

1^e KWARTAALVERSLAG 2007

CENTRALE ORGANISATIE
WERK EN INKOMEN

Amsterdam, 11 mei 2007

Inhoudsopgave

KLAAR VOOR DE NIEUWE OPDRACHT	3
1. MANAGEMENTSAMENVATTING: PRESTATIES IN VOGELVLUCHT	4
2. CWI MAAKT DE ARBEIDSMARKT TRANSPARANT	8
2.1. Resultaten werk.nl	8
2.2. EURopean Employment Services (EURES)	9
3. CWI HELPT WERKZOEKENDEN BIJ HET VINDEN VAN WERK	11
3.1 CWI voorkomt en bekort uitkeringen	11
3.2 Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw)	14
3.3 Ontwikkelingen in de dienstverlening	14
3.4 Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt	19
4 CWI ONDERSTEUNT WERKGEVERS BIJ HUN PERSONEELSVoorziening	21
4.1 Vacaturematching voor werkgevers	21
4.2 Bijzondere projecten met werkgevers	22
4.3 Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen	23
5 KETENDIENSTVERLENING	25
5.1 Doelstelling	25
5.2 Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor	25
5.3 Overig	26
6 BEDRIJFSVOERING	28
6.1 De medewerkers van CWI	28
6.2 Overig	29
7. FINANCIËN	30
7.1. Baten/lasten tot en met 1e kwartaal 2007	30
7.2 Algemeen	33
Bijlage A: Balanced Scorecard CWI 1 ^o kwartaal 2007	34
Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt 1 ^o kwartaal 2007	35

Klaar voor de nieuwe opdracht

Het regeerakkoord van het nieuwe kabinet bevat een duidelijke opdracht voor CWI, UWV en gemeenten. De samenwerking van de partners in de keten van werk en inkomen moet tot meer resultaten leiden en doelmatiger worden ingericht. En met de forse opleving van de arbeidsmarkt is het zaak om veel aandacht en energie te besteden aan de minder kansrijke werkzoekenden: mensen die al langer werkloos zijn en mensen die fysieke en/of sociale beperkingen kennen. CWI is er klaar voor. Om een effectieve samenwerking te realiseren is veel in gang gezet. Geïntegreerde dienstverlening is op een aantal locaties al werkelijkheid. Het ketenbrede digitale klant dossier – een digitaal klantvolgsysteem in wording - is in een pilot-fase. En met name door de inrichting van competentietestcentra op alle CWI-vestigingen, zijn we goed uitgerust om oudere en langdurig werkzoekenden een nieuw perspectief op werk te bieden. We kunnen ook meer resultaten boeken als we samen met gemeenten en UWV inspelen op de specifieke, regionale problemen op de arbeidsmarkt. De arbeidsmarkt is immers voor een belangrijk deel een regionale markt. Daarom heeft CWI het afgelopen kwartaal veel gedaan om een regionaal arbeidsmarktbeleid te ondersteunen. Alle vestigingen hebben een zgn. marktwerkingplan opgesteld en op veel locaties is in samenwerking met UWV en gemeenten een ketenjaarplan opgesteld.

CWI zoekt in de inrichting van de dienstverlening en het vaststellen van prioriteiten nauwe aansluiting met de lokale of regionale politieke doelstellingen op het gebied van arbeid en sociale zekerheid. We zijn er ook trots op dat we de afgelopen periode opnieuw een forse bijdrage hebben geleverd aan het terugbrengen van het aantal bijstandsgerechtigden en dat de extra inzet voor de arbeidsbemiddeling van oudere werkzoekenden zijn vruchten afwerpt.

De resultaten van het afgelopen kwartaal zijn ruim voldoende. De nieuwe opdracht is een uitdaging. Ik heb er alle vertrouwen in dat we die samen met gemeenten en UWV zullen realiseren, omdat we het belang ervan alleen maar kunnen onderstrepen en omdat de arbeidsmarkt gunstige condities schept.

drs. Rens de Groot,
voorzitter Raad van bestuur

1. Managementsamenvatting: prestaties in vogelvlucht

Bijdrage CWI in terugbrengen van Wwb-populatie

Uit een onlangs verschenen rapport¹ blijkt dat het aantal bijstandsgerechtigden sinds de invoering van de nieuwe bijstandswet in 2004 sterk is afgenomen, van 336.000 in 2003 tot 302.000 in 2006. CWI heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. In het eerste kwartaal dit jaar zorgde CWI er voor dat 56% van de personen die zich meldden voor een Wwb-uitkering, uiteindelijk geen beroep deed op die uitkering; omdat ze aan het werk werden geholpen of omdat CWI vaststelde dat voor de betrokkene geen recht op bijstand bestond. Wat nu 56% is was in 2003 nog 46%. Deze hogere preventiequote heeft het aantal personen dat aan de gemeente is overgedragen voor een uitkeringsaanvraag op jaarbasis met circa 11.000 personen gereduceerd. Daarnaast heeft CWI er voor gezorgd dat door actieve bemiddeling een hoger percentage uitkeringsgerechtigden binnen zes maanden weer aan het werk was: in 2003 was dat circa 50%, in het eerste kwartaal dit jaar 65%. Behalve aan de opleving van de economie zijn deze betere resultaten toe te schrijven aan methodische verbeteringen zoals de introductie van vraaggerichte arbeidsbemiddeling, competentietesten, een strengere vervulling van de poortwachterrol en een nauwe samenwerking met andere arbeidsmarktpartijen.

Regionaal arbeidsmarktbeleid

CWI heeft de afgelopen periode een belangrijke bijdrage geleverd voor de ontwikkeling van een regionaal arbeidsmarktbeleid. Intensief contact met wethouders en met directeuren van sociale diensten, heeft op veel plaatsen geleid tot afspraken over gezamenlijke doelstellingen en over de specifieke bijdrage van CWI om die doelstellingen te realiseren. Alle vestigingen van CWI hebben een marktwerkingplan en op 51 (van de 127) locaties is dat tevens de basis geweest voor een gezamenlijk jaarplan van CWI, UWV en gemeente. De komende periode gaan we verder op deze voet en zullen meer ketenjaarplannen worden opgesteld waarin de bijdrage van CWI, UWV en gemeenten wordt aangegeven.

Om te voorkomen dat mensen die een uitkering aanvragen meerdere malen dezelfde gegevens aanleveren aan CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten, wordt door de ketenpartners het Digitaal Klantdossier (DKD) ontwikkeld. Het DKD wordt uiteindelijk een ketenbreed klantvolgsysteem. Eind april zijn pilots gestart in Heerenveen en Skasterlân. Vooruitlopend hierop hebben vanaf april ca. 1.000 reïntegratiecoaches van UWV toegang gekregen tot Sonar, het registratiesysteem van CWI. Op dit moment werken ook meer dan 500 medewerkers van gemeenten met Sonar en wordt gewerkt aan een uitbreiding.

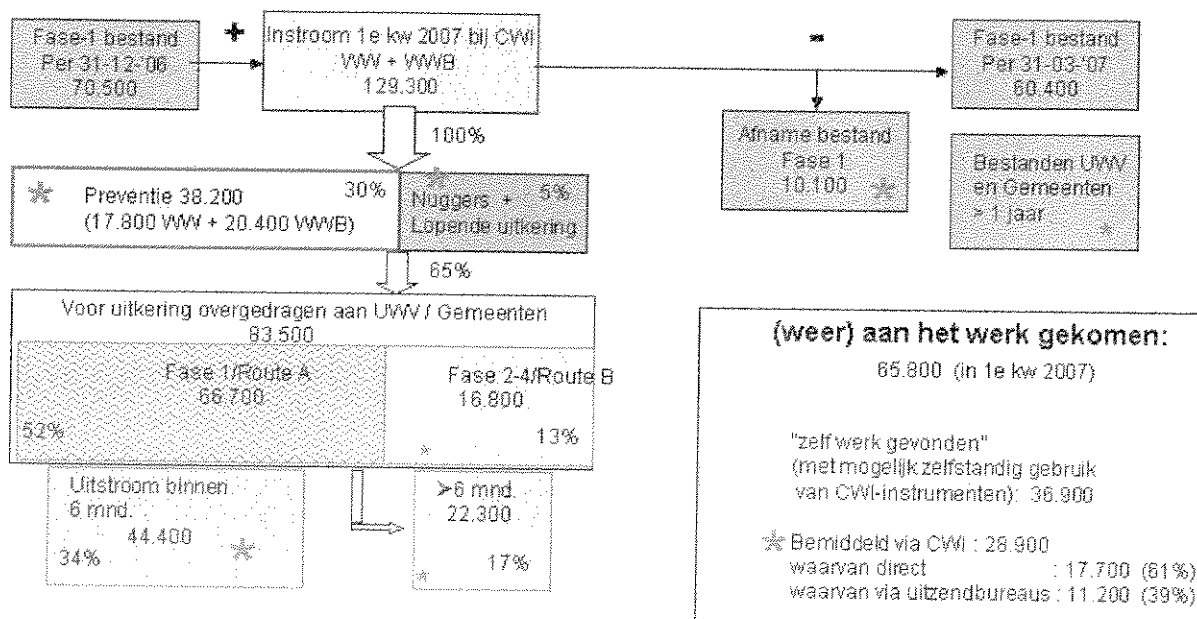
In het kader van "Samen Doen We Het Zo" (het programma voor de intensivering van de samenwerking van CWI en UWV) zijn vorderingen gemaakt met de invoering van de zgn. A/B routing, risico gestuurd handhaven, toepassen van de poortwachertoets, duaal overleg (werken in koppels), diagnose aan de kop van het proces, vaste contactpersoon voor de klant, een ketenbrede inzet van activeringsinstrumenten en het werken met ketenprestatie-indicatoren. De gezamenlijke dienstverlening is voor een groot deel geïmplementeerd. Op een aantal onderdelen (waaronder A/B routing, risico gestuurd handhaven) is voor sommige locaties nog geen sprake van volledige realisatie. Voor de locaties waar de invoering per 1 april niet is gerealiseerd zijn afspraken gemaakt om alsnog tot invoering te komen.

¹ Wet werk en bijstand: de feiten op een rij, Ministerie van SZW, 13 april 2007

CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk

Door de actieve rol van CWI is er in het eerste kwartaal een aanzienlijke besparing op de uitkeringslasten en reïntegratiemiddelen gerealiseerd: 17.800 werkzoekenden die zich meldden voor een WW-uitkering en 20.400 werkzoekenden die zich meldden voor een WWB-uitkering, hebben uiteindelijk geen beroep gedaan op die uitkering. Dit betekent een preventiequote WW van 21% en een preventiequote Wwb van 56%. CWI leverde ook inspanningen om de uitkeringsduur te verkorten: van de werkzoekenden die een WW- of een Wwb-uitkering ontvingen, stroomde resp. 67% en 65% binnen zes maanden uit. Samengevat in een stroomschema kunnen de resultaten van CWI over het eerste kwartaal 2007 als volgt in beeld worden gebracht:

Instroom en Resultaten Uitstroom 1e kwartaal 2007



Dus: 64% van de instroom komt niet in de uitkering of is er voor 6 maanden uit

Dus: 30% van de instroom wordt na 6 maanden verder begeleid door UWV – Gemeenten (re-integratie)

NB: in ketenverband is fasering op veel plaatsen vervangen door routing A / B
 NB: 36.900 heeft gemeld zelf werk gevonden, rest liet inschrijving verlopen zonder terugmelding. Ook bij deze categorie is mogelijk gebruik gemaakt van CWI-instrumenten.

De bejegening van werkzoekenden werd gewaardeerd met een 7,2. De algemene klanttevredenheid met het rapportcijfer 6,1 - verklaarbaar lager omdat in deze beoordeling ook de handhavingrol van CWI is meegenomen.

De extra inspanningen gedaan voor de bemiddeling van oudere werkzoekenden heeft in het eerste kwartaal geleid tot een uitstroom naar werk van 15.400 (tegenover een taakstelling van 14.450).

In het eerste kwartaal is het zgn. multichannel-concept (dienstverlening via internet, telefonie en vestigingen) verder ingevuld. In maart was het telefoniekanaal CWI Service in vier van de zes districten operationeel. In juni volgen de laatste twee districten. Bijna tweederde van de WW-aanvragers maakte gebruik van internet. Het aantal aanvragen van een Wwb-uitkering via het internet (operationeel sinds 1 januari 2007) bedroeg in het eerste kwartaal 12%. Helaas hadden klanten die gebruik maakten van het

internetkanaal in het eerste kwartaal nog last van storingen, veroorzaakt door de migratie van de verwerkingsinfrastructuur van CapGemini naar IBM. Er wordt samen met IBM hard aan gewerkt om dit te verbeteren.

In het eerste kwartaal is het aanbieden van competentietests verder uitgebreid. Deze tests geven de werkzoekenden extra inzichten in hun kwaliteiten en vaardigheden en bieden daarmee nieuwe routes naar werk. 74% van de klanten geeft aan met de inzet van testen op competenties gericht te kunnen zoeken naar werk en 78% geeft aan bij sollicitaties hun kwaliteiten beter te kunnen onderbouwen na een test. Er werden in het eerste kwartaal bijna 9.000 competentietests afgenomen.

De aanpak van de jeugdwerkloosheid, samen met de Taskforce Jeugdwerkloosheid, blijft zijn vruchten afwerpen. Ten opzichte van eind maand maart 2006 is het aantal niet-werkende werkzoekenden jonger dan 23 jaar een kwart lager, ten opzichte van eind maart 2005 is het meer dan gehalveerd. In het eerste kwartaal zijn 11.500 jongeren aan het werk gegaan na bemiddeling of begeleiding door CWI. Voor jongeren die meer ondersteuning en begeleiding nodig hebben, zijn werk-leerbanen onmisbaar. In het eerste kwartaal zijn er bijna 2.500 werk-leerbanen aangemeld, waarvan CWI er ca. 1.000 heeft vervuld.

De werkzaamheden voor de Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw) hebben geleid tot goede resultaten. De normen met betrekking tot de tijdigheid zijn ruimschoots gehaald.

