

# **UWV eerste kwartaalverslag 2007**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, mei 2007

# Inhoud

MANAGEMENTSAMENVATTING.....	3
UITVOERING JAARPLAN UWV 2007 .....	4
1. KERNFUNCTIE WERK.....	5
2. KERNFUNCTIE SOCIAAL MEDISCHE ZAKEN .....	8
3. KERNFUNCTIE UITKEREN.....	9
4. KERNFUNCTIE GEGEVENSDIENSTEN .....	13
BEDRIJFSVOERING .....	14
KERNCIJFERS 2007.....	17

## MANAGEMENTSAMENVATTING

We hebben in oktober 2006 een ambitieus jaarplan voor het jaar 2007 gepubliceerd. Nu, aan het einde van het eerste kwartaal kijken we naar de geboekte resultaten en tegelijk naar een groot aantal ontwikkelingen die begin 2007 het beeld bepalen.

Het coalitieakkoord van het kabinet Balkenende IV bevat tal van maatregelen op het terrein van de sociale zekerheid. De impact van deze voornemens op onze bedrijfsvoering is groot. Die zal er zeker toe leiden dat de uitvoering van ons jaarplan onder druk komt te staan. Hoe dat precies uitpakt, wordt in de loop van de komende maanden duidelijk, als de beleidsvoornemens worden geconcretiseerd.

Er is zowel sprake van nieuw beleid als van eisen aan de inrichting van de uitvoering. De herbeoordeling voor arbeidsongeschikten van 45 en ouder wordt gewijzigd. Er wordt krachtig ingezet op participatie, (inclusief brugbanen). De Regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten (WGA) zal privaat worden uitgevoerd. Er wordt premiedifferentiatie in de WW geïntroduceerd. De uitkering van volledig arbeidsongeschikten wordt verhoogd. De duur van de tegemoetkoming op basis van de Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten wordt verlengd.

Participatie is het kernbegrip om zoveel mogelijk mensen uit de uitkering en aan het werk te helpen. Daartoe wordt het belang van regionale samenwerking tussen uitvoerders benadrukt en worden eisen gesteld aan de inrichting van de landelijke en regionale samenwerking. Die samenwerking is ook nodig met het bedrijfsleven en de onderwijssector.

Wij zien een spanning ontstaan tussen de uitvoering van het coalitieakkoord en door ons ook noodzakelijk geachte verbeteringen en vernieuwing. Het gaat hier onder meer om fundamentele procesvernieuwingen die nodig zijn om de klantgerichtheid structureel te verbeteren.

Op verzoek van de minister anticiperen wij op wetgeving ten aanzien van de herbeoordelingen 45-plus en de verhoging van de WAO-uitkering naar 75%. Andere onderdelen van het coalitieakkoord hebben in het eerste kwartaal nog geen effecten gehad op de uitvoering.

We willen onze waardering uitspreken voor de wijze waarop het departement ons betreft bij de beleidsontwikkeling en de gevolgen daarvan voor de uitvoering.

Door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep zal de claimbeoordeling van circa 37.000 klanten opnieuw bezien moeten worden. Bij een belangrijk deel van de klanten zal dat leiden tot een hogere uitkering. Deze uitspraak vergt zoveel inzet van de al schaarse artsen en arbeidsdeskundigen, dat die zeker invloed zal hebben op de voortgang van de herbeoordeling op grond van het aangepaste schattingsbesluit en de afspraken die daaromtrent door de coalitiepartijen zijn gemaakt.

Met zorg hebben wij vastgesteld dat de loonaangifteketen nog niet stabiel functioneert, waardoor vertraging is ontstaan bij het vullen van de polisadministratie. De gegevenslevering door de belastingdienst is inmiddels weer vrijwel op orde. Voor onze afnemers hebben we een noodoplossing kunnen realiseren. We hebben een gemeenschappelijk beheerteam ingesteld met de Belastingdienst. De bewindslieden van SZW en Financiën volgen de ontwikkelingen op basis van rapportages van dit beheerteam. We verwachten dat het jaar 2007 nodig zal zijn voor de verdere opbouw, versterking en stabilisatie van de loonaangifteketen en het verbeteren van de bruikbaarheid van de polisadministratie.

Onze prestaties voldoen vrijwel alle aan de afgesproken normen. Dit geldt ook voor de tijdigheidsscore WIA van 70%. Deze is aanzienlijk beter dan de score van 2006 van 50%. Alleen de tijdigheid ZW zit met 83% iets onder de norm. We verwachten dat deze score voor geheel 2007 wel zal voldoen aan de norm.

