieverslag is nog niet beschikbaar. Uit onderzoek op een beperkt aantal uitgevoerde toetsingen in de eerste helft van 2006, blijkt dat de kwaliteit van de toetsingen in het algemeen voldoende is. Met ingang van oktober 2006 maakt de toetsing onderdeel uit van een periodieke kwaliteitsmeting van de claimbeoordeling bij einde wachttijd. In het halfjaarverslag 2007 zal UWV een definitieve uitspraak doen over de juistheid van de toetsing.

Ad 2. Percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken

Een belangrijk deel van de inspanningen van UWV is erop gericht om verzuim zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór 13 weken. Voor wat betreft de eerste drie kwartalen van 2006 herstelt 85% binnen 13 weken. Van degenen die na 13 weken nog ziek zijn, herstelt 76% vóór de maximumduur van 104 weken. Hiermee voldoet UWV aan de doelstelling uit het jaarplan 2006 van 75%. Een normering voor 2007 is nog niet opgenomen omdat UWV de cijfers over de uitvoering nog niet betrouwbaar genoeg acht. UWV verwacht hierover op basis van de cijfers over het eerste kwartaal 2007 een uitspraak te doen.

Ad 3. Tijdigheid WW

UWV voldoet met een score van 95% ruim aan de norm om binnen 8 weken te beslissen over een WW-uitkering. Een snelle eerste betaling is een belangrijke eis van de klanten van UWV. UWV streeft er dan ook naar om de klanten binnen 4 weken vanaf de 1^e uitkeringsdag de eerste definitieve betaling te laten ontvangen. De oorspronkelijke tijdigheidsindicator WW (beslissen binnen 8 weken) is dan ook in 2007 vervallen en vervangen door de 1^e betaling binnen 4 weken.

Ad 4. Tijdigheid WIA

De tijdige claimbeoordeling WIA is met 50% in 2006 nog onvoldoende. Wel is er sprake van een stijging in de laatste maanden van 2006 naar 65% in december. De vertraging wordt veroorzaakt doordat UWV nog met een geheel nieuw proces werkt. Voor 2007 is de norm op 70% gesteld.

Ad 5. Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW is door invoeringsproblemen met het nieuwe ziektewetstelsel onder druk gekomen. Inmiddels zijn de achterstanden ingelopen. Hierdoor verbetert de tijdigheid. Sinds begin 2006 is de tijdigheid gestegen van 39% binnen 4 weken in januari 2006 naar 88% binnen 4 weken eind 2006.

Ad 6. Rechtmatigheid

UWV heeft in 2006 een rechtmatigheidsscore behaald van 98,4%. Het niet behalen van de norm wordt voornamelijk veroorzaakt door de problematiek bij de betaling van ZW-uitkeringen. Omdat bij de WAZO-ZW betalingen van hetzelfde systeemcomplex als de ZW gebruik wordt gemaakt, is er hier eveneens sprake van een toename van het aantal financiële fouten. De norm voor rechtmatigheid in 2007 blijft 99%.

Ad 7. Compliance

Uit een enquête onder 900 mensen met een WW- of WAO-/WIA-uitkering blijkt dat hun bekendheid met de plichten gemiddeld ligt tussen 84% en 98%. De norm voor de bekendheid met verplichtingen bij uitkeringsgerechtigden is voor 2007 op 75% bepaald.

Ad 8. Afdoening fraudegevallen

UWV heeft vorig jaar 96% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit ligt boven de norm van 95%. Voor 2007 is de norm eveneens op 95% bepaald.

Ad 9. Plaatsingspercentage

UWV meldt voor 2006 dat de plaatsingspercentages voor AG (norm 30%) 32% voor contractjaar 2002, 28% voor contractjaar 2003 en 16% voor contractjaar 2004 zijn. Voor de WW (norm 40%) bedragen de plaatsingspercentages op dit moment 33% voor contractjaar 2002, 34% voor 2003, en 25% voor 2004. De definitieve plaatsingspercentages kunnen pas berekend worden als alle trajecten van een contractjaar zijn afgesloten. Hierdoor zal het plaatsingspercentage voor het jaar 2004 nog toenemen.

Het plaatsingspercentage AG met de norm van 30% voor 2007 is behouden gebleven. Het plaatsingspercentage WW is in 2007 vervallen. De re-integratieaanbodquote WW en de arbeidsuitstroomquote zijn hiervoor in de plaats gekomen.

Ad. 10. Arbeidsuitstroomquote

Met de uitbreiding van het dienstverleningspakket met bijvoorbeeld de intensieve begeleiding verwacht UWV meer kortdurende en specifieke diensten in te kopen als onderdeel van de re-integratieaanpak. Ter verbetering heeft UWV de Arbeidsuitstroomquote gedefinieerd. Daarbij worden instroom re-integratie, keuze van dienstverlening (begeleiding re-integratiecoach, reguliere trajecten via het re-integratiebureau en IRO) en resultaten van de re-integratieaanpak inzichtelijk gemaakt. De norm voor 2007 is gesteld op 40%. Het betreft hier het plaatsingspercentage WW gedifferentieerd naar de verschillende vormen van dienstverlening op het gebied van re-integratie, zoals de re-integratiecoach WW, reguliere trajecten en IRO.

Ad 11. Re-integratieaanbodquote WW

De prestatie-indicator re-integratie aanbodquote WW ziet er op toe dat voor WW-klienten die de duurgrens van 12 maanden dreigen te overschrijden, een re-integratieactiviteit is gestart. Onder re-integratieactiviteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan, als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. In 2006 bedraagt de score voor de re-integratieaanbodquote WW 81%. Hiermee wordt de norm van 90% nog niet gehaald. De score vertoont in 2006 wel een stijgende trend. Van 71% in januari tot 92% in december.

Ad. 12. Klanttevredenheid

UWV voerde in 2005 het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten van dit onderzoek heb ik u op 28 juni 2006 doen toekomen (Kamerstukken II, 2005/06, 26448, 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 het UWV een 6,0.

UWV heeft tot slot ook een eerste klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten van de re-integratiecoaches WW. De scores zijn positief. Zo worden de coaching en communicatie door de cliënten gewaardeerd met een 8.

In 2007 staat het vierde klanttevredenheidsonderzoek gepland. Tevens wordt ieder kwartaal de klantgerichtheidsmonitor uitgevoerd.

Ad. 13 Efficiënte uitvoeringsprocessen

In 2006 heeft UWV de 25% efficiency-doelstelling (besparing t.o.v. 2001) behaald.