

## Prestatie-indicatoren UWV

<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>	<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. Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	n.b.	70%	n.b.	70%	n.b.
2. percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken	n.v.t.	n.v.t.	75%	76%	n.t.b.	79%
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>	<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>
3. Tijdigheid WW (voor 2005 en 2006: beslissing binnen 8 weken; voor 2007: 1 <sup>e</sup> betaling binnen 4 weken)	90%	94%	90%	95%	70%	73%
4. Tijdigheid WIA (beslissing binnen 10 weken)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	50%	70%	70%
5. Tijdigheid ZW (beslissing binnen 4 weken)	85%	71%	90%	88% (eind 2006)	85%	83%
6. Rechtmatigheid	99%	98,8%	99%	98,4%	99%	n.v.t.
7. Compliance	60%	>75%	75%	≥ 84%	75%	n.v.t.
8. Afdoeing fraudegevallen	n.v.t.	n.v.t.	95%	96%	95%	96%
<b>Resultaatgebied 3: bevorderen van re-integratie/uitstroom</b>	<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>
9. Plaatsingspercentage	n.v.t.	n.v.t.	30% AG 40% WW	32% (2002) 33% (2002)	30% AG	34% (2002) 31% (2003)
10. Arbeidsuitstroomquote WW					40%	50% (t/m februari)
11. Re-integratie aanbodquote WW	n.v.t.	n.v.t.	90%	81%	90%	93%
<b>Resultaatgebied 4: klantgericht</b>	<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>
12. Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek	6,0	6,3	n.v.t.	n.v.t.	6,5	n.v.t.
13. Directe telefonische afwikkeling					85%	87%
<b>Resultaatgebied 5: efficiency</b>	<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>
14. Efficiënte uitvoeringsprocessen (efficiencyverbetering)	18% bezuinigd eind '05 t.o.v. '01	Binnen budget	25% bezuinigd eind '06 t.o.v. '01	Binnen budget	Binnen budget	Binnen budget

## **Toelichting**

### Ad 1 juistheid beoordeling re-integratieverslag

De score voor de juistheid van de toetsing van het re-integratieverslag is nog niet beschikbaar. De voorlopige conclusie op basis van een eerste onderzoek is dat over het algemeen de re-integratietoets adequaat wordt uitgevoerd. In het halfjaarverslag 2007 zal het UWV rapporteren over de uitkomsten van verder onderzoek.

### Ad 2. Percentage herstelde vangnetgevallen na 13 weken

Een belangrijk deel van de inspanningen van het UWV is erop gericht om verzuim zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór 13 weken. Voor wat betreft 2006 herstelt 83% binnen 13 weken. Van degenen die na 13 weken nog ziek zijn, herstelt 76% vóór de maximumduur van 104 weken. Hiermee voldoet het UWV aan de doelstelling uit het jaarplan 2006 van 75%.

Voor wat betreft het eerste kwartaal 2007 herstelt 84% in de eerste dertien weken. Van degenen die daarna nog ziek zijn, herstelt 79% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar.

### Ad 3. Tijdigheid WW

Het UWV voldoet in 2006 met een score van 95% ruim aan de norm om binnen 8 weken te *beslissen* over een WW-uitkering. De klant verwacht echter een snelle eerste betaling door het UWV. Het UWV streeft er dan ook naar om de klanten binnen 4 weken vanaf de 1<sup>e</sup> uitkeringsdag de eerste definitieve betaling te laten ontvangen. De oorspronkelijke tijdigheidsindicator WW (beslissen binnen 8 weken) is daarom in 2007 vervallen en vervangen door de 1<sup>e</sup> betaling binnen 4 weken. De score tot en met maart 2007 is 73% en voldoet daarmee aan de doelstelling van 70%.

### Ad 4. Tijdigheid WIA

De tijdige claimbeoordeling WIA is met 50% in 2006 nog onvoldoende. Wel is er sprake van een stijging in de laatste maanden van 2006 naar 65% in december. De vertraging wordt veroorzaakt doordat het UWV nog met een geheel nieuw proces werkt. Voor 2007 is de norm op 70% gesteld. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met een score van 70% in het eerste kwartaal van 2007 aanmerkelijk hoger dan in 2006 (50%) en gelijk aan de doelstelling.