CWI ondersteunt werkgevers in hun personeelsvoorziening

In het eerste kwartaal heeft CWI in opdracht van werkgevers 28.900 vacatures vervuld. Daarnaast hebben 36.900 mensen met begeleiding van CWI werk gevonden. Het totaal aantal werkzoekenden dat met behulp van CWI een baan vond bedroeg in het eerste kwartaal 65.800. Het aantal ingediende vacatures bij CWI-vestigingen bedroeg in het eerste kwartaal 78.300 terwijl 73.400 werkgevers een vacature plaatsten op werk.nl, het internetkanaal van CWI. Werkgevers gaven CWI voor de vacatureafhandeling als rapportcijfer een 6,9. CWI werkte samen met diverse werkgevers- en brancheorganisaties en met grote werkgevers als de Belastingdienst, het ministerie van Defensie en het ministerie van Justitie. Dit leidde er onder meer toe dat 285 kandidaten een aanstelling bij de Belastingdienst kregen. In het Mobiliteitscentrum Automotive in Zuid-Limburg, waar CWI met andere partijen samenwerkt ten behoeve van met werkloosheid bedreigde werknemers van Nedcar, zette CWI competentietests in als onderdeel van mobiliteitstrajecten van werk naar werk voor werkzoekenden en werkgevers. Op alle CWI-vestigingen en BVG's zijn in de verslagperiode de zgn. "Brancheweken" van start gegaan. Wekelijks staat een nieuwe branche centraal die te kampen heeft met personeelstekorten. De concrete invulling varieert van een branchehoek op de beursvloer tot speeddates tussen werkgevers en werkzoekenden. Het doel van de Brancheweken is om vooral die werkzoekenden te mobiliseren die nog onvoldoende toegerust zijn voor de arbeidsmarkt.

Het aantal ingediende ontslagvergunningen bedroeg in het eerste kwartaal ruim 7.500; er is sprake van een voortzettende daling ten opzichte van voorgaande kwartalen. Oorzaken zijn de aantrekkende economie en wijzigingen in het ontslagrecht. Het aantal ingediende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning vreemdelingen was 34.400, ruim hoger dan geraamd. De stijging is het gevolg van het ruime toelatingsbeleid voor vreemdelingen uit Midden- en Oost-Europese landen en voor kenniswerkers. Voor deze groep hoeft slechts een beperkte toets gedaan te worden. Bij 94% van de ingediende aanvragen was sprake van een beperkte toets. Aanvragen voor ontslagvergunningen en voor tewerkstellingsvergunningen werden voor het overgrote deel binnen de normtijd afgehandeld.

CWI maakt de arbeidsmarkt transparant

In het eerste kwartaal waren op werk.nl 185.000 CV's beschikbaar en hebben werkgevers 73.000 vacatures aangemeld. In het maandelijks bericht *Nieuwsflits Arbeidsmarkt* presenteert CWI actuele gegevens over de arbeidsmarkt. In het kwartaalblad *Arbeidsmarkt Journaal* wordt aandacht besteed aan achtergronden, nieuwe ontwikkelingen en opvattingen over arbeidsmarktbeleid.

Efficiënte organisatie

Het aandeel van het stafpersoneel bedraagt 15,0%. In vergelijking met andere publieke organisaties heeft CWI zeer weinig overhead, zeker als het uitgebreide distributienetwerk van 127 CWI-vestigingen en 15 locaties voor juridische dienstverlening (met eigen vestigings-/ locatiemanagement) in ogenschouw wordt genomen.

2. CWI maakt de arbeidsmarkt transparant

Doelstelling

CWI zorgt voor een goed functionerende arbeidsmarkt en een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. Om dit te realiseren verleent CWI verschillende diensten, klantgerichtheid staat hierbij voorop. De inzet van de diensten loopt via de kanalen: internet, telefonie en de vestiging. Welk dienstverleningskanaal wordt ingezet, is mede afhankelijk van de klantvraag en de kosteneffectiviteit. Met de ketenpartners optimaliseert CWI het dienstenpakket voortdurend.

Werk.nl is hét dienstverleningskanaal dat CWI inzet om de arbeidsmarkt transparant te maken. Werk.nl kent een uitgebreid informatiedeel om de zelfwerkzaamheid van cliënten en werkgevers te ondersteunen en te bevorderen. Deels wordt deze informatie door CWI gecreëerd en ontsloten; deels is sprake van samenwerking en aansluiting met de partners. Werkgevers en werkzoekenden kunnen hun vacatures en CV's zelfstandig en kosteloos registreren op werk.nl. CWI werkt actief samen met uitzendorganisaties en intermediairs. Dit gebeurt door werkzoekenden te verwijzen en vacatures van en verwijzingen naar uitzendorganisaties en intermediairs op te nemen in werk.nl. Deze site maakt het ook mogelijk om zoekopdrachten uit te voeren op andere vacaturesites. De matchfunctie van werk.nl wordt tevens aangeboden aan de gebruikers van partnermodules. Het bijzondere van deze branchegerichte vacaturesites is dat de functionaliteit wordt gepresenteerd in de eigen 'look and feel' van de branche.

Om de zelfwerkzaamheid van cliënten te stimuleren heeft CWI een beursvloer ingericht op alle CWI-vestigingen. Op de beursvloer kan de cliënt gebruikmaken van alle selfservice-instrumenten van CWI, waaronder werk.nl, vacatureborden, informatiefolders en dergelijke. CWI organiseert op de beursvloer tal van lokale en regionale banenmarkten en werkcafés in samenwerking met ketenpartners, uitzendorganisaties, intermediairs en andere partners.

CWI verstrekt informatie over de arbeidsmarkt (vraag en aanbod) aan ketenpartners, regionale samenwerkingsverbanden als de Regionale Platforms Arbeidsmarkt (RPA's) en instellingen als Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen, uitzendbureaus en dergelijke. CWI stelt statistieken over verleende vergunningen (ontslag, tewerkstelling) op. CWI stelt de volgende publicaties op: Arbeidsmarkt Journaal, Nieuwsflits Arbeidsmarkt en Kerngegevens Arbeidsmarkt. CWI stelt jaarlijks een meerjarige arbeidsmarktprognose op, waarbij de verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt inzichtelijk worden gemaakt.

2.1. Resultaten werk.nl

Tegelijkertijd met de overgang van de gehele verwerkingsinfrastructuur (VI) naar IBM eind 2006, zijn nieuwe software-releases en functionele verbeteringen doorgevoerd in werk.nl. De overgang ging gepaard met een fysieke verhuizing van systemen en databestanden, de aanschaf en installatie van nieuwe hardware en het draaien van de systemen op een nieuw operating systeem. De vernieuwing van werk.nl is met kinderziektes en storingen gepaard gegaan. Bovendien waren er beheersproblemen rondom CV's, vacatures en de inhoud van de site. Hierdoor was werk.nl in het eerste kwartaal niet altijd beschikbaar voor onze klanten. Door de diverse problemen zijn ook nog niet alle rapportages beschikbaar. Op dit moment kan daarom alleen worden gerapporteerd over het aantal beschikbare CV's en het aantal door werkgevers op werk.nl gezette vacatures.

Nog niet beschikbaar is de informatie over het aantal gebruikerssessies en het aantal keren dat een werkgever op de Werk.nl via de werkgeversenquête heeft aangegeven een kandidaat te hebben gevonden via Werk.nl.

Het aantal CV's op werk.nl bedroeg ruim 185.000, ruim onder de streefwaarde van 325.000. De achterstand is te wijten aan:

- Een kwaliteitsimpuls op verzoek van werkgevers waardoor de geldigheidsduur van een CV op werk.nl. is verkort van 80 naar 50 dagen om de actualiteit van een CV ten behoeve van de matching te borgen;
- uitval van werk.nl gedurende het eerste kwartaal waardoor werkzoekenden hun CV niet konden plaatsen;
- de daling van de werkloosheid in z'n algemeenheid.

CWI agendeert de vraag of de streefwaarde voor het aantal CV's nog juist is gezien de hoogte van de huidige klantinstroom.

In het eerste kwartaal hebben werkgevers 73.352 vacatures geplaatst op werk.nl. Hiermee ligt CWI iets op achterstand ten opzichte van de interne doelstelling om op jaarbasis 300.000 vacatures te werven via werk.nl. Oorzaak voor de lichte achterstand is de eerder genoemde uitval van werk.nl gedurende het eerste kwartaal.

2.2. European Employment Services (EURES)

Onder de noemer EURES organiseert CWI zijn Europese dienstverlening. De diensten zijn gericht op Nederlandse werkgevers die werknemers zoeken uit de Europese Economische Ruimte (EER), Nederlandse werkzoekenden die in andere landen van de EER willen gaan werken en werkgevers en werkzoekenden uit andere lidstaten die op de Nederlandse arbeidsmarkt willen werken en werven. CWI biedt informatie, advies en ondersteuning bij het zoeken van werk en personeel voor werkzoekenden en werkgevers binnen de EER.

In het eerste kwartaal van 2007 is in opdracht van Brussel een externe kwalitatieve evaluatie uitgevoerd over het activiteitenplan van de afgelopen drie jaren. Op basis van materiaal en interviews is geconcludeerd dat de beoogde resultaten in belangrijke mate behaald zijn. Verbetermogelijkheden zijn er met betrekking tot het meten van de klanttevredenheid, de inbedding van EURES diensten in de structuur van de reguliere uitvoering en de IT ondersteuning voor EURES dienstverlening.

CWI organiseerde op zaterdag 27 januari 2007, in nauwe samenwerking met de Agentur für Arbeit (Duitsland), de VDAB (Belgisch Limburg), Le Forem (Wallonië), de ADG (Duitstalige gemeenschap in België) en de gemeente Kerkrade, de jobsalon: een grensoverschrijdende en Europese banenmarkt. 1.250 personen bezochten de beurs en toonden belangstelling voor zowel internationale vacatures als voor de workshops. Opvallend was het grote aantal bezoekers ouder dan 45 jaar, en het relatief klein aandeel jongeren. Van de buitenlandse bezoekers viel het relatief groot aantal Duitsers op. Door het grensoverschrijdend accent van de beurs, werd benadrukt dat de arbeidsmarktgrenzen niet bij de landsgrenzen ophouden en een grensoverschrijdende aanpak de mogelijkheden voor werving en het vinden van werk vergroot. 28 van de 38 standhouders waren werkgevers uit de Euregio Maas-Rijn en andere EU landen.

De Emigratiebeurs werd gehouden op 10 en 11 maart en trok 10.000 bezoekers. Deze belangstelling en recent onderzoek bevestigen de toenemende interesse bij Nederlanders om zich te oriënteren op vestiging in het buitenland. Tijdens de beurs zijn 10 EURES presentaties gegeven aan 450 bezoekers over wonen en werken in het buitenland.

Andere in het eerste kwartaal uitgevoerde activiteiten:

- Samen met ROC Groningen is door EURES Noord een rekruteringsproject gestart onder de noemer "Retourtje Stavanger" voor banen in Noorwegen, met name in (de omgeving van) Stavanger. Dit initiatief is een direct gevolg van een goedkope vliegverbinding tussen beide gebieden.

- Voorbereiding van de informatiebeurs "Nordic Working" die zal plaatsvinden op 16 juni met de focus op werken en wonen in de Scandinavische landen.
- Voorbereiding werving personeel voor Euro Disney Parijs.

In totaal zijn er in het eerste kwartaal door de EURES-adviseurs bijna 8.000 informatiegesprekken gevoerd. Dit is een lichte toename ten opzichte van de drie voorgaande kwartalen. Dit wordt mede verklaard door de twee genoemde beurzen (Jobsalon en Emigratiebeurs). In de verslagperiode zijn ruim 900 EURES-vacatures in behandeling genomen.

3. CWI helpt werkzoekenden bij het vinden van werk

Doelstelling

CWI stimuleert de ontwikkeling en benutting van talent voor de arbeidsmarkt en voorkomt of bekort de uitkeringen uit de Werkloosheidswet (WW) en de Wet werk en bijstand (Wwb). Dit doet CWI door werkzoekenden in staat te stellen vroegtijdig, zelfstandig en gericht naar werk te zoeken. CWI stimuleert werkzoekenden uit alle lagen van de beroepsbevolking daarbij om hun wensen en competenties af te stemmen op de actuele en toekomstige vraag naar arbeid. Voor jongeren, (her)intreders en ouderen heeft CWI specifieke acties en arrangementen om de arbeidsparticipatie te vergroten. Daarnaast zorgt CWI voor een onafhankelijke en uniforme uitvoering van de indicatiestelling Wsw. Doel is om een sluitende aanpak bij de aansluiting van de sociale werkvoorziening op de reguliere arbeidsmarkt te bereiken. Om mensen aan het werk te helpen zet CWI het landelijk netwerk van CWI-vestigingen in, daarnaast loopt veel dienstverlening via internet en telefoon.

Instroom werkzoekenden

Het aantal werkzoekenden dat in het eerste kwartaal 2007 is ingestroomd, bedraagt ruim 123.000. In het eerste kwartaal heeft CWI voor 6.200 cliënten uit het zittende bestand die daarvoor een jaar of langer geen dienstverlening van CWI kregen (met name omdat ze in een reïntegratietraject van UWV of gemeente zaten) nieuwe dienstverlening ingezet. Het aantal cliënten waarvoor nieuwe dienstverlening is ingezet, komt daarmee uit op 130.000. Dit is lager dan de kwartaalraming van 150.000. Voor de dienstverlening aan deze klanten is gemiddeld wel meer tijd nodig om effectief te zijn. De vacaturevervulling en -matching kent steeds grotere fricties.

CWI benut de lagere klantinstroom ook om verder te investeren in het aan het werk helpen van het zittende bestand van UWV en gemeenten. Hierover zijn op lokaal niveau afspraken gemaakt in ketenbrede jaar- en marktbeperkingsplannen. Inmiddels zijn er 41 volledig ketenbrede marktbeperkingsplannen die samen met gemeente en UWV zijn opgesteld. Na de fase van het ketenmarktbeperkingsplan komt het ketenjaarplan. Behalve een ketenbreed marktbeperkingsplan zijn hierin ook prestatieafspraken opgenomen. Eind maart zijn er 51 ketenjaarplannen opgesteld. Daarnaast wordt de lagere klantinstroom benut voor extra vacaturevervullingen, bovenop de taakstelling van 95.000 en voor de uitbreiding van de dienstverlening aan ouderen.

3.1 CWI voorkomt en bekort uitkeringen

Resultaten voorkomen en bekorten uitkeringen

Wet werk en bijstand (Wwb)

Uit het recentelijk verschenen rapport "Wet werk en bijstand: de feiten op een rij" waarin de "Wet werk en bijstand" (Wwb) wordt geëvalueerd, blijkt dat het aantal bijstandsgerechtigden sterk is afgenomen sinds de invoering van de nieuwe bijstandswet in 2004. Het aantal mensen met een bijstandsuitkering is gedaald van 336.000 eind 2003 tot 302.000 eind 2006. Deze daling wordt in het rapport grotendeels toegeschreven aan het actieve Wwb-beleid van gemeenten. Maar ook CWI heeft een belangrijke bijdrage geleverd in de daling van de Wwb-populatie.

