



De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



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

Ons kenmerk UB/A/2007/21179
Datum 25 juni 2007

Onderwerp Eerste kwartaalverslagen 2007 SUWI-organisaties

Medio mei hebben wij de eerste kwartaalverslagen 2007 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie voor Werk en Inkomen (CWI), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Inlichtingen Bureau Gemeenten (IB) ontvangen. Zoals gebruikelijk sturen wij u de kwartaalverslagen toe, voorzien van onze reactie. Als bijlage hebben wij het overzicht van de behaalde resultaten op de prestatie-indicatoren over het eerste kwartaal 2007 bijgevoegd.

Tijdens het Algemeen Overleg SUWI van 1 februari jl. is stilgestaan bij de jaarplannen van de SUWI-organisaties voor dit jaar (Kamerstukken II 2005/06, 26 448, nr. 326). In het afgelopen kwartaal zijn de eerste resultaten over 2007 zichtbaar geworden. Naar onze mening laten de prestaties van de SUWI-organisaties over het algemeen een opgaande lijn zien. Ook in 2007 dragen de SUWI-organisaties bij aan het bereiken van de gestelde doelen, zoals werk boven uitkering, klantgerichtheid, doelmatigheid en ketensamenwerking.

Werk boven uitkering

Het verhogen van de participatie in onze samenleving is een belangrijke doelstelling van dit kabinet. De SUWI-doelstelling werk boven uitkering heeft daarom onze bijzondere aandacht. Wij zijn dan ook verheugd dat het UWV ruimschoots aan de scores voldoet voor wat betreft de re-integratie aanbodquote en de arbeidsuitstroomquote. Deze zomer zullen tevens de eerste uitkomsten van het onderzoek bekend worden, dat het UWV heeft laten uitvoeren naar de effectiviteit van de re-integratiecoaches WW. Het UWV geeft aan dat de eerste tussentijdse resultaten bemoedigend zijn. De klanttevredenheidscijfers betreffende de re-integratiecoaches WW blijven bijvoorbeeld met een score van een acht onverminderd hoog.

Ook de CWI scoort op het terrein van werk boven uitkering goed. In het eerste kwartaal zijn er door de CWI 28.947 vacatures vervuld. Er zijn 15.426 vijfenveertigplussers uitgestroomd naar werk bij een streefwaarde per kwartaal van 14.450. Tevens is ten opzichte van maart 2005 het aantal niet-werkende werkzoekenden jonger dan 23 jaar meer dan gehalveerd naar 24.000 jongeren. De verhouding van het aantal bij de CWI ingediende vacatures ten opzichte van de totale vacaturemarkt is echter gedaald, voornamelijk als gevolg van technische problemen met Werk.nl. De CWI verwacht deze achterstand dit jaar nog in te halen.



Ons kenmerk UB/A/2007/21179

Klantgerichtheid

De verbetering van de dienstverlening is voor de komende jaren een belangrijk aandachtspunt voor de SUWI-organisaties. Wij zijn positief over de scores die de SVB dit eerste kwartaal heeft behaald ten aanzien van de internationale gevalsbehandeling van de AOW, ANW en AKW. In 2006 bleef de internationale tijdigheid voor de ANW nog net onder norm. Voor de komende jaren verwacht de SVB verder verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening door te voeren door middel van het veranderprogramma SVB Tien. De beheersing van dit grootschalige verandertraject zal de komende jaren nog de nodige aandacht vergen.

Bij het UWV zijn wij positief over de verbetering van de tijdigheid WIA. Ook de score ten aanzien van de eerste WW-betaling binnen vier weken van 73% is goed. De tijdigheid ZW is in het eerste kwartaal 2007 iets gedaald ten opzichte van 2006. Ook constateren wij dat de daling van het aantal klachten zich in 2007 niet heeft doorgezet ten opzichte van 2006. Er zijn in het bijzonder klachten ontvangen over de jaaropgaven die het UWV aan haar klanten heeft verstrekt. Wij hebben het UWV verzocht de maatregelen die de afgelopen tijd zijn getroffen om het aantal klachten te verminderen, onverminderd voort te zetten.

