

## Prestatie-indicatoren CWI

<i>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</i>	<b>norm 2005</b>	<b>realisatie 2005</b>	<b>norm 2006</b>	<b>Realisatie 2006</b>	<b>Norm 2007</b>	<b>Eerste kwartaal 2007</b>
1. Preventiequote WW	20%	20,1%	20%	19,6%	19%	20,8%
2. Preventiequote WWB	45%	48%	46%	53,1%	50%	56,4%
3. Uitstroomquote	55%	59,3% (WW) 60% (WWB)	52% (WW) 40% (WWB)	64,8% (WW) 63,4% (WWB)	52% (WW) 40% (WWB) + 64% (WW fase 1) 62% (WWB fase 1)	62,8% (WW) 55,9% (WWB) + 67,7% (WW fase 1) 70,0% (WWB fase 1)
4. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	82.000	90.891	95.000	104.844	95.000	28.947
<i>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</i>						
5. Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (WW en WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	99,2% (WW) 99% (WWB)	85% (WW) 85% (WWB)	91,7% (WW) 98,9% (WWB)	n.v.t.	
6. Tijdigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake (WW en WWB)	80% (WW) 96% (WWB)	86,5% (WW) 93,2% (WWB)	80% (WW) 95% (WWB)	86,7% (WW) 91,3% (WWB)	n.v.t.	
7. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	63,5%	90%	93,5%	90%	96,1%
8. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	85%	64,6%	90%	96%	90%	98,0%
<i>Resultaatgebied 3: Bemiddeling</i>						
9. Aantal ingediende vacatures	220.000	292.480	230.000	320.000	300.000	78.295
10. Transparantiebereik	-	-	60%	64,8%	60%	54,2%
<i>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</i>						
11. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI / werkzoekenden	7	7	7	6,3	7	6,1
12. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	7,3	7	6,8	7	
13. Klanttevredenheid bij CWI van intermediairs	7	6,6	-	-	7	
<i>Resultaatgebied 5: efficiency</i>						
14. Efficiëncytaakstelling	€65 mln.	€65 mln.	€69 mln.	€69 mln.	€70 mln.	

## **Toelichting**

### Ad 1 & 2 Preventiequote WW en WWB

De preventiequote WW vertoont eind 2006 (19,6%) een stijging ten opzichte van het eerste halfjaar 2006 (18,3%). Dit is ondermeer het gevolg van verbeteringen in het werkproces rondom de verwerking van de elektronische aanvraag van WW. Hierdoor worden resultaten van niet aan UWV overgedragen uitkeringsaanvragen beter vastgelegd. De uitkomst van de preventiequote WW bleef wel achter bij de streefwaarde van 20%. Dit heeft onder meer te maken met de aantrekkende economie waardoor cliënten eerder zelf werk vinden. Daardoor melden zich verhoudingsgewijs meer werkzoekenden waarvan het voor de CWI fors meer inspanningen vergt om te voorkomen dat zij overgedragen moeten worden aan het UWV. De gerealiseerde preventiequote WWB bedraagt in 2006 53,1% bij een streefwaarde van 46%. Ook hier is sprake van een stijging ten opzichte van het eerste halfjaar (50,7%). De stijging wordt onder meer veroorzaakt doordat werkafspraken met gemeenten zodanig efficiënt zijn geregeld dat er minder cliënten aan de gemeente worden overgedragen voor een uitkeringsaanvraag. De CWI heeft de norm van de preventiequote WWB verhoogd van 46% in 2006 naar 50% in 2007.

In het eerste kwartaal van 2007 hebben zich 36.100 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WWB. Door de actieve rol van de 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%. In het eerste kwartaal 2007 hebben zich tevens 85.500 werkzoekenden gemeld voor een aanvraag WW. Door de actieve rol van de CWI hoefden 17.800 werkzoekenden niet overgedragen te worden aan het UWV waardoor zij geen beroep deden op een WW-uitkering. Dit resulteert in een preventiequote WW van 20,8%.

### Ad 3 Uitstroomquote WW en WWB

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

Van de ruim 23.000 aan gemeenten overgedragen werkzoekenden is van bijna 15.000 werkzoekenden de uitkering binnen zes maanden beëindigd. Dit leverde in 2006 een uitstroomquote WWB van 63,4% op (gemiddeld over fase 1- en route A-clieënten).

Als norm hanteert de CWI in 2007 bij de uitstroomquotes op basis van fase 1 cliënten hogere waarden voor de WW en WWB. Voor de uitstroomquotes op basis van de routing zijn de normen in 2007 gelijk aan de waarden in 2006. In het eerste kwartaal van 2007 worden ten aanzien van de uitstroomquotes de normen behaald.