Allereerst heeft CWI voorkomen dat mensen instroomden in de bijstand. In de jaren 2003, 2004, 2005, 2006 en in het eerste kwartaal 2007 voorkwam CWI bij resp. 46%, 47%, 48%, 53% en 56% van de personen die zich meldden voor Wwb, dat zij ook daadwerkelijk een uitkering aanvroegen. Deze mensen werden of aan het werk geholpen (actieve arbeidsbemiddeling) of CWI stelde vast dat er geen recht op bijstand was (handhaving). De cijfers tonen aan dat er sinds de invoering van de Wwb (1 januari 2004) een stijgende lijn zit in dit percentage. Als CWI in de jaren na 2003 eenzelfde

percentage had "afgevangen" als in 2003 dan waren er meer personen ingestroomd in de bijstand. Om een idee te geven van de omvang: wanneer de preventiequote Wwb in 2006 hetzelfde niveau zou hebben gehad als in 2003, dan zouden er in 2006 ca. 11.000 personen meer naar de gemeente zijn overgedragen. Overigens moet opgemerkt worden dat de Wwb succesvol kon zijn dankzij de gelijktijdige opleving van de conjunctuur.

Daarnaast heeft CWI er voor gezorgd dat dankzij bemiddeling en begeleiding een aanzienlijk deel van de instroom in de bijstand waarvoor CWI verantwoordelijk was, binnen zes maanden uitstroomde (= uitstroomquote Wwb). In 2003 stroomde ongeveer de helft binnen een half jaar uit. In de jaren 2004, 2005, 2006 en in het eerste kwartaal 2007 was dit resp. 62%, 61%, 63% en 65%. Ook hier is sprake van een stijgende lijn sinds de invoering van de Wwb in 2004. Wanneer het uitstroompercentage binnen zes maanden in 2006 gelijk zou zijn geweest aan 2003, dan zouden in 2006 ca. 3.000 minder bijstandsgerechtigden zijn uitgestroomd binnen een half jaar. CWI deed haar werk de afgelopen jaren beter dankzij diverse methodische verbeteringen zoals bijvoorbeeld de introductie van vraaggerichte arbeidsbemiddeling, een strengere poortwachtersrol en intensievere samenwerking met andere partijen zoals in de Taskforce Jeugdwerkloosheid.

Ketenpreventiequote Wwb

De ketenpreventiequote Wwb is nog niet beschikbaar. Dit gegeven wordt berekend met data afkomstig van het CBS en komt met vertraging beschikbaar. Het meest recente cijfer dateert van 2005 en bedraagt 66%.

CWI Preventiequote Wwb

In het eerste kwartaal hebben zich 36.100 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag Wwb. Door de actieve rol van CWI hoefden ruim 20.400 werkzoekenden niet aan de gemeente te worden overgedragen waardoor ze uiteindelijk geen beroep deden op een Wwb-uitkering. Dit resulteerde in een preventiequote Wwb in het eerste kwartaal van 56,4% (in 2006 53,1%), bij een streefwaarde van 50%. CWI heeft hiermee een forse bijdrage geleverd aan het verminderen van het aantal mensen dat een beroep deed op een bijstandsuitkering. Gemeenten hebben door deze inspanningen veel uitkeringslasten en reïntegratiemiddelen kunnen besparen.

Ketenuitstroomquote Wwb

De ketenuitstroomquote Wwb is niet beschikbaar. Dit gegeven wordt berekend met behulp van data van het CBS en komt met vertraging beschikbaar. Het meest recente cijfer dateert van 2005 en bedraagt 47%.

CWI Uitstroomquote Wwb

CWI verkort ook de uitkeringsduur, deze inspanningen komen tot uiting in de uitstroomquote. De uitstroomquote heeft betrekking op fase 1-cliënten, dan wel route A-cliënten. Van de 4.200 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden zijn 2.700 werkzoekenden binnen 6 maanden uitgestroomd. Dit leverde een uitstroomquote Wwb van 64,5% (63,4% in 2006) op.

De uitstroomquotes worden steeds meer berekend op basis van het aantal cliënten dat werk kan zoeken (de zogenoemde route A cliënten). De realisatiecijfers van de huidige uitstroomquotes zijn echter nog veelal berekend op basis van het fase 1-bestand²,

² De uitstroomquote meet of klanten waarvan de uitkeringsaanvraag aan UWV of gemeente is overgedragen en waarvoor de verantwoordelijkheid bij CWI ligt, binnen zes maanden zijn uitgestroomd. Pas na zes maanden kan worden vastgesteld of de klant ook binnen deze periode is uitgestroomd. Hierdoor loopt de uitstroomquote altijd zes maanden achter. De uitstroomquote over het eerste kwartaal van 2007 heeft betrekking op klanten die zes maanden eerder (in het derde kwartaal van 2006) zijn ingestroomd. In die periode was het aantal gerouteerde klanten nog relatief klein waardoor deze quote nog veelal is berekend op basis van het fase 1-bestand.

waardoor de vergelijking tussen realisatie (op basis van fase 1) en streefwaarde (op basis van route A) vertekent. Voor de inzichtelijkheid is daarom in het CWI Jaarplan 2007 bij de streefwaarde een onderscheid gemaakt tussen de fasering en de routing. De streefwaarde voor routing bedraagt 40%, voor fasering 62%. De uitstroomquoties Wwb op basis van resp. route A en fase 1 komen uit op resp. 55,9% en 70,0%, in beide gevallen hoger dan de bijbehorende streefwaarde.

Werkloosheidswet (WW)

Ketenpreventiequote WW

De ketenpreventiequote WW tot en met maart komt uit op 33%. De CWI preventiequote tot en met maart bedraagt 20,8%. Van de overgedragen 79% leidt 16% (= UWV preventiequote WW) niet tot een toekenning van een WW-uitkering. Per saldo geeft dit de genoemde ketenpreventiequote van 33%. In 2006 was de ketenpreventiequote WW iets lager (32%). Doordat de CWI preventiequote is gestegen (zie hieronder) en de UWV preventiequote gelijk is gebleven (16%) is de ketenpreventiequote WW toegenomen ten opzichte van 2006.

CWI Preventiequote WW

In het eerste kwartaal 2007 hebben zich 85.500 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van CWI hoefden 17.800 werkzoekenden niet overgedragen te worden aan UWV waardoor zij geen beroep deden op een WW-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WW van 20,8% (in 2006 bedroeg deze quote 19,6%). CWI leverde hiermee een forse besparing op de uitkeringslasten WW.

De uitkomst van de preventiequote WW komt boven de streefwaarde van 19% uit. Dit komt mede door de inspanningen van CWI om werkzoekenden te bewegen zich voor de eerste werkloosheidsdag te melden. Hierdoor is er meer tijd om de werkzoekende aan werk te helpen en hoeft er geen uitkering aangevraagd te worden.

Dit blijkt uit de preventiequote WW voor vroegmelders: van de ruim 16.000 werkzoekenden die zich in het eerste kwartaal meer dan drie weken voor hun eerste werkloosheidsdag hebben gemeld, hoefde 35,0% niet te worden overgedragen aan UWV voor een beroep op een WW-uitkering. Daarnaast is de verwerking van de elektronische aanvraag WW verbeterd, waardoor de bemiddeling van werkzoekenden effectiever kan verlopen.

Ketenuitstroomquote WW

De ketenuitstroomquote WW is het aandeel van de mensen dat een uitkering in het kader van de WW ontvangt en binnen een jaar uitstroomt. De quote geeft inzicht in de mate waarin de schadelast door de keten is beperkt. In het eerste kwartaal bedroeg de ketenuitstroomquote WW 79%, een stijging met 2%-punten ten opzichte van het resultaat in 2006 (toen 77%).

CWI Uitstroomquote WW

Van de 56.900 aan UWV overgedragen werkzoekenden waarvoor CWI verantwoordelijk is, zijn 38.000 werkzoekenden binnen 6 maanden uitgestroomd. Dit leverde een uitstroomquote WW op van 66,8% (64,8% in 2006).

De uitstroomquoties WW op basis van resp. route A en fase 1 komen uit op resp. 62,8% en 67,7%, in beide gevallen hoger dan de bijbehorende streefwaarde van resp. 52% en 64%.

Naast de hierboven vermelde uitkomsten van preventie- en uitstroomquoties beschikte CWI ook over de resultaten voor enkele specifieke groepen op de arbeidsmarkt:

	Totaal	Etnische minderheid	V	M	< 23 jaar	>57,5 jaar	>=45 jaar
CWI preventiequote WW	20,8%	18,8%	20,7%	20,9%	34,7%	15,7%	18,0%
CWI preventiequote Wwb	56,4%	54,7%	56,4%	56,4%	74,1%	47,9%	49,8%
CWI uitstroomquote WW Route A + Fase 1	66,8%	67,6%	64,5%	68,8%	86,5%	33,1%	49,1%
CWI uitstroomquote Wwb Route A + Fase 1	64,5%	60,6%	61,2%	68,3%	75,6%	41,3%	50,6%

Uit deze cijfers bleek dat preventie en uitstroom voor ouderen op een lager dan gemiddeld niveau uitkwamen; voor jongeren was het andersom.

3.2 Indicatie Wet sociale werkvoorziening (Wsw)

Bij de start van het derde jaar van uitvoering van de indicering Wsw kan gesteld worden dat het uitvoeringsproces naar behoren verloopt. De tijdigheid is goed op orde, de gemiddelde doorlooptijd van het proces is verder terug gegaan en de aandacht voor de kwaliteit van uitvoering is blijvend goed te noemen.

In het eerste kwartaal is er energie gestoken in het verder verbeteren van de sluitende aanpak. Rondom het thema uniformiteit zijn er eveneens een aantal verdere stappen gezet. Bij uniformiteit kan gekeken worden naar het feitelijk uitvoeren van het proces zoals dat is vastgelegd en de mate van afwijking daarop. Op dit terrein is het actueel hebben van het handboek met daarin de werkprocesbeschrijvingen van groot belang. Conform planning is het vernieuwde handboek actueel gemaakt. Op het terrein van het toepassen van de juiste weging om te komen tot de juiste beslissing is naast scholing ingezet op intervisie. Hieraan wordt inmiddels zeer ruim deelgenomen. Op een later moment dit jaar zal de uniformiteit op basis van dossieronderzoek nader worden onderzocht.

Op het gebied van de tijdigheid is er ruim boven de norm van 90% gepresteerd: de tijdigheidsquote eerste indicatie Wsw (% afgehandeld binnen 16 weken) kwam uit op 96,1% en de tijdigheidsquote herindicatie Wsw is uitgekomen op 98,0%. In 2006 kwamen de quotes uit op resp. 93,5% en 96,0%. Het aantal afgegeven beschikkingen in het eerste kwartaal bedraagt 7.558, 15% onder de prognose. Het aantal beschikkingen is lager dan geraamd omdat er minder aanvragen voor herindicatie zijn gedaan. Verwacht wordt dat er in het tweede kwartaal een inhaalslag zal zijn.

Het totaal aantal aanvragen indicering Wsw is uitgekomen op 7.663, 16% minder dan verwacht. Zoals al aangegeven zijn er in het eerste kwartaal minder aanvragen herindicatie gedaan dan verwacht. De ontwikkelingen op het gebied van bezwaar en beroep stemmen positief. De opgelopen achterstand van het vorige jaar wordt momenteel hard ingelopen. De verwachting is dat de achterstand begin mei grotendeels is weggewerkt. De nieuwe instroom van bezwaarzaken is beneden de prognose met een gemiddelde van 72 per maand in de eerste drie maanden. Gelet op het aantal afgegeven beschikkingen in de eerste drie maanden kan gesteld worden dat de beoogde daling van het aantal bezwaarzaken inmiddels gerealiseerd is.

Vanuit het buitenland, Turkije, is er belangstelling geweest voor de Wsw-uitvoering. Zij hebben een ruime toelichting gekregen en hebben een bezoek gebracht aan het SW-bedrijf in Gorinchem.

Het project Administratieve Lastenverlichting voor de burger, waarin CWI participeert, heeft inmiddels de eerste beelden opgeleverd. De opzet van een webloket als eerste portaal voor alle vragen en aanmeldingen voor indicatiestellingen is in concept klaar. Inzicht in de samenloop situaties en het hergebruik van klantinformatie is grotendeels verkregen, en de aanzet voor een te ontwikkelen indicatiepaspoort is beschreven. Over het verdere verloop van dit project zal de stuurgroep, waarin de Ministeries van VWS en SZW naast de drie uitvoeringsorganisaties Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), UWV en CWI zitting hebben, in het tweede kwartaal een besluit nemen

3.3 Ontwikkelingen in de dienstverlening

Metingen klantgerichtheid

CWI heeft in het eerste kwartaal van 2007 weer een klantonderzoek gehouden onder werkzoekenden. Het betrof werkzoekenden die in de maanden november, december en januari zijn ingestroomd en waarbij de regie in handen is van CWI (route A en fase 1).

Circa 46.000 werkzoekenden zijn per e-mail benaderd. Ruim 10.000 werkzoekenden hebben de vragenlijst ingevuld en geven de dienstverlening door de CWI-vestigingen gemiddeld het rapportcijfer 6,1. Dat is een lichte daling in vergelijking met het vorige kwartaal. Toen was het gemiddelde een 6,3. Een verdere verdiepende analyse van de uitkomsten zal in het volgende kwartaalverslag worden opgenomen.

De bejegening wordt door werkzoekenden met een 7,2 gewaardeerd. Dit is dezelfde uitkomst als in het vorige kwartaal.

Vorig jaar bleek dat werkzoekenden het belangrijk vinden dat ze over een vaste contactpersoon bij CWI beschikken. Het percentage werkzoekenden met een vaste contactpersoon is geleidelijk aan gestegen tot meer dan 80%. De effecten hiervan op de klanttevredenheid zijn nog te weinig zichtbaar.

Raadsman Ombudszaken en Klachtenbehandeling

CWI ziet klachten nadrukkelijk als een instrument om de dienstverlening aan klanten te verbeteren. Met ingang van 2006 is de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijk opererende CWI Raadsman Ombudszaken. CWI besteedt aandacht aan de registratie van klachten van discriminatoire aard. Hiermee geeft CWI uitvoering aan de naleving van de Non-discriminatiecode CWI 2002 (Staatscourant, 7 maart 2005, nr. 45).

In het eerste kwartaal 2007 heeft de CWI Raadsman Ombudszaken 178 schriftelijke klachten ontvangen. Er zijn in deze periode geen mondelinge klachten ontvangen. In geheel 2006 ontving CWI 749 schriftelijke en 19 mondelinge klachten. Er zijn in het eerste kwartaal 111 klachten afgehandeld. Van deze 111 klachten werd 79% binnen zes weken afgehandeld. Alle klachten werden binnen 10 weken afgehandeld. Van de afgehandelde klachten is 65% gegrond en 17% ongegrond verklaard; van de overige 18% is een deel ingetrokken, door CWI doorgezonden ter verdere behandeling, of kon geen oordeel worden gegeven bijvoorbeeld omdat de indiener van de klacht deze niet wenste toe te lichten.

De meeste klachten hadden betrekking op bejegening, gebrek aan informatie c.q. verstrekking van onjuiste informatie en de performance van werk.nl. De meeste klachten van juridische aard betreffen de inhoud van ontslagvergunningen. In het eerste kwartaal zijn ook 2 klachten van de Nationale Ombudsman behandeld.