Net als de SVB heeft ook het UWV ingezet op een verandertraject met als doel de kwaliteit van de dienstverlening de komende jaren naar een hoger niveau te tillen. Het jaar 2007 zal in het teken van de voorbereiding van de zogenaamde Vernieuwingsagenda UWV staan. Wij onderschrijven de doelstellingen die met deze Vernieuwingsagenda worden nagestreefd. Deze zomer zullen wij nadere afspraken met het UWV maken over de beheersing van dit verandertraject.

De CWI scoort met een 7,2 goed met betrekking tot de bejegening van werkzoekenden. Het totale waarderingscijfer voor werkzoekenden is echter voor verbetering vatbaar. Wij hebben de CWI verzocht na te gaan wat de oorzaken zijn voor het feit dat de score van 6,1 onder de streefwaarde van 7 ligt. De CWI is verzocht hierover in het volgende kwartaalverslag te rapporteren en daarbij tevens aan te geven welke verbeteracties in dit kader zijn ondernomen.

Doelmatigheid

Uw kamer heeft op 15 februari jl. een motie ingediend, waarin de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werd verzocht in overleg met de minister van VROM de Rijksgebouwendienst (RGD) opdracht te geven de huisvesting binnen de SUWI-organisaties te coördineren en leegstand te voorkomen (Kamerstukken II 2005/06, 26 448, nr. 321). De minister van Wonen, Wijken en Integratie heeft mijn verzoek ingestemd dat de RGD deze coördinerende rol op zich zal nemen. De SUWI-organisaties zullen elkaar en de RGD informeren over de huisvestingsbehoeften en het aanbod van huisvesting.

Het periodiek overleg tussen de RGD, de SUWI-organisaties en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is inmiddels gestart. Gebleken is dat nadere uniformering van begrippen als leegstands- en huisvestingskosten gewenst is. Wij hebben de SUWI-organisaties verzocht ons in het halfjaarverslag nader te informeren over de voortgang van de uitvoering van deze motie.



Ons kenmerk UB/A/2007/21179

Ketensamenwerking

Tot slot willen wij ingaan op de ketensamenwerking en voortgang van de uitvoering van het ketenprogramma 2007. Dit is het jaar van het 'doen'. Dat 'doen' moet vooral vorm krijgen in de regio. Het uiteindelijke doel is integrale samenwerking in één aanspreekpunt voor zowel werkgevers als werkzoekenden.

Wij zijn voorstander van een gezamenlijke werkgeversbenadering. De ketenpartners hebben in februari 2007 het definitieve dienstverleningsconcept werkgevers vastgesteld. Een belangrijk element in dit dienstverleningsconcept is het opstellen van marktwerkingplannen waarin analyses worden gemaakt van vraag en aanbod op de regionale arbeidsmarkt. Op basis daarvan kunnen dan gemeenschappelijke plannen van aanpak worden geformuleerd. Alle CWI-vestigingen (127) hebben een marktwerkingplan opgesteld. Er zijn 41 marktwerkingplannen ketenbreed opgesteld met UWV en gemeenten.

Inzicht in het functioneren van de keten door middel van ketenprestatie-indicatoren blijft een belangrijk aandachtspunt. Ten aanzien van de klantgerichtheid werkzoekenden is in het eerste kwartaal van 2007 een begin gemaakt met een landelijke meting van klantprincipes. Deze meting zal in het tweede kwartaal gereed zijn, waarna de resultaten in de digitale landkaart (www.landkaart.bkwi.nl) verwerkt zullen worden. De landkaart geeft op landelijk niveau de diverse voorbeelden van regionale samenwerking weer.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(J.P.H. Donner)

(A. Aboutaleb)

Bijlage(n):

Prestatie-indicatoren UWV, CWI, SVB over het eerste kwartaal 2007