Klanten tonen zich meer tevreden dan vorig kwartaal: 6,4 (was 6,0). De klanttevredenheid over de re-integratiecoaches is onverminderd hoog (rapportcijfer 8). Het aantal klachten is ten opzichte van vierde kwartaal 2006 iets toegenomen, maar blijft ver onder het niveau van het eerste kwartaal van 2006. 94% van de klachten hebben we binnen de wettelijke termijn van zes weken beantwoord (81% binnen 3 weken).

Raad van Bestuur

## UITVOERING JAARPLAN UWV 2007

In ons jaarplan hebben we aangegeven dat we in 2007 de focus willen leggen bij drie aspecten van klantgerichtheid. Dit hebben we in onze Vernieuwingsagenda vertaald in onze doelstelling om te zorgen voor goed en snel geholpen klanten.

De drie aspecten van klantgerichtheid uit ons jaarplan zijn persoonlijke aandacht en maatwerk, klantgerichtheid in relatie tot administratieve regels en een transparante overheid zonder rompslomp. Re-integratiecoaching is een van de meest uitgesproken vormen van persoonlijke aandacht en maatwerk. Maar ook mediation, de inzet van klachtambassadeurs en van onze adviseurs in de klantcontactcentra geven accent aan deze doelstelling. Samen met SZW zijn we een ambitieus dereguleringsprogramma gestart dat moet leiden tot minder regels, verhoging van de transparantie en dus meer klantgerichtheid. Ook bij de vernieuwing van het instrumentarium voor begeleiding en re-integratie zoeken wij samen met SZW naar vergroting van de transparantie en meer invloed voor de klant.

### *Coalitieakkoord*

Begin februari is het coalitieakkoord van het nieuwe kabinet verschenen. Het akkoord heeft ingrijpende gevolgen voor de uitvoering van ons jaarplan 2007, vooral voor de herbeoordelingen op basis van het aangepaste Schattingsbesluit. Ook de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 2 maart jl. over de maximering van de maatman heeft grote effecten op de uitvoering in 2007. De concrete invulling van de te treffen maatregelen vindt plaats in nauw overleg met SZW.

De minister heeft UWV verzocht te anticiperen op wetgeving ten aanzien van de herbeoordeling van 45-plussers en de verhoging van de WAO-uitkering van (circa 600.000) volledig arbeidsongeschikten naar 75% per 1 juli a.s. Na het bekend worden van het coalitieakkoord hebben we de herbeoordelingen van de 45-plussers volgens het aangepaste Schattingsbesluit voorlopig bevroren. De komende maanden zullen wij met voorrang de uitkeringen van cliënten opnieuw beoordelen die daarvan voordeel kunnen hebben. De afronding van de herbeoordeling van de 45-minners wordt hierdoor vertraagd. De maatregelen en de omschakelingen die noodzakelijk zijn in de uitvoering hebben een negatief effect op de productie. De voor de herbeoordelingen benodigde capaciteit zal ook volgend jaar nog nodig zijn, met als gevolg een aanzienlijk effect op onze uitvoeringskosten.

De gehele groep van 45-50 jaar wordt herbeoordeeld op grond van het oude Schattingsbesluit. Circa 23.000 cliënten voor wie de herbeoordeling al was uitgevoerd en die niet of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn, worden opnieuw op basis van de gegevens in het dossier beoordeeld. Daarnaast zullen wij circa 37.000 cliënten beoordelen die mogelijk recht hebben op een nieuwe of hogere uitkering als gevolg van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. De correcties worden door UWV ambtshalve uitgevoerd. Uiteraard vereist dit een zorgvuldige communicatie met de klanten. Want lang niet voor iedereen zal de nieuwe beoordeling leiden tot een hogere uitkering. De TRI-uitkering is voor lopende en nieuwe gevallen vanaf 22 maart 2007 verlengd tot één jaar. Circa 10.000 personen die in het verleden 6 maanden TRI hebben ontvangen of een WW-uitkering gedurende korter dan 12 maanden, worden spontaan door ons benaderd voor een (tweede) periode van 6 maanden TRI.

Een belangrijke ambitie van het kabinet is om te komen tot een substantiële verhoging van de arbeidsparticipatie. Wij willen graag een bijdrage leveren aan het realiseren van deze doelstelling. Hiertoe bereiden wij heldere afspraken met SZW voor over het aan het werk helpen van een groot aantal van onze klanten. Ook met het re-integreren van herbeoordeelde via de brugbanen willen wij in samenwerking met CWI en de gemeenten zo snel mogelijk starten.

Wij hebben onze activiteiten en te behalen resultaten in 2007 geordend naar de kernfuncties Werk, Sociaal Medische Zaken, Uitkeren en Gegevensdiensten. Deze functies vormen de constanten in ons proces om de organisatie te vernieuwen om zodoende nog meer werk te maken van betere dienstverlening. Wij ervaren dat onze klanten die inzet en die resultaten positief waarderen. Ook de prestatie-indicatoren illustreren dat onze dienstverlening een stijgende lijn vertoont.

## 1. Kernfunctie Werk

Wij steken veel energie in het begeleiden van onze klanten op zoek naar werk. Wij investeren daarbij in intensivering en waar mogelijk vernieuwing van onze instrumenten. Zo werken we aan verdere verbetering van de dienstverlening, verdieping van de samenwerking met onze ketenpartners en een effectieve verzuimbegeleiding van zieke klanten uit onze vangnetgroepen.

### Aantal plaatsingen

In 2006 hebben we ruim 40.000 klanten aan het werk geholpen. Het is onze ambitie om dit aantal in 2007 minimaal te evenaren. In ons jaarplan 2007 hebben we als doelstelling opgenomen om van dit aantal 27.500 klanten op de arbeidsmarkt te plaatsen via een re-integratietraject. De overige 12.500 willen we re-integreren door middel van de begeleiding van de re-integratiecoach.

In totaal hebben we in het eerste kwartaal 2007 circa 12.500 klanten aan het werk geholpen. Hiervan hebben ongeveer 6.500 klanten het werk hervat na intensieve begeleiding van de re-integratiecoach en bijna 6.000 klanten na een re-integratietraject (circa 2.200 AG en 3.800 WW). Dit laatste aantal is vergelijkbaar met het eerste kwartaal 2006.

We verwachten zowel onze ambitie om ruim 40.000 klanten aan het werk te helpen als onze doelstelling om hiervan 27.500 klanten te plaatsen via een re-integratietraject te realiseren.

### Re-integratiemiddelen

De minister heeft voor de re-integratie van werklozen in 2007 € 130 miljoen en voor arbeidsongeschikten € 136 miljoen beschikbaar gesteld. De kosten tot en met maart bedragen € 34 miljoen (WW) en € 30 miljoen (AG). We verwachten voor geheel 2007 dat de kosten binnen de beide budgetten zullen blijven. Daarnaast is er een budget van € 70 miljoen beschikbaar voor voorzieningen. Op basis van de huidige inzichten verwachten we dit budget met circa € 20 miljoen te overschrijden.

### Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren re-integratie				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e kw. 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder		32%
Re-integratie aanbodquote WW	90%	93%	90%	82%
Arbeidsuitstroomquote WW(t/m februari)	40%	51%	>40%	n.v.t.
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	n.t.b.	79%		76%
% herstelde vangnetgevallen voor 13 weken		84%		83%
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	nb		n/b

### Plaatsingspercentage AG

Onderstaande plaatsingspercentages hebben betrekking op klanten die een traject hebben doorlopen. De cijfers zijn pas definitief als alle trajecten van een kalenderjaar zijn afgesloten. Een traject loopt gemiddeld enkele jaren. Hierdoor zullen de plaatsingspercentages voor de meest recente jaren nog toenemen.

Kalenderjaar	%
2002	3,4 %
2003	3,1 %
2004	2,9 %
2005	2,3 %
2006	7 %

### Re-integratieaanbodquote WW

Met de re-integratieaanbodquote meten we of de re-integratiecoaches met onze klanten tijdig een aanpak voor re-integratie hebben afgesproken. Doel was om 90% van onze klanten een re-integratieaanbod te doen, voordat zij twaalf maanden WW-uitkering hebben ontvangen. De score is tot en met maart 93% (2006: 81%), waarmee we in ruime mate voldoen aan de doelstelling.

### Arbeidsuitstroomquote WW

Met de arbeidsuitstroomquote meten we het effect van de ingezette begeleiding door re-integratiecoaches, 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 score over de eerste twee maanden van 2007 is 50%. Hiermee voldoen we ruim aan de doelstelling uit ons jaarplan van 40%.

### Re-integratie vangnetgevallen

We streven ernaar om ziekteverzuim van vangnetgevallen zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. In de eerste dertien weken herstelt 84%. Van degenen die daarna nog ziek zijn, herstelt 79% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Hiermee voldoen we aan de doelstelling voor deze prestatie-indicator (75%).

### Beoordeling re-integratieverslag

Wij beoordelen het door de werkgever samen met