De Raadsman ontving in het eerste kwartaal vijf suggesties voor verbetering van de dienstverlening.

Klantgerichtheid in de keten

In het Algemeen Ketenoverleg (AKO) is verdere studie uitgezet naar de invulling van de klantgerichtheid van de Suwi-keten. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van vijf klantprincipes, vijf aspecten van de dienstverlening waarvan de Suwi-keten goede invulling nastreeft. Het gaat om de klantprincipes:

1. bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. tijdigheid;
3. persoonlijke aandacht (voor de klant) en persoonlijke inbreng (van de klant);
4. houvast: ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen;
5. evenwichtige behandeling: even veel nadruk op rechten als op plichten.

In het eerste kwartaal heeft CWI actief bijgedragen om voor alle ketenlocaties in het land de klantgerichtheid in beeld te brengen. Dit klantonderzoek staat gepland in het tweede kwartaal van 2007.

Multichanneling: drie dienstverleningskanalen

In het eerste kwartaal is CWI doorgegaan met het verder professionaliseren van het concept van multichanneling. Hiermee is bedoeld dat de dienstverlening via drie op elkaar afgestemde en gelijkwaardige kanalen, internet, telefonie en vestigingen, wordt aangeboden.

CWI Service

CWI Service (CWIS) is het telefonisch servicecenter van CWI. CWIS verstrekt informatie, ondersteunt de vestigingen door het zoveel mogelijk afhandelen van de telefonische contacten en biedt vestigingen logistieke ondersteuning. De vestigingen krijgen daardoor meer gelegenheid zich te concentreren op persoonlijke dienstverlening. Daarnaast ondersteunt CWIS ook de bedrijfseenheid juridische zaken en de dienstverlening via het internetkanaal (werk.nl), waarbij naast telefonie ook vragen via e-mail wordt behandeld. In april 2007 zal een pilot starten voor de ondersteuning - eveneens via telefonie en mail - van het Digitaal Klantdossier (DKD). In de pilotfase zal worden samengewerkt met het UWV.

Daarnaast neemt CWIS diverse registratieve en administratieve (routinematige) taken over van de vestigingen.

In 2006 is CWIS uitgebreid naar de districten Oost en Middenwest. De locatie in Noordwest is operationeel sinds 1 maart 2007. In juni 2007 zal de uitrol worden voltooid met de locaties in Zuidwest en Zuidoost.

E-intake/elektronische diensten

Vanaf 2005 maakt CWI het voor werkzoekenden mogelijk om via internet de gegevens voor inschrijving en eventuele aanvraag van een WW-uitkering in te vullen en in te sturen. In het eerste kwartaal voerde meer dan 60% van de nieuwe WW-instroom de gegevens in via de E-intake. Meer dan 106.000 berichten zijn vanuit de E-intake-applicatie verwerkt, onderverdeeld naar 60.000 berichten Inschrijving Werk, 42.000 berichten Aanvraag WW en 3.500 berichten Aanvraag Wwb. CWI streeft hiermee een grotere klanttevredenheid na en een efficiënte inzet van mensen en middelen van CWI. In 2006 is CWI gestart met de voorbereiding om vanaf 2007 ook de aanvraag voor een Wwb- of IOAW-uitkering via internet te laten verlopen. Gemeenten hebben de keuze wanneer en hoe gebruik wordt gemaakt van de elektronische intake Wwb.

Een aantal gemeenten hebben in verband met het eerst inzetten van Workfirst-trajecten (nog) geen behoefte aan een formele aanvraag WWB. Het 'open' beschikbaar stellen van de E-Wwb past dan niet binnen de afspraken die er liggen tussen het betreffende CWI en gemeente. Inmiddels is de E-Wwb-applicatie beschikbaar voor werkzoekenden van 321 gemeenten, 70% van het totaal. Er is hier sprake van een stijgende lijn.

In het eerste kwartaal hebben 3.500 werkzoekenden Wwb aangevraagd via de E-intake. Dat is 12% van de totale WWB-instroom. Met de ontsluiting van bronnen in het kader van het Digitaal Klantdossier zullen er in de toekomst meer gegevens bekend zijn van de klant en deze zal minder gegevens hoeven te verstrekken. Dit heeft gevolgen voor de applicatie, de aanvraagformulieren en het Elektronisch Ketenbericht (EKB).

Digitaal Klantdossier (DKD)

Het Digitaal Klantdossier (DKD) biedt een weergave van alle relevante gegevens (zowel actuele als historische) over een cliënt binnen het SUWI-domein. Het DKD komt beschikbaar voor alle klanten en professionals, onafhankelijk van plaats en tijd. Ook bronnen buiten het SUWI-domein met relevante gegevens voor het verstrekken van uitkeringen of het vinden van werk worden ontsloten.

In 2006 hebben de ketenpartners onder regie van CWI constructief samengewerkt aan de ontwikkeling van het DKD. Er is een eerste stap gezet naar een volwaardig klantdossier voor de sociale zekerheid. Met ingang van 1 januari 2007 zouden volgens afspraak met de Staatssecretaris drie elektronische diensten via het DKD beschikbaar zijn: inschrijven voor werk, de aanvraag van een WW-uitkering en de aanvraag van een Wwb-uitkering. Die planning is inmiddels bijgesteld. Dit komt omdat de ontwikkeling en

beschikbaarheid van de benodigde infrastructuur is vertraagd. Onder meer hierdoor is ook de ketenintegratietest vertraagd. Deze test betreft alle koppelingen, DKD componenten en nieuwe releases van Sonar en de DKD-portal. In maart is het grootste deel van de nieuwe release getest binnen de ketenintegratietest. Daarna zullen de onderdelen in een pilot situatie in de praktijk worden beproefd. Een aantal componenten zoals het GSD-bericht en de omgekeerde intake in Sonar worden later getest binnen de ketenintegratietestomgeving. Het ontwikkelen en opleveren van een aantal organisatorische componenten, zoals de uitwerking van correctie- en terugmeldingsprocedures en de aan te wijzen gegevens voor verplicht hergebruik (wetgevingstraject) vinden binnen een "pressurecooker" model plaats om snel de noodzakelijke voorwaarden voor uitrol te realiseren.

Eind april is een pilot in Heerenveen en Skasterlân gestart. De eerste bevindingen zullen in het volgende kwartaalverslag worden opgenomen.

De gegevenslevering en de functies voor de professional alsmede het algemeen deel van www.werkeninkomen.nl (de portal waar cliënten zich kunnen inschrijven voor werk, WW en bijstand) zullen in een "big bang" worden geïmplementeerd op 1 mei 2007. De gegevensfuncties voor de klant (omgekeerde intake en het klantbeeld) zullen eerst verder worden beproefd en dan gefaseerd worden uitgerold, te beginnen in een G4-gemeente. CWI, UWV en de gemeente Den Haag zijn hierover in gesprek. Over de start van deze gefaseerde uitrol worden nog nadere afspraken gemaakt. Ook over de verdere gefaseerde uitrol na Den Haag bereiden CWI, UWV en namens gemeenten het Coördinatiepunt ICT (CP-ICT) momenteel afspraken voor.

In het jaarplan 2006 van het programma DKD was het ontsluiten van gegevens van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de Informatie Beheergroep (IBG) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) opgenomen. De ontsluiting van de RDW is in 2006 gerealiseerd. In 2007 zullen gebruikers de beschikking krijgen over de RDW-gegevens. Voor de SVB en de IBG geldt dat zij, gelet op de planning van wijzigingen in hun infrastructuur, geen prioriteit geven aan het ontsluiten van de gegevens voor DKD. In 2007 lopen deze trajecten door.

Competentietestcentra (CTC)

CWI biedt vanaf eind 2006 klanten op alle vestigingen de mogelijkheid competenties in beeld te brengen. Daarmee wordt een betere afstemming mogelijk tussen op de markt gevraagde kwalificaties en dat wat klanten die werk zoeken te bieden hebben. Meer dan 400 adviseurs (185 fte) zijn getraind en gecoacht om testen op competenties aan te bieden als basis voor een betere aansluiting bij de regionale arbeidsmarkt. In het eerste kwartaal zijn 8.918 testen afgenomen.

Vanuit de vraag op de markt gezien

Testen op competenties brengt voor werkgevers andere groepen van mogelijk geschikte kandidaten in beeld. In een gespannen arbeidsmarkt zijn competenties voor werkgevers van groot belang om te weten of investering in een nieuwe werknemer verantwoord is. Werken op basis van competenties speelt in op de wens tot flexibilisering op de arbeidsmarkt. Transfer van de ene sector naar de andere wordt gestimuleerd. Geschiktheid voor werk-leertrajecten is op basis van CTC vast te stellen.

Voor de klant die werk zoekt

Door middel van een test krijgt de werkzoekende inzicht in mogelijkheden en kansen op de snel veranderde arbeidsmarkt. Het inzicht in eigen competenties maakt dat het zelfvertrouwen toeneemt en acties van klanten op de arbeidsmarkt groter effect hebben. Hierdoor wordt de werkzoekende gemotiveerd om op andere functies te solliciteren dan daarvoor. De ervaringen in het eerste kwartaal van 2007 zijn positief:

- Testen op competenties werkt als arbeidsmarktinstrument. Dat blijkt in de dagelijkse praktijk van de BVG's. CTC is in korte tijd gegroeid als service voor klanten in de hele keten: reïntegratiecoaches UWV en case managers van gemeenten maken er gebruik van, net als adviseurs van CWI. In integrale teams op vestigingen zetten CWI, UWV en gemeenten testen op competenties in als onderdeel van gerichte, direct beschikbare arrangementen;
- Klanten geven in evaluaties aan met inzet van testen op competenties gericht te zoeken naar werk (74%) en bij sollicitaties hun kwaliteiten beter te kunnen onderbouwen (78%);
- CWI wil met het project Talent 45-plus de afgesproken extra uitstroom naar werk van ouderen realiseren. Voor klanten 45-plus biedt CTC, vaak aangeboden in combinatie met workshops en introductie bij werkgevers, openingen, zo blijkt, naar andere en meer functies dan op grond van hun oude vak of beperkte formele diploma's mogelijk leek.
- Jongeren zonder startkwalificatie kan CTC een stevige start op de arbeidsmarkt geven, in aansluiting bij werk-leerbanen of door de focus op voor hen geschikte opleidingen met goede arbeidsmarktperspectieven. De ervaringen dit kwartaal met 1.000 vouchers CTC voor Vmbo- leerlingen uitgereikt aan decanen van meer dan 50 scholen bevestigen de waarde in preventie van schooluitval en arbeidsmarkt mismatch.
- Het Mobiliteitscentrum Zuid-Limburg in Sittard, waaraan CWI ook met CTC heeft bijgedragen, heeft laten zien dat inzet van testen op competenties als onderdeel van mobiliteitstrajecten van werk naar werk voor werkzoekenden en werkgevers perspectief biedt.

Inzet van CTC heeft een duurzaam effect op acties en tevredenheid van klanten, zo blijkt uit de resultaten van de verbetermeter werkzoekenden die dit kwartaal bekend zijn gemaakt. Voor het eerst waren in dit onderzoek onder duizenden klanten van CWI de effecten van de dienstverlening CTC en de waardering die klanten eraan geven opgenomen. Klanten aan wie CWI testen via CTC had geboden gaven een hoge tevredenheid aan en een langdurig effect bij acties op de arbeidsmarkt. Klanten met CTC ervaring waarderen daarnaast in het algemeen de ondersteuning door de CWI vestiging aanzienlijk hoger.

Ook werkgevers zien inzet van testen op competenties door CWI in combinatie met voordracht van kandidaten als een heel positief te waarderen prestatie zo is in het traject met de Belastingdienst gebleken. Meer dan 1.300 klanten hebben zich aangemeld als kandidaat om capaciteiten en competenties te laten testen voor een baan bij de Belastingdienst met een opleidingstraject van vier jaar als medewerker toezicht en bij de douane. Voor 590 klanten bleek het een passend traject. De belastingdienst heeft 285 kandidaten in dienst genomen.

Elders verworven competenties (EVC)

CWI is aanvrager van het ESF/Equal-project "Verankering en Implementatie". Binnen dit project wordt samen met een groot aantal partners beoogd te komen tot best practices ten aanzien van procedures en inzet van instrumenten rondom EVC in de brede keten van onderwijs en arbeidsmarkt resp. leren en werken. De activiteiten leken dichtbij die van het Kenniscentrum EVC te komen. Het Kenniscentrum EVC legt echter het accent bij de werkenden, terwijl het partnerschap juist het accent legt op de niet-werkenden. Er zijn afspraken gemaakt met het project Hoger Opgeleide Allochtonen (HOA), Banenoffensief Vluchtelingen (BOV) en Universitair Asyl Fonds (UAF) over de toeleiding van hoger opgeleide vluchtelingen en allochtonen naar de EVC-procedures van de Hogeschool van Amsterdam. Dit in het kader van het in 2006 afgesloten convenant met de Hogeschool van Amsterdam om kosteloos 100 EVC-procedures te laten uitvoeren.

Internationale Diplomawaardering (IDW)

Voor werkzoekenden met een buitenlands diploma voert CWI de Internationale Diplomawaardering (IDW) uit. In het eerste kwartaal zijn 1.098 aanvragen voor waardering ingediend. CWI verwacht op jaarbasis ca. 5.500 aanvragen. Ten opzichte van het eerste kwartaal 2006 is het aantal aanvragen 15% lager (toen 1.294). Dit aantal kan stijgen als het Kabinetbesluit tot het Generaal Pardon voor asielzoekers in werking treedt.

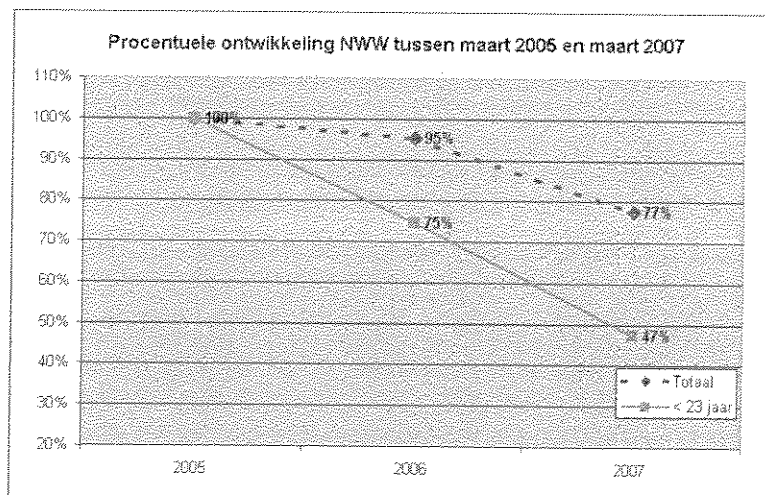
3.4 Aandachtsgroepen op de arbeidsmarkt

Actieplan terugdringen werkloosheid 45-plussers

Met het ministerie van SZW is voor 2007 een stijging van de uitstroom naar werk van ouderen (≥ 45 jaar) met 15.000 afgesproken. In 2006 stroomden 42.800 ouderen uit naar werk. De totaaltaakstelling voor 2007 bedraagt $42.800 + 15.000 = 57.800$ naar werk uit te stromen ouderen. Per kwartaal geeft dit een taakstelling van 14.450. In het eerste kwartaal van 2007 zijn 15.426 ouderen door bemiddeling en begeleiding van CWI uitgestroomd naar werk, 6,8% boven de kwartaaltaakstelling. De resultaten zijn ontstaan door 4.970 directe bemiddelingen op vacatures door CWI en 10.456 ouderen die met behulp van CWI zelf werk vonden.