### Ad 5. Tijdigheid ZW

De tijdigheid ZW is door invoeringsproblemen met het nieuwe ziekte-wetsysteem onder druk gekomen. Inmiddels zijn de achterstanden ingelopen. Hierdoor verbetert de tijdigheid. Sinds begin 2006 is de tijdigheid gestegen van 39% binnen 4 weken in januari 2006 naar 88% binnen 4 weken eind 2006. De score over de eerste drie maanden van 2007 blijft met 83% nog net onder de norm van 85%.

### Ad 6. Rechtmatigheid

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

fouten. De norm voor rechtmatigheid in 2007 blijft 99%. In 2007 wordt in het halfjaarverslag over de stand van zaken rechtmatigheid gerapporteerd.

#### Ad 7. Compliance

Uit een representatieve enquête onder 900 mensen met een WW- of WAO-/WIA-uitkering blijkt dat hun bekendheid met de plichten gemiddeld ligt tussen 84% en 98%. Dit is ruim boven de in het jaarplan 2006 afgesproken norm van 60%. De norm voor de bekendheid met verplichtingen bij uitkeringsgerechtigden is voor 2007 op 75% bepaald. In 2007 meet het UWV de bekendheid met verplichtingen in het vierde kwartaal.

#### Ad 8. Afdoening fraudegevallen

Het UWV heeft vorig jaar 96% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit ligt boven de norm van 95%. Voor 2007 is de norm eveneens op 95% bepaald. In de eerste drie maanden van 2007 heeft het UWV 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie.

#### Ad 9. Plaatsingspercentage

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

Het plaatsingspercentage AG met de norm van 30% voor 2007 is behouden gebleven. In aansluiting op het kwartaalbericht arbeidsmarkt wordt vanaf 2007 het kalenderjaar waarin het traject gestart is als basis gehanteerd. De plaatsingspercentages AG tot en met het eerste kwartaal 2007 zijn 34% voor kalenderjaar 2002 en 31% voor kalenderjaar 2003. Het plaatsingspercentage WW is in 2007 vervallen. De re-integratieaanbodquote WW en de arbeidsuitstroomquote WW zijn hiervoor in de plaats gekomen.

#### Ad. 10 Arbeidsuitstroomquote WW

Met de uitbreiding van het dienstverleningspakket met bijvoorbeeld de intensieve begeleiding verwacht het UWV meer kortdurende en specifieke diensten in te kopen als onderdeel van de re-integratieaanpak. Ter verbetering heeft het UWV de arbeidsuitstroomquote WW geïntroduceerd. Daarbij worden instroom re-integratie, keuze van dienstverlening (begeleiding re-integratiecoach, reguliere trajecten via het re-integratiebureau en IRO) en resultaten van de re-integratie aanpak inzichtelijk gemaakt. Met de arbeidsuitstroomquote meet het UWV het effect van de ingezette begeleiding door de re-integratiecoaches WW, door te kijken naar het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De norm voor 2007 is gesteld op 40%. De score over de eerste twee maanden van 2007 is 50%.

#### Ad 11. Re-integratieaanbodquote WW

De prestatie-indicator re-integratie aanbodquote WW ziet er op toe dat voor WW-klanten die de duurgrens van 12 maanden dreigen te overschrijden, een re-integratie-activiteit is gestart. Onder re-integratie activiteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject

verstaan, als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. In 2006 bedraagt de score voor de re-integratieaanbodquote WW 81%. Hiermee wordt de norm van 90% nog niet gehaald. De score vertoont in 2006 wel een stijgende trend. Van 71% in januari tot 92% in december. De score is tot en met maart van dit jaar 93% waarmee het UWV voldoet aan de doelstelling.

#### Ad. 12. Klanttevredenheid

Naast het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek stelt het UWV op kwartaalbasis een klantgerichtheidsmonitor op, die cijfermatige informatie levert over de klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening van het UWV. In het vierde kwartaal van 2006 bedroeg volgens deze monitor het rapportcijfer over de dienstverlening van het UWV een 6,0. Het rapportcijfer voor de dienstverlening van het UWV is in het eerste kwartaal van dit jaar 6,4. Het percentage tevreden klanten is gestegen naar 64% (was 54%).

#### Ad. 13 Directe telefonische afwikkeling

De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers voldoet in het eerste kwartaal van 2007 aan de norm. In 87% kon het UWV de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Lukt dat niet dan wordt de klant teruggebeld. Waar mogelijk versnelt het UWV die terugbeltermijn.

#### Ad. 14 Efficiënte uitvoeringsprocessen

In 2006 heeft UWV de 25% efficiency-doelstelling (besparing t.o.v. 2001) behaald. Het UWV verwacht in 2007 binnen het budget te blijven.