### Ad 4 Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2006 zijn door de CWI bijna 105.000 vacatures vervuld. Hiermee is de streefwaarde van 95.000 te vullen vacatures ruimschoots gehaald. De norm voor 2007 is gelijk aan die van

2006 (95.000). De CWI verwacht met dezelfde personele bezetting als in 2006 deze doelstelling te behalen. Tegelijkertijd wordt verwacht dat er meer tijd nodig is voor een vacaturevulling. Dit komt door de toegenomen fricties op de arbeidsmarkt waardoor een match moeilijker tot stand komt. Met 28.947 vervulde vacatures in het eerste kwartaal van 2007 ligt de CWI op koers.

#### Ad 5 Volledigheid overdracht gegevens CWI m.b.t. uitkeringsintake

De volledige overdracht van het uitkeringsdossier wordt gezien als een ketenaangelegenheid. De volledige overdracht door CWI zegt nog niets over de tijdige uitkering aan de cliënt. Daarom is het voor 2007 niet meer als zelfstandige CWI prestatie-indicator opgenomen. UWV en gemeenten blijven de volledigheid van de overdracht meten.

#### Ad 6 Tijdigheid overdracht WW en WWB

De tijdige overdracht van het uitkeringsdossier aan de ketenpartner wordt gezien als een ketenaangelegenheid. De tijdige overdracht door CWI zegt nog niets over de tijdige uitkering aan de cliënt. Daarom is het voor 2007 niet meer als zelfstandige CWI prestatie-indicator opgenomen. Overigens houdt CWI deze cijfers wel op vestigingsniveau beschikbaar.

#### Ad 7 & 8 Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

Afgesproken is dat de tijdigheid alleen zal worden gemeten van aanvragen die in 2006 zijn gedaan. De oude dossiers uit 2005 worden niet meegenomen in de realisaties 2006. De tijdigheid WSW voor de ingediende aanvragen bedraagt 93,5%. Voor de herindicaties bedraagt de score 96,0%. De norm voor 2006 bedraagt in beide gevallen 90%. De streefwaarden voor de tijdigheidsquotes WSW zijn in 2007 gelijk aan de waarden uit 2006 (90%). In het eerste kwartaal van 2007 worden de gestelde normen ruimschoots behaald.

#### Ad 9 Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI

In 2007 streeft de CWI naar een markt bereik van 60% (zie ook ad. 10 transparantiebereik). Dit zijn ongeveer 600.000 te werven vacatures. De ervaring leert dat daarvan ongeveer de helft via de vestigingen worden geworven. De streefwaarde is daarom voor 2007 gesteld op 300.000 te werven vacatures. In 2006 zijn er 320.000 vacatures bij de CWI ingediend. Met 78.295 ingediende vacatures in het eerste kwartaal van 2007 ligt de CWI op koers.

#### Ad 10 Transparantiebereik

Het markt bereik van vacatures van de CWI is voor 2006 op 60% vastgesteld. De realisatie bedraagt 64,8%. De stijgende lijn is het gevolg van een toename van het aantal ingediende vacatures zowel op de vestigingen als via Werk.nl.

CWI raamt de vacaturemarkt in 2007 op 1 miljoen vacatures. CWI streeft op deze vacaturemarkt naar een transparantiebereik (markt bereik) van 60%. Dit is procentueel gelijk aan de waarde in 2006, maar absoluut gezien 100.000 vacatures meer.

De score van 54,2% over het eerste kwartaal van 2007 ligt onder de norm van 60%. De CWI is verzocht in het halfjaarverslag 2007 hier een nadere verklaring voor te geven.

### Ad 11, 12 & 13 Klanttevredenheid

De werkgevers geven de CWI over 2006 het rapportcijfer 6,8 voor de vacatureafhandeling. Meer dan driekwart van de werkgevers geeft aan een nieuwe vacature via de CWI te zullen plaatsen en bijna twee op de drie werkgevers zou de CWI bij anderen aanbevelen.

De tevredenheid van de klant leverde in 2006 een rapportcijfer van 6,3 op. De CWI heeft naar aanleiding van de klanttevredenheidsonderzoeken acties ter verbetering opgepakt. Het bleek dat een vaste contactpersoon en inhoud en kwaliteit van de vacatures belangrijke aandachtspunten zijn.

De 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 CWI gaat met de ketenpartners de waardering van werkgevers en werkzoekenden lokaal meten op basis van klantprincipes. De klantprincipes voor werkzoekenden zijn vastgesteld. In 2007 worden ook de klantprincipes voor werkgevers vastgesteld. Per klantprincipe streeft de CWI naar een waarderingscijfer van een 7.

### Ad 14 Efficiencytaakstelling

De efficiencytaakstelling 2006 van €69 mln. is verwerkt in het toegekende budget 2006. De CWI is in 2006 binnen het budget gebleven. De efficiencytaakstelling voor 2007 bedraagt € 70 miljoen. Ook voor 2007 verwacht de CWI op basis van het eerste kwartaalverslag binnen het gestelde budget te blijven.