Focus op Jongeren

De aanpak van de jeugdwerkloosheid blijft zijn vruchten afwerpen. Het aantal werkloze jongeren is de afgelopen twee jaar sterk teruggelopen. Eind maart 2007 bedroeg het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWW) jonger dan 23 jaar 24.000. Dit is meer dan een halvering ten opzichte van maart 2005. Het totaal aantal NWW-ers nam in dezelfde periode veel minder sterk af namelijk met 23%. De onderstaande grafiek laat deze ontwikkeling zien.



Slagvaardige jongerenteams van CWI weten steeds beter jongeren op openstaande vacatures te plaatsen. Door activering en advies aan jongeren slagen deze er ook beter in op eigen initiatief aan werk te komen. Daarnaast worden jongeren zonder startkwalificatie gestimuleerd om deze alsnog te halen, al dan niet in combinatie met een werk-leerbaan.

In het eerste kwartaal van 2007 zijn 11.499 jongeren aan het werk gegaan, 7.086 via een vacaturevervulling door CWI en 4.413 via een combinatie van ondersteuning vanuit CWI en eigen initiatief. Door de daling van de werkloosheid onder jongeren is er een sterke terugloop opgetreden in het aanbod voor bemiddeling.

Ondanks de successen blijft een groep jongeren over die aangewezen is op meer ondersteuning en begeleiding. Het is met name voor deze groep jongeren dat CWI samenwerkt met de Taskforce Jeugdwerkloosheid, de kenniscentra, gemeenten en UWV. De samenwerking heeft geleid tot een aanzienlijk aantal gemelde werk-leerbanen voor jongeren. In het eerste kwartaal waren er bijna 2.500 aangemelde werk-leerbanen, waarvan CWI er bijna 1.000 heeft vervuld. CWI is voortdurend bezig om jongeren die nog niet bekend zijn bij CWI, niet op school zitten of aan het werk zijn, te benaderen.

Met Vmbo's en ROC's maakt CWI afspraken over de voorlichting en begeleiding van jongeren die de school gaan verlaten. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:

- Er is een sluitende aanpak voor alle jongeren, vanaf het moment dat zij de school verlaten;
- Er vindt intensieve bemiddeling plaats op voor jongeren beschikbare banen;
- Geen enkele jongere zit langer dan 3 maanden zonder werk of studie thuis;
- Er wordt op ingezet om jongeren terug naar school te krijgen indien hij/zij niet over een startkwalificatie beschikt.

CWI is bezig om op alle vestigingen werk-leerbanen te vormen. Deze worden bemenst door jongerenadviseurs van CWI, eventueel via lokale arrangementen versterkt met collega's van ROC's en gemeenten.

JongActief, het samenwerkingsverband tussen CWI, VNO-NCW, MKB-Nederland en LTO Nederland, stimuleert brancheorganisaties, sectoren en grote werkgevers om een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. Met hulp van het netwerk haalt CWI zoveel mogelijk geschikte vacatures, werk-leerbanen en stagemogelijkheden uit de markt. Het samenwerkingsverband loopt tot 1 oktober 2007.

Servicepunt Hoger Opgeleide Allochtonen (HOA)

In 2006 heeft CWI het Servicepunt HOA (Hoger Opgeleide Allochtonen) opgericht. Het servicepunt heeft zich voorgenomen om in 2007 300 personen uit te plaatsen naar werk. In het eerste kwartaal zijn 177 personen geplaatst, 59% van de jaartaakstelling. De meeste plaatsingen (121) zijn gerealiseerd bij de Belastingdienst waarvoor een wervings- en selectiearrangement werd uitgevoerd. Het servicepunt heeft in de verslagperiode diverse workshops en voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd ten behoeve van circa 40 werkgevers. Behalve voor de Belastingdienst werden ook wervings- en selectiearrangementen opgestart voor Transavia, de Brandweeracademie en de Politieacademie.

4 CWI ondersteunt werkgevers bij hun personeelsvoorziening

Doelstelling

De CWI-ondersteuning van werkgevers bij het vervullen van vacatures en het verlenen van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen is cruciaal voor een goed functionerende arbeidsmarkt. CWI biedt instrumenten om zelf vacatures te vervullen en verleent op verzoek actieve ondersteuning. Daarbij slaagt CWI er steeds beter in om de dienstverlening aan werkgevers kwalitatief en kwantitatief verder uit te bouwen.

Instrumenten

De arbeidsmarkt en de wensen van werkgevers zelf zijn leidend bij de dienstverlening aan werkgevers. De werkgeversbenadering stelt de ingediende vacatures centraal en houdt rekening met de toenemende schaarste en moeilijk vervulbare vacatures op de arbeidsmarkt, vooral in de laagbetaalde segmenten van de economie. De ketenpartners hebben een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept en ketenprogramma opgesteld. Zij hebben afgesproken dat CWI het eerste aanspreekpunt is voor de dienstverlening aan werkgevers.

4.1 Vacaturematching voor werkgevers

Om werkgevers te ondersteunen in de vacaturevervulling heeft CWI op iedere vestiging een vacatureteam. CWI-professionals adviseren over de wervings- en selectiemethoden, het functieprofiel en de inwerkperiode. Er wordt gewerkt met vier formules van dienstverlening:

1. Zelf zoeken via werk.nl; de werkgever krijgt kandidaten als reactie op zijn eigen vacaturemelding op werk.nl.
2. De CWI-advertentie waarbij de werkgever de kandidaten rechtstreeks krijgt via werk.nl, de beursvloer of via attendering van werkzoekenden door CWI. Er vindt geen selectie plaats door CWI. Deze dienstverlening is vergelijkbaar met een personeelsadvertentie.
3. De zoekopdracht, persoonlijke dienstverlening aan werkgevers. De werkgever krijgt een overeengekomen aantal door CWI geselecteerde kandidaten.
4. Informatie & Advies, persoonlijk en op maat. De werkgever krijgt informatie en advies op maat over bijvoorbeeld het werven en selecteren van personeel, ontslag en andere juridische aangelegenheden.

Resultaten vacaturevervulling

CWI heeft voor 2007 een doelstelling voor de vervulling van 95.000 vacatures vastgelegd. De taakstelling is ten opzichte van 2006 met gelijkblijvende middeleninzet niet verhoogd vanwege de dalende klantstromen en de toenemende fricties op de arbeidsmarkt. Hierdoor is het moeilijker om de match tussen vraag en aanbod tot stand te brengen. In het eerste kwartaal 2007 zijn door de CWI's 28.947 vacatures vervuld. Hiermee liggen wij ruimschoots op koers. In totaal hebben 65.806 werkzoekenden mede door bemiddeling en begeleiding van CWI een baan gevonden, omdat er naast de 28.947 vervulde vacatures 36.859 werkzoekenden aan CWI hebben teruggekoppeld dat ze zelf een baan vonden.

17% van de vacatures (4.970) is vervuld met een 45-plusser. Dit is een stijging ten opzichte van 2006 toen 15% van de vacatures werd vervuld met een oudere. Hiermee levert CWI een effectieve bijdrage aan het bestrijden van de werkloosheid onder ouderen. 24% van de vacatures (7.087) werd vervuld door jongeren tot 23 jaar waarmee een belangrijke bijdrage is geleverd aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. Vanwege de sterk afnemende jeugdwerkloosheid is het aandeel van jongeren in de vacaturevervulling gedaald ten opzichte van 2006 (toen 30%).

Resultaten vacaturewerving en transparantiebereik

Het aantal door werkgevers ingediende en op de CWI-vestigingen in behandeling genomen vacatures bedroeg in het eerste kwartaal van 2007 78.295. Hiermee zit CWI op schema om op jaarbasis 300.000 vacatures te werven via het vestigingskanaal. Ten opzichte van het eerste kwartaal 2006 is het aantal vacatures iets lager (toen 79.713). Deze daling is toe te schrijven aan de krappere wordende arbeidsmarkt. Vestigingen werven vooral vacatures waarvoor beschikbaar aanbod aanwezig is. In dezelfde periode zijn 73.352 vacatures rechtstreeks door werkgevers via het internetkanaal ingediend, dit is hoger dan in het eerste kwartaal van 2006 (toen 66.321).

Het transparantiebereik van CWI bedraagt in het eerste kwartaal 54,2%. Het transparantiebereik geeft de verhouding weer van het aantal bij CWI ingediende vacatures (via de vestigingen en via internet) ten opzichte van de totale vacaturemarkt, zoals die door het CBS is berekend. Bij de vaststelling van de streefwaarde 2007 van 60% is uitgegaan van 600.000 te werven vacatures (300.000 via het vestigingskanaal en 300.000 via het internetkanaal) ten opzichte van een totale vacaturemarkt van ruim 1 miljoen. Volgens de laatste schattingen komt de totale vacaturemarkt 2007 uit op 1.120.000. Bij 600.000 te werven vacatures zou dat een streefwaarde van ca. 54% opleveren voor het transparantiebereik.

Waarderingscijfer werkgevers

CWI meet elk kwartaal bij werkgevers wat ze vinden van de waardering voor de vacatureafhandeling door CWI. Ruim 3.000 werkgevers hebben in het afgelopen kwartaal meegewerkt en dit leverde een 6,9 op. Dit is een tiende hoger dan in het vorige kwartaal. De verdiepende analyse van de uitkomsten is in mei beschikbaar en zal in het volgende kwartaalverslag worden opgenomen.

4.2 Bijzondere projecten met werkgevers

Branche-estafette weken

In 2007 organiseert CWI voor het eerst de "Brancheweeken". Gezien de toenemende tekorten op de arbeidsmarkt richt CWI zich steeds specifieker op die branches die een frictie kennen op de arbeidsmarkt. Doel hierbij is vraag en aanbod bij elkaar te brengen. (Korte) praktijkopleiding en competenties zijn hierbij een belangrijk instrument. Per branche zijn op regionaal niveau maatwerkoplossingen nodig. Hierbij is het van belang de ingeschrevenen te mobiliseren.

Van 5 maart tot en met 16 mei staat op de vestigingen iedere week een andere branche centraal en wordt er extra aandacht besteed aan banen en opleidingen in die branche. De Brancheweeken zijn gericht op: horeca, bouw, techniek, transport en logistiek, productie en industrie, ambachten, zorg, beveiliging, bewaking en geüniformeerde beroepen, zakelijke dienstverlening en detailhandel. CWI organiseert de Brancheweeken ketenbreed en in nauwe samenwerking met brancheverenigingen, kenniscentra en scholingsinstituten. Elke vestiging geeft haar eigen invulling aan de activiteiten rondom deze Brancheweeken. Daarbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een banenmarkt, vacaturecafé, branchedag, workshops, speeddates en locatiebezoeken bij werkgevers en kenniscentra. Uitgangspunt is lokaal ondernemerschap en creativiteit met een landelijke uitstraling.

Samenwerkingsprojecten

Samenwerking met Defensie en Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

CWI, het ministerie van Defensie en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) ondertekenden in het eerste kwartaal samenwerkingsovereenkomsten. De hierin gemaakte afspraken

moeten ervoor zorgen dat de drie partijen elkaar nog sneller vinden en versterken als het gaat om het werven en laten doorstromen van personeel. Het is daarbij van belang dat betrokken partijen in gezamenlijkheid de gewenste competenties van de kandidaten vaststellen en vervolgens één competentietaal hanteren.

Defensie geeft aan tevreden te zijn over de samenwerking met CWI waarbij 700 klanten bij Defensie aan de slag zijn gegaan. Tegelijkertijd werd ook de moeilijke arbeidsmarkt van dit moment erkend: de instroombehoefte ligt op gemiddeld 6.000 nieuwe kandidaten waarvan op dit moment 25% 'binnen' is. CWI zal voornamelijk jongeren op Vmbo-niveau gaan werven voor Defensie. Door hen werkervaring en een opleiding te bieden, kunnen zij de krijgsmacht met een diploma op Mbo-niveau verlaten. In het eerste kwartaal werden 191 kandidaten door CWI naar een vacature bij Defensie verwezen. Hiervan werden er 28 aangenomen.

DJI (een onderdeel van het Ministerie van Justitie) heeft op jaarbasis behoefte aan ruim 1.000 bewaarders en de verwachting is dat CWI een belangrijke partner kan zijn in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Naast het totale aanbod van werkzoekenden zal CWI ook mogelijkheden ontwikkelen de personeel mobiliteit tussen overheidsorganisaties te faciliteren. Hierbij wordt concreet gedacht aan de uitstroom bij Defensie. De samenwerking met DJI zal de komende maanden verder worden geconcretiseerd.

Samenwerking met Belastingdienst voor jongeren zonder startkwalificatie

CWI heeft in opdracht van de Belastingdienst jongeren geworven voor werk-leerbanen. Het project, dat goed aansloot bij de acties van de Taskforce Jeugdwerkloosheid, werd uitgevoerd op 41 verschillende locaties. Vanwege een aanzienlijke natuurlijke uitstroom en een verwachte toename van werk, ontstond er bij de Belastingdienst behoefte aan goed opgeleid personeel. CWI kreeg de opdracht om kandidaten aan te leveren. De opzet was om jongeren zonder startkwalificatie of diploma alsnog via een intern werk-leertraject bij de Belastingdienst opleiden tot MBO-plusniveau. CWI ging op zoek naar de potentiële kandidaten die eerst in algemene zin getest werden bij Competentie Test Centra (CTC). Daarna volgden selectiegesprekken met de Belastingdienst. De kandidaten werden in betrekkelijk korte tijd doorgeleid. Van de 320 vacatures voor "Medewerker Toezicht" werden er uiteindelijk 260 ingevuld door CWI. Daarnaast werd er voor 80 vacatures voor "Douane medewerker" geworven waarvan er 25 werden ingevuld. In totaal kregen op deze manier 285 kandidaten een aanstelling bij de Belastingdienst, tot grote tevredenheid van de opdrachtgever.

Samenwerking met Maxeda voor voortijdig schoolverlaters

In 2006 zijn in de Taskforce Jeugdwerkloosheid afspraken gemaakt hoe voortijdige schoolverlaters een tweede kans op de arbeidsmarkt te geven. In het kader hiervan zijn met de retailgroep Maxeda afspraken gemaakt om voor eind 2007 1.000 jongeren een tweede kans te geven. CWI kreeg hierbij de opdracht om deze doelgroep te bemiddelen voor een werk-leerplek. De intentie van Maxeda is om de kandidaten na het werk-leertraject voor het bedrijf te behouden. Onder de Maxeda vallen winkelketens zoals V&D, Bijenkorf, Praxis, M&S, Hema en Hunkenmöller. Er zijn inmiddels meer dan 3.000 jongeren verwezen waarvan er ruim 300 zijn aangenomen.

4.3 Ontslag- en tewerkstellingsvergunningen

Doelstelling

CWI behandelt aanvragen van werkgevers voor ontslag- en tewerkstellingsvergunningen tijdig en correct. Daarbij geeft CWI informatie en advies over ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen en over arbeidsrechtelijke vragen. CWI geeft voorlichting aan werkgevers en brancheorganisaties. Ook organiseert CWI congressen over ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen. Waar mogelijk, gebeurt dat samen met sociale partners of UWV. CWI vraagt advies over ontslagzaken aan de ingestelde ontslagadviescommissies, waarvan er per uitvoerende locatie één is. In deze commissie

zitten vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. CWI zorgt ook voor opleiding van de leden van de ontslagadviescommissies.

Ontslagvergunningen

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in het eerste kwartaal bedraagt 7.524. Ten opzichte van voorgaande kwartalen is sprake van een voortzettende daling (vierde kwartaal 2006: 10.965, derde kwartaal 2006: 10.708). De afname van het aantal aanvragen om ontslag is grotendeels veroorzaakt door de aantrekkende economie en wijzigingen van het ontslagrecht. Een belangrijke wijziging is het verplicht stellen van afspiegeling op basis van leeftijd bij het bepalen van de ontslagvolgorde van werknemers bij een ontslag op bedrijfseconomische gronden.

In het eerste kwartaal van 2007 is 84,3% van de verleende ontslagvergunningen binnen zes weken afgehandeld. Dit is iets lager dan in het laatste kwartaal van 2006 (toen 85,3%) maar ruim hoger dan de streefwaarde van 80,0%.

Wanneer een gemeente voornemens is een Wsw-dienstverband op te zeggen, heeft de gemeente - bijna altijd - voorafgaand een ontslagadvies van CWI nodig. De realisatie van het aantal ontslagadviesaanvragen Wsw in het eerste kwartaal van 2007 bedraagt 113 stuks. 92,3% van deze ontslagadviezen is tijdig (< 16 weken) afgegeven. De streefwaarde van 80% is hiermee ruimschoots overschreden.

Tewerkstellingsvergunningen (TWV)

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen (TWV) in het eerste kwartaal 2007 bedraagt 34.453, dit is 83,7% hoger dan de raming voor die periode. De forse stijging van het aantal twv-aanvragen wordt met name veroorzaakt door de versoepeling in 2006 van de toelating van vreemdelingen uit de Midden- en Oost Europese landen (MOE-landen). Het verkrijgen van een TWV is eenvoudiger, omdat alleen nog getoetst wordt of de beloning en de huisvesting van de betrokken werknemers aan de eisen voldoen. Bij 32.337 aanvragen (94%) was sprake van een beperkte toets die voor het merendeel betrekking had op de toelaten van werknemers uit de MOE-landen.

In het eerste kwartaal van 2007 is 96,3% van de verleende tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken afgehandeld (streefwaarde 93,0%). Aanvragen die beperkt bleven tot een toets op marktconforme beloning en verantwoorde huisvesting zijn binnen 2 weken afgewikkeld. Ten opzichte van het laatste kwartaal van 2006 (95,1%) is de tijdigheid verbeterd.

Bij grensoverschrijdende dienstverlening is de TWV-plicht per 1 december 2005 vervangen door de notificatieplicht. Buitenlandse dienstverrichters kunnen hun diensten met buitenlands personeel in Nederland verrichten, zonder TWV, mits zij deze diensten vooraf laten registreren. Dat heeft geleid tot 2.407 notificaties in het eerste kwartaal van 2007. Deze vorm van dienstverlening is fors toegenomen: in geheel 2006 werden 6.300 notificaties afgegeven.

Verklaringen (regeling schoonmaakpersoneel, startkwalificatie en fonds A+O Rijk)

Er bestaat een aantal regelingen op basis waarvan een werkgever in aanmerking kan komen voor subsidie of fiscaal voordeel, als hij een niet-werkende werkzoekende in dienst neemt (regeling schoonmaakpersoneel, Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds van het Rijk) of opleidt tot een bepaald niveau (startkwalificatie). CWI verstrekt aan de werkgever een verklaring aangaande de inschrijving bij CWI of de lengte van de werkloosheid. Het totaal aantal ingediende aanvragen in het eerste kwartaal 2007 bedraagt 553. In het vierde kwartaal 2006 lag het aantal op 1.647, in het derde kwartaal 2006 op 416 aanvragen. Na de piek in het vierde kwartaal is nu sprake van een daling van het aantal aanvragen in de richting van het niveau van het derde kwartaal 2006.

De doorlooptijd van de afgehandelde aanvragen bedraagt 93,8% binnen de wettelijke termijn (streefwaarde 75%).

5 Ketendienstverlening

5.1 Doelstelling

Samenwerking in de keten van werk en inkomen betekent het integreren van de dienstverlening van CWI, UWV en gemeenten om de klant beter te bedienen. Hieraan is vorm gegeven in het ketenprogramma met gemeenschappelijke dienstverleningsconcepten voor werkzoekenden en werkgevers. Ketenpartners hebben afspraken met elkaar gemaakt om te komen tot geïntegreerde en parallelle dienstverlening waarbij de inzet van elkaars instrumentarium en het werken in gemengde teams en met één contactpersoon belangrijke onderdelen zijn.

De samenwerking komt inmiddels herkenbaar tot uiting in het ketenlogo dat in 2006 is geïntroduceerd. Communicatie in de keten is onder meer geborgd via een ketenjournaal en een kennisbank. Inmiddels verschijnt er in de bladen van CWI, UWV en Divosa ook een ketenrubriek, is er een gezamenlijk blad voor cliënten en zijn er gezamenlijke brochuresets.

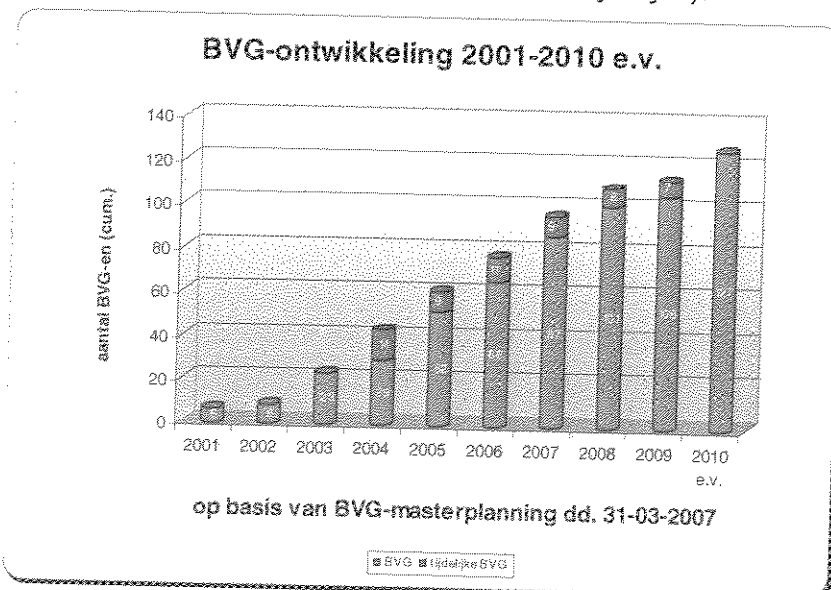
Een aantal onderwerpen die betrekking hebben op de ketendienstverlening zijn al in eerdere hoofdstukken verwerkt zoals de ketenjaarplannen en de ketenmarktwerkingsplannen. Dit hoofdstuk bevat alleen aanvullende onderwerpen voor zover nog niet eerder aan de orde geweest.

5.2 Bedrijfsverzamelgebouwenmonitor

De samenwerking krijgt daadwerkelijk gestalte in de bedrijfsverzamelgebouwen (BVG). 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, onderwijs, inkomen en zorg. 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.

In het eerste kwartaal 2007 zijn er vijf BVG's in gebruik genomen, te weten Den Haag Centrum, Middelburg, Veendam, Enschede en Schiedam. Het aantal BVG's bedraagt aan het einde van het eerste kwartaal 82 (71 definitieve en 11 tijdelijke).

De onderstaande grafiek geeft de ontwikkeling weer in de periode 2001 – 2006 en geeft tevens aan hoe de planning er uit ziet tot 2010. De verwachting is dat er eind 2007 96 BVG's operationeel zullen zijn (87 definitieve en 9 tijdelijke).



5.3 Overig

Samenwerking met UWV

In het kader van "Samen Doen We Het Zo" (het samenwerkingsmotto van CWI en UWV) is een aantal verdere stappen gezet die het mogelijk maken in de praktijk vooruitgang en gezamenlijke resultaten te boeken. Naast de al genoemde jaar - en ketenmarktwerkingplannen gaat het om:

- samenwerking met gemeenten;
- de diagnose aan de kop van het proces;
- de invoering van A/B routing;
- risico gestuurd handhaven;
- toepassen poortwachertoets;
- vormgeven duaal overleg (werken in koppels);
- vaste contactpersoon voor de klant;
- ketenbrede inzet van middelen zoals opstapjes;
- prestatie-indicatoren en effectmeting.

De gezamenlijke dienstverlening is voor een groot deel geïmplementeerd. Op een aantal onderdelen (waaronder A/B routing, risico gestuurd handhaven) is voor een aantal locaties nog geen sprake van volledige realisatie. Voor de locaties waar de invoering per 1 april niet is gerealiseerd zijn afspraken gemaakt om alsnog tot invoering te komen.

Handhaving

CWI blijft zijn reguliere handhavingstaken op het gebied van verplichtingencontrole en gegevenscontrole uitvoeren. CWI doet dit door klanten te wijzen op de plichten die aan het recht op een uitkering verbonden zijn. CWI richt zich met name op het terugdringen van fraude door klanten werk aan te bieden, omdat het hebben van werk de meeste kans biedt om uit een uitkering te blijven en de kans op fraude op deze wijze te verkleinen. De CWI-adviseur bekijkt of de klant zich aan de afspraken houdt en treedt, indien nodig, op naar de klant als deze zich niet aan zijn verplichtingen houdt. Hij brengt de uitkeringsinstantie hiervan op de hoogte door het sturen van een kennisgeving.

Daarnaast heeft CWI samen met UWV de mensen van de servicedesk opgeleid in het herkennen van documenten. Het betreft documenten die betrekking hebben op de identiteit van de klant. In de opleiding documentherkenning hebben de medewerkers leren werken met de 'blauwe lamp': de retro-check. De retro-check is een compact, eenvoudig te bedienen apparaat en speciaal ontworpen om de echtheid van identiteitsdocumenten zoals paspoorten, identiteitskaarten, rijbewijzen etc. te controleren. Daarnaast leent het apparaat zich uitstekend voor de controle van bankbiljetten, cheques, bankpasjes en credit cards. Sinds maart wordt op alle vestigingen met deze apparatuur gewerkt.

Poortwachterstoets

Vanaf januari 2007 wordt de poortwachterstoets uitgevoerd door CWI en UWV. De poortwachterstoets maakt onderdeel uit van het totale dienstverleningspakket dat CWI en UWV voor WW-gerechtigden hebben voor de bemiddeling naar werk. Het is een stap in het verder optimaliseren van de dienstverlening en het klantgericht werken. De klantgerichtheid komt tot uitdrukking in het geven van maximale duidelijkheid over de dienstverlening (bemiddeling naar werk en de daarbij behorende rechten en plichten). Dit gebeurt in een persoonlijk advies- en bemiddelingsgesprek op of rond de eerste werkloosheidsdag c.q. de uitkeringsaanvraag. De afspraken worden gemaakt, schriftelijk vastgelegd en uitgereikt aan klant. De poortwachterrol zit in het toetsen van de gemaakte afspraken met de klant, aansluitend op de acties van de klant. Bijvoorbeeld: heeft de klantregisseur een klant werkzoekende een vacature meegegeven en afgesproken dat de klant daar binnen een week op reageert, dan toetst de adviseur na

een week of de klant dit ook heeft gedaan. Zo niet, dan is dit reden voor een confrontatie en bij verwijtbaar gedrag kan de adviseur een kennisgeving sturen. Door te sturen op de gemaakte afspraken, wordt het gemakkelijker om het poortwachtersgesprek na uiterlijk drie maanden te voeren. In ieder geval toetst de adviseur na uiterlijk drie maanden het effect van de afspraken en de inspanningen van de werkzoekenden en de geboden dienstverlening in een gesprek op de vestiging. Tevens worden de vervolgafspraken gemaakt en zonodig een kennisgeving verstuurd.

In de verslagperiode is een audit gehouden naar de implementatie van de poortwachterstoets. Gebleken is dat de toets over het algemeen is geïmplementeerd (maar nog niet overal) en dat nog een kwalitatieve verbetering nodig is van het vastleggen van afspraken. Geconcludeerd is dat er verbeteracties nodig zijn met het volgende doel:

- Gegarandeerde toepassing voor alle nieuwe WW-klanten van de werkwijze Poortwachterstoets;
- Aanbrengen van kwalitatieve verbeteringen in gemaakte afspraken met de klant;
- Realiseren van kwalitatieve verbeteringen in de registratie van afspraken in Sonar.

Als eerste prioriteit wordt aangegeven dat alle vestigingen op uiterlijk 1 mei de poortwachterstoets uitvoeren. In de tweede fase dienen de kwalitatieve verbeteringen worden doorgevoerd.

Medewerkers UWV en gemeenten in Sonar

UWV en CWI werken op allerlei gebieden steeds meer samen om klanten te ondersteunen bij het vinden van werk. De reïntegratiecoach of administratief ondersteuner van UWV en de adviseur van CWI krijgen in 2007 te maken met een nieuwe stap in die samenwerking. Zij krijgen dan namelijk toegang tot gezamenlijke klantinformatie via één systeem namelijk Sonar. Voor de reïntegratiecoach zal een specifieke functionaliteit in Sonar worden ingebouwd. In de loop van april komt de functionaliteit beschikbaar en zullen de eerste UWV-medewerkers toegang tot Sonar hebben. Het gaat hier om ca. 1.000 reïntegratiecoaches waarvoor CWI licenties heeft gekocht. Daarnaast zijn er ook 5 à 600 medewerkers van gemeenten actief in Sonar. Met gemeenten worden afspraken gemaakt om dit verder uit te breiden.

6 Bedrijfsvoering

Doelstelling

CWI is een innovatieve en effectieve organisatie, met nieuwe vormen van klantgerichte dienstverlening die aansluiten op de arbeidsmarkt van nu en morgen. CWI richt de werk- en evaluatieprocessen in op doelbereik en verbetert voortdurend de verhouding tussen de kosten en de effecten van de activiteiten. CWI stelt de klantwerkzoekende en de klantwerkgever centraal en zoekt proactief naar nieuwe concepten en instrumenten. CWI leert van klachten voor kwaliteitsverbetering en is transparant naar opdrachtgever en samenleving.

Om de doelstellingen te bereiken investeert CWI in medewerkers en gebruikt klanttevredenheidsonderzoek en interne (kwaliteits)audits, planningcycli (beleids- en controlcyclus, verbetercycli). Daarnaast heeft CWI zijn primaire informatiesysteem vernieuwd.

6.1 De medewerkers van CWI

Personeel en aandeel stafpersoneel

In onderstaand overzicht is de gemiddelde bezetting van CWI over het eerste kwartaal van 2007 opgenomen. Daarbij is een splitsing gemaakt tussen 'uitvoering' en stafpersoneel.

Uitvoering	
Medewerkers op de vestigingen	2.825,3
Teamcoördinatoren	129,6
Medewerkers Eures	11,9
Medewerkers JuZa (zie uitzondering bij de staf)	214,3
Coördinatoren JuZa	13,8
Medewerkers CWIS	142,0
Medewerkers AKA (land + district)	67,8
Medewerkers P&K, B&O	5,0
Medewerkers P&K, team CMO	19,7
Medewerkers Helpdesk BA	10,0
Totaal	3.439,5
Staf	
Overige medewerkers hoofdkantoor	203,4
Overige medewerkers districtskantoor	208,9
Vestigingsmanagers	110,9
Ondersteuning vestigingsmanagers	29,8
Medewerker algemenezaken/huismeester	37,4
Juridisch management	6,1
Staf JuZa	12,2
Totaal	608,7
Totaal uitvoering + Staf	4.048,2
Stafquote	15,0%

CWI had in het eerste kwartaal een gemiddelde personele bezetting van 4.048 fte; hiervan behoorde 3.440 fte tot de uitvoering en 609 fte tot de staf. De stafquote bedraagt 15,0% en is gelijk aan de stafquote 2006. De definitie van de stafquote is overeenkomstig de definitie die door het Bureau Berenschot is ontwikkeld en die is overgenomen door het ministerie van Financiën.

Ziekteverzuim

Het voortschrijdend 12-maandsgemiddelde ziekteverzuim (inclusief langdurig ziekteverzuim en exclusief bevallingsverlof) tot en met maart 2007 bedraagt 5,9%, opgebouwd uit 4,8% kortdurend ziekteverzuim en 1,1% langdurend ziekteverzuim. Ten opzichte van geheel 2006 (6.0%) is het ziekteverzuim iets gedaald. CWI blijft actief beleid voeren ter voorkoming van ziekteverzuim waarbij er extra aandacht is voor frequent verzuim.

6.2 Overig

ICT

De migratie van de verwerkingsinfrastructuur van CapGemini naar IBM vond plaats in november 2006. In het eerste kwartaal is nog geen sprake van een stabiele situatie. In januari hebben zich stevige calamiteiten voorgedaan (brand en stroomuitval bij IBM) waarvan CWI veel last heeft gehad. Daarnaast heeft IBM moeite om het vereiste kennisniveau van de systemen te bereiken hetgeen noodzakelijk is voor goed beheer. Tevens heeft IBM onvoldoende resources beschikbaar. Het gevolg daarvan is dat de verstoringen die zich voordoen, niet snel genoeg kunnen worden opgelost. Het doorvoeren van nieuwe releases loopt zodoende systematisch vertraging op. Er is echter een enorme druk om nieuwe releases in productie te nemen, omdat diverse ontwikkelingen het primaire proces ondersteund dienen te worden, zoals bijvoorbeeld de toegang tot Sonar van de reïntegratiecoaches van UWV. Er is een plan van aanpak voor verbetering in de maak dat erop is gericht om aan het eind van het tweede kwartaal een flinke stap te hebben gezet naar verbeterd beheer. Aan het einde van het eerste kwartaal moet alleen nog de applicatie voor Wsw (IW3) over naar IBM.

Informatiebeveiliging

In het eerste kwartaal van 2007 heeft KPMG voor de verantwoording informatiebeveiliging over 2006 de auditrapportages opgesteld. De resultaten van deze audit 2006 zijn gebaseerd op een aantal deelaudits. Mede op basis van de auditbevindingen wordt het CWI beveiligingsplan 2007 opgesteld, worden verbeterplannen met de leveranciers vastgesteld en worden de bevindingen uitgezet bij de verantwoordelijke organisatieonderdelen. Doel van het verbeterplan is het verkrijgen van een goedkeurende verklaring over 2007.

In de loop van 2007 worden tevens IBM en Logica CMG als leveranciers toegevoegd aan het bestaande rijtje; CGEY valt daaruit weg. Voor IBM wordt bezien of een pre-audit een nuttige bijdrage kan leveren aan het op orde krijgen van de informatiebeveiliging 2007.

7. Financiën

7.1. Baten/lasten tot en met 1e kwartaal 2007 (zie tabel 1)

Tabel 1: baten/lasten

Rapportage totale CWI-organisatie t/m 1e kwartaal 2007 (excl. BKWI)

Bedragen x € 1 mln *)

	Realisatie januari t/m maart 2007			2007		Verschil prognose minus begroting
	Regulier	Incidenteel budget	Ttl	Jaar Prognose	Jaar Begroting	
Baten						
- SZW regulier	81		81			
- SZW WSW	7		7	324	324	0
- onderhuur	2		2	28	28	0
Subtotaal vlgv goedk.brief SZW UB/A/2006/83978	90	0	90	7	8	-1
				359	360	-1
- Best.fonds benoemd		0	0	1	1	0
- Best.fonds onbenoemd			0	2	2	0
- Schuld aan SZW		2	2	9	9	0
- Aanvullend DKD van SZW CWI deel		1	1	1	1	0
Subtotaalprojectmatige aanvullingen	0	3	3	14	14	0
- Overige baten	3		3	8	0	8
- Rente	0		0	1	0	1
Totaal baten	93	3	96	382	374	8
Lasten						
Personeelskosten	52	0	52	208	220	-12
Kosten extern personeel	7	1	9	15	0	15
Afschrijvingskosten	3		3	13	15	-2
Huisvestingskosten	12	0	12	45	47	-2
Beursvloerbeveiliging	1		1	3	3	0
ICT kosten	10	1	11	38	37	1
Overige materiele kosten	8	0	9	35	38	-3
Gespec. naar prof. maar niet categoriaal verdeeld	4		4	25	14	11
Ttl lasten	96	3	99	382	374	8
Exploitatiesaldo	-3	0	-3	0	0	0

*) door afrondingen kan het voorkomen dat bedragen optisch niet lijken te sluiten.

In de bovenstaande tabel 1 worden de gerealiseerde baten/lasten vergeleken met de begroting 2007 welke met enkele aanvullingen is bijgesteld. Bij de vergelijking is het volgende relevant.

Begroting (zie tabel 2)

Tabel 2: Begroting/beschikbaar 2007

Verlaperperiode:

t/m 1e kwartaal 2007

Bedragen * € (mln. *)

Beschikbare middelen

Jaar: 2007

Begrotingpost	Deze middelen worden tijdsevendig in de baten opgenomen				Deze middelen komen gedurende het jaar beschikbaar in de realisatie overeenkomstig de kosten realisatie				Totaal beschikbaar 2007
	Origineel budget	SWW	Correctie	Totaal beschikbaar	Bek. t/m 1e qrt 2007	Schikking van SZW 31.12.2006	Regulier additionele projectont.	Totaal beschikbaar	
Baten									
Regulier budget	324,0	28,0		352,0	88,012		0,0		352,0
Onderhuur	8,3			8,3					8,3
Overige baten								1,4	6,9
Projecten:									7,8
Complan Vac. Off.					0,0		0,0		0,0
PVA Impactief					1,3		1,3		1,3
ZZ-Top en Life Skills					0,0	0,0	0,0		0,0
Doelgroepenleid					0,0	0,0	0,0		0,0
Valkering normtijden					0,0	0,0	0,0		0,0
Drempelrechten					0,0	0,0	0,0		0,0
ZZP					0,3	0,3	0,3		0,3
Euro CV					0,0	0,0	0,0		0,0
Digitaal Klantendossier					0,0	0,0	0,0		0,0
Herbestemming DKO					6,0	12,5	18,5		18,5
Digitaal Klantendossier t/m ketenpartners					-6,0	6,0	0,0		0,0
DKO ongespecificeerd vanuit 2006						-17,1	-17,1		-17,1
BSN					1,1		1,1		1,1
Handelsregisterwet					1,2		1,2		1,2
Stroomlijnen ind.proces Zorg en Soc.zekerheid					3,0		3,0		3,0
Innv.budg.2006 CWIS					0,2		0,2		0,2
Innv.budg.2006 Werk.nl					0,8		0,8		0,8
Innv.budg.2006 Ov. ICT					0,6		0,6		0,6
Ter beschikking van SZW					1,9		1,9		1,9
Ov. baten					2,2		2,2		2,2
Rente									0,0
Totaal baten	332,0	28,0	0,0	360,3	3,7	0,9	1,4	14,1	374,4
Lasten									
Personeelskosten	205,6	14,8		220,4					220,4
Kosten extern personeel	0,1	0,0		0,1					0,1
Afschrijvingskosten	15,4			15,4					15,4
Investeringskosten	48,1	1,7		49,9					49,9
ICT-kosten	34,5	1,9		36,5					36,5
Overige materiele kosten	26,5	9,6		36,1					36,1
Rentelasten				0,0					0,0
Gesprektoerd naar projecten maar niet categoraal verdeeld				0,0	3,7	0,9	1,4	14,1	21,1
Totaal lasten	232,3	28,0	0,0	260,3	3,7	0,9	1,4	14,1	374,4
Exploitatiebijdrage	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Het totaal van de goedgekeurde bedragen komt uit op **€ 360,3** mln. en komt overeen met de aangekondigde begroting 2007 volgens de brief van Min. van SZW nr. UB/A/2006/83978 d.d. 22.11.2006

NB door afronding kan het opschrijven dat bedragen niet sluiten

Het totaal van de beschikbare middelen is met een totaal van **€ 374,4 mln.** weergegeven in tabel 2 "Begroting / beschikbaar 2007".

De begroting 2007 is goedgekeurd in de brief van het Ministerie van SZW UB/A/2006/83978 d.d. 22 november 2006 voor een totaal bedrag van **€ 360,3 mln.** De samenstelling van dit bedrag is in tabel 2 "Begroting/beschikbaar 2007" via arcering herkenbaar gemaakt.

Verder zijn in tabel 2 de **incidenteel** beschikbare middelen toegevoegd die gevormd worden door een aantal nog door SZW vrij te geven posities die in de jaarrekening 2006 zijn opgenomen:

- Bestemmingsfonds ¹		€ 3,7 mln.
- Schuld aan SZW	€ 14,9 mln.	
van deze € 14,9 mln. is reeds € 6,0 mln. opgenomen in het hieronder genoemde DKD budget van € 18,5 mln.	€ 6,0 mln. -/-	€ 8,9 mln.
- Een ketenbudget DKD volgens de brief van het Ministerie van SZW UB/A/200678009	€ 12,5 mln.	
Een herbestemming ten gunste van DKD vanuit de jaarrekening CWI 2006 eveneens volgens de brief van het Ministerie van SZW UB/A/200678009	€ 6,0 mln.	
Subtotaal DKD budget voor de keten incl. CWI	€ 18,5 mln.	
Minus afscheiding van het ketengedeelte excl. CWI	€ 17,1 mln. -/-	
Sub DKD CWI deel		€ 1,4 mln.
Het totaal van de incidenteel beschikbare middelen is daarmee		€ 14,1 mln.

Realisatie januari tot en met maart 2007 (zie tabel 1)

De realisatie tot en met maart 2007 betreft alle gemaakte en voorziene kosten. Voor het incidentele deel van de beschikbare middelen worden de baten in de loop van het jaar op basis van de kostenrealisatie opgenomen.

Op het **reguliere** budget tot en met het eerste kwartaal is er een tekort van € 3 mln. Daarbij is gerekend met een tijdsevenredig deel van voorziene rente- en overige baten en onderhuur.

In het reguliere budget is € 28,0 mln. (excl. Ipi) voor de Wsw-indicatiestelling opgenomen wat voor het eerste kwartaal € 7,0 mln. betekent. De kosten tot en met het eerste kwartaal komen uit op € 6,1 mln. (87%). Op basis van het aantal aanmeldingen voor Wsw (her)indicering is de verwachting dat de achterstand in de komende maanden wordt gecompenseerd.

Het **incidentele** gedeelte kent, omdat de baten worden opgenomen conform kostenrealisatie, geen resultaat.

In het incidentele gedeelte is het totaal van het DKD budget 2007 (€ 18,5 mln.) gerubriceerd. Hierop is € 17,1 mln. in mindering gebracht voor de ketenpartners. Evenals in de jaarrekening 2006 zal deze besteding niet verantwoord worden in de baten en lasten maar zal de verantwoording in balansspecificaties worden weergegeven.

Prognose 2007 (zie tabel 1)

Over het jaar 2007 prognosticeren wij dat de baten en lasten met elkaar in evenwicht zijn.

Baten:

De totale afwijking in de baten is € 8 mln. en wordt veroorzaakt door

- Rentebaten € 1 mln.
- onderhuur en overige baten € 7 mln.

Lasten:

¹ Voor € 2,2 mln. van dit bedrag worden plannen geformuleerd die aan het Ministerie van SZW ter goedkeuring worden aangeboden.

De totale afwijking in de kosten is eveneens € 8 mln. en wordt onder andere veroorzaakt door:

- lastenverhogingen
 - kosten gerelateerd aan de hierboven genoemde overige baten
 - opname van kosten voor (innovatie) projecten
- lastenverlagingen
 - verlaagde afschrijvingskosten door temporisering bij de BVG-vorming

Doordat met name de projectmatige middelen voor een groot deel niet vooraf categoriaal zijn te verdelen zijn de afwijkingen per kostencategorie in deze opstelling niet relevant.

Bij de lastenprognose moet opgemerkt worden dat de Raad van bestuur een taakstelling heeft laten opnemen die verplicht tot actieve sturing op lastenbeperking. Binnen de beschikbare middelen zullen beperkt innovaties kunnen worden gestart en/of doorgezet.

Het verschil tussen de jaarprognose en de totale jaarbegroting wordt zichtbaar in de kolom "Verschil prognose minus begroting" in tabel 1. Hierbij moet worden opgemerkt dat de incidentele beschikbare middelen vol zijn geprognosticeerd.

7.2 Algemeen

Reorganisatie

In overleg met het Ministerie van SZW is in de jaarrekening 2006 een voorziening gevormd voor reorganisatiekosten van € 13,7 mln.

Ten behoeve van de realisatie heeft het mobiliteitsbureau in het eerste kwartaal haar activiteiten gestart. Uit de organisatie zijn 10 adviseurs (6,6 fte's) geworven die zich door opleiding op hun speciale taak bekwamen. De doelgroep van boventalligen die, ondersteund door de regelingen zoals opgenomen in het sociaal plan, in het kader van de reorganisatie tot en met 2008 binnen de CWI organisatie zijn of zullen worden vastgesteld heeft zich uitgebreid. De uitbreiding heeft betrekking op de voormalige medewerkers van arbeidsvoorziening en op voormalige nu werkloze CWI-medewerkers. De gedachte bij de uitbreiding van de doelgroep is het middel "mobiliteitsbureau" alternatief en voor andere doelgroepen aan te wenden. Het mobiliteitsbureau zal de kosten naar de diverse doelgroepen toerekenen. In de aanlooperperiode zullen de kosten overwegend algemeen zijn door inventarisaties, oriëntatie op mogelijkheden voor de doelgroep en opleiding. De kosten (organisatie mobiliteitsbureau en doelgroep) drukken niet op het reguliere budget maar worden gefinancierd uit de reorganisatievoorziening, doorberekening aan voormalig arbeidsvoorziening en de WW-voorziening.

Digitaal klantdossier

Het programmamanagement wordt sedert juni 2006 gevoerd door BKWI.

Voor 2007 is vanuit de jaarrekening van CWI € 6,0 mln. herbestemd voor DKD en is aanvullend budget toegekend van € 12,5 mln. (brief van het Ministerie van SZW UB/A/200678009) zodat in totaal € 18,5 mln. beschikbaar is voor de keten.

In het tweede kwartaal zullen wij, in samenspraak met BKWI, de financiële besteding in relatie tot goedgekeurde werkplannen aan de rapportage toevoegen.

BIJLAGE A: BALANCED SCORECARD CWI 1^E KWARTAAL 2007

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2007		Periode	Realisatie t/m uitbmo verslagperiode	Prestatie- indicator Streefwaarde 2006 (jaarwaarde of cum t/m verslagperiode)	Afwijking realisatie t.o.v. streefwaarde
A	CWI & WERK.NL				
	Aantal gebruikerssessies (Jaarstreefwaarde = 30.000.000)	1e kwartaal 2007	NTB	7.500.000	
B	CWI & WERKZOEKENDEN				
	Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	1e kwartaal 2007	6,1	7,0	0,9
	Beleggingscijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	1e kwartaal 2007	7,2	7,0	0,2
	Ketenpreventiequote WW	1e kwartaal 2007	33%		
	CWI Preventiequote WW	1e kwartaal 2007	20,8%	19%	1,8%
	Ketenpreventiequote WWB	jaar 2005	66%		
	CWI Preventiequote WWB	1e kwartaal 2007	56,4%	50%	6,4%
	Ketenuitstroombgquote WW (binnen 12 maanden)	1e kwartaal 2007	79%		
	CWI Uitstroombgquote WW fase 1	1e kwartaal 2007	67,7%	64%	3,7%
	CWI Uitstroombgquote WW route A	1e kwartaal 2007	62,8%	52%	10,8%
	Ketenuitstroombgquote WWB	jaar 2005	47%		
	CWI Uitstroombgquote WWB fase 1	1e kwartaal 2007	70,0%	62,0%	8,0%
	CWI Uitstroombgquote WWB route A	1e kwartaal 2007	55,9%	40,0%	15,9%
	Uitstroom naar werk 45+ (Jaarstreefwaarde = 57.000)	1e kwartaal 2007	15.426	14.450	6,8%
	Tijdigheidsquote indicatie WSW (% binnen 16 weken)	1e kwartaal 2007	96,1%	90%	6,1%
	Tijdigheidsquote herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	1e kwartaal 2007	96,0%	90%	6,0%
C	CWI & WERKGEVERS				
	Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	1e kwartaal 2007	6,9	7,0	-0,1
	Transparantiebereik (markt bereik werk.nl + ABS)	1e kwartaal 2007	54,2%	60,0%	-5,8%
	Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)	1e kwartaal 2007	186.047	326.000	-43,1%
	Aantal ingediende vacatures via vestigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 300.000)	1e kwartaal 2007	78.295	75.000	4,4%
	Aantal vervulde vacatures via vestigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 95.000)	1e kwartaal 2007	26.947	23.750	21,9%
	Tijdigheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	1e kwartaal 2007	84,3%	80,0%	4,3%
	Tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	1e kwartaal 2007	96,3%	93,0%	3,3%

BIJLAGE B: ECONOMIE EN ARBEIDSMARKT 1^E KWARTAAL 2007

Economie ontwikkelt zich gunstig

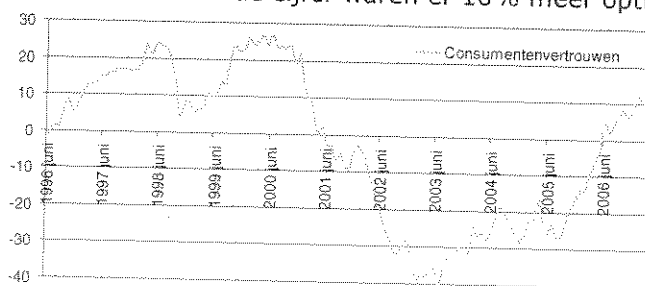
De economie is in het eerste kwartaal van 2007 zich goed blijven ontwikkelen. De industriële productie neemt sterk toe. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) geeft aan dat de meeste conjunctuurindicatoren hoogconjunctuur aangeven.

De economische groei was in het 4^e kwartaal van 2006 2,7% hoger dan vorig jaar. Over geheel 2006 groeide de economie met bijna 3%. De gunstige economische ontwikkeling betekent meer economische bedrijvigheid, waardoor het aantal banen en de omvang van de beroepsbevolking groeien. Het aantal werkzoekenden daalt nog steeds.

Vertrouwen in de economie blijft goed

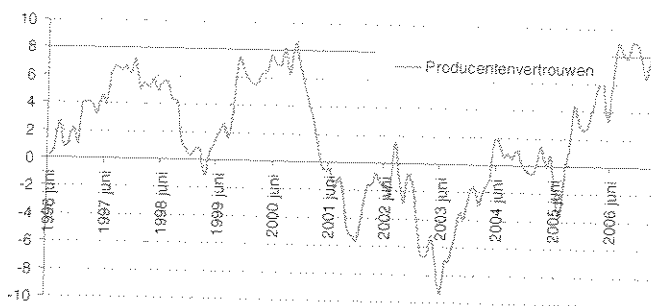
Het vertrouwen in de economie wordt door het CBS gemeten bij consumenten en producenten.

Het vertrouwen van consumenten in de economie is sinds het dieptepunt medio 2003 fors gestegen. De laatste tien maanden zijn er zelfs meer optimisten dan pessimisten onder de consumenten. Volgens het laatst bekende cijfer waren er 10% meer optimisten dan pessimisten. In de laatste twintig jaar waren er gemiddeld 3% meer pessimisten dan optimisten. consumentenvertrouwen nu is vergelijkbaar met dat begin 1999 en begin 2001 voorgaande periode van hoogconjunctuur).



Het van van (de

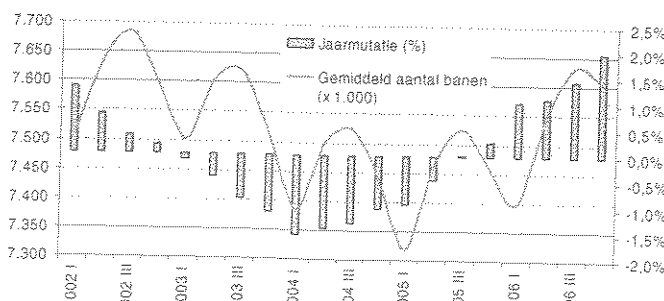
Het vertrouwen van industriële ondernemers in de economie blijft hoog. Weliswaar is het indexcijfer voor maart iets lager dan vorige maand, maar het niveau is nog steeds zeer hoog. Bij het producentenvertrouwen wordt gekeken naar de verwachte productie in de komende maanden, de voorraad gereed product en orderpositie. Ook de stemming van de ondernemers over de werkgelegenheid is in het laatste halfjaar aanzienlijk beter dan in de periode 2001-2005.



de

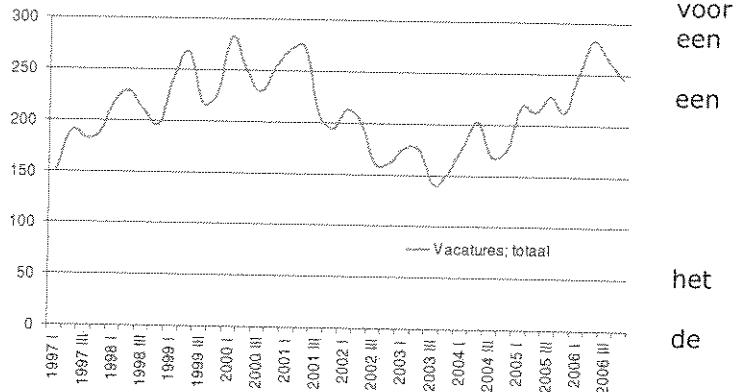
De situatie op de arbeidsmarkt verbetert

Nadat de economische groei zich in de loop van 2005 herstelde, is het aantal banen ook weer gaan groeien. In de figuur is het aantal banen per kwartaal te zien (rode lijn). In de gele kolommen is de jaartoe name van het aantal banen weergegeven (afgezet tegen het aantal banen in hetzelfde kwartaal in het jaar daarvoor). In de verandering van het aantal banen (gele kolommen) is een duidelijke golfbeweging zichtbaar. Zo nam in de periode 2003-2005 het aantal banen af. In het 3^e



kwartaal van 2005 kwam de omslag. Vanaf die tijd groeit het aantal banen weer. De groei wordt zelfs steeds sterker. In het 4^e kwartaal van 2006 is het aantal banen ruim 2% hoger dan het jaar daarvoor (+149.000).

In het kielzog van de forse groei in het aantal banen ontwikkelt ook het aantal vacatures zich gunstig. Het aantal ontstane vacatures blijft hoog. Het laatst bekende cijfer (4^e kwartaal 2006) laat echter – het tweede kwartaal op rij – daling zien in het aantal ontstane vacatures. Of dit voorbode is voor een afvlakkende ontwikkeling moet afgewacht worden. Wel blijkt dat het aantal ontstane vacatures in 2006 (1,045 miljoen) fors hoger is dan voorgaande jaar en hoger uitkomt dan het jaartotaal in voorgaande hoogconjunctuur.



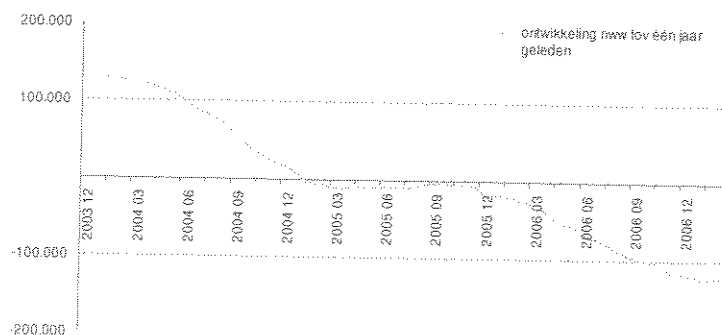
De verbetering op de arbeidsmarkt is ook zichtbaar in het flexwerk. Uit het laatst bekende cijfer van het CBS – over het 4^e kwartaal van 2006 – blijkt dat het aantal uitzenduren 17% hoger dan één jaar geleden. Meer recente informatie – van de Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU) – wijst op een voortzetting van de groei van het uitzendwerk in de eerste acht weken van dit jaar met zo'n 13%. Vooral uitzendwerk in de medische sector en de industriële sector zitten volgens de ABU in de lift. De groei van uitzendwerk in de administratieve sector blijft daarbij achter.

De bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar vormt de potentiële beroepsbevolking. De potentiële beroepsbevolking (circa 11,0 mln. personen) stijgt nauwelijks meer. Een deel van de potentiële beroepsbevolking (circa 3,5 mln. personen) ambieert geen baan. De rest (7,5 mln. personen) heeft wel een baan of is op zoek naar een baan en wordt de beroepsbevolking genoemd.

Als de economie zich gunstig ontwikkelt en het aantal banen toeneemt, treden meer personen toe tot de beroepsbevolking. Immers de kans op een baan is groter. Dit is duidelijk zichtbaar in de ontwikkeling van de beroepsbevolking. Bleef in het eerste halfjaar van 2005 de beroepsbevolking nog praktisch stabiel; daarna stijgt de beroepsbevolking weer. Bovendien neemt de stijging aan kracht toe. In het laatst bekende cijfer (over de periode december 2006 tot en met februari 2007) is een stijging zichtbaar met 1,6% (+117.000 personen). Daarbij is de stijging bij vrouwen veel sterker (2,4%) dan bij mannen (0,9%).

Werkloosheid blijft fors dalen

Zowel het aantal banen als de beroepsbevolking nemen toe. Ook het aantal vacatures is hoog. De kansen van werkzoekenden zijn in een hoogconjunctuur gunstig. Vanaf 2006 daalt het aantal niet-werkende werkzoekenden snel. In de eerste maanden van 2007 is het aantal niet-



werkende werkzoekenden zo'n 120.000 lager dan dezelfde periode van vorig jaar. Eind februari zijn er 559.000 niet-werkende werkzoekenden ingeschreven bij CWI.

Rooskleurige vooruitzichten voor de Nederlandse economie
Het Centraal Planbureau (CPB) spreekt in zijn zojuist uitgebrachte 'Centraal Economisch Plan 2007' van een robuuste economische groei. De internationale economische vooruitzichten zijn positief en dat werkt in het voordeel van de Nederlandse open economie. De economische groei in 2007 en 2008 blijft hoog (2,75%) en wordt breed gedragen: zowel de binnenlandse bestedingen (consumptie, investeringen etc.) als de uitvoer nemen toe. De werkloze beroepsbevolking neemt in beide jaren snel af. In het verlengde daarvan zal het aantal bij CWI ingeschreven werkzoekenden verder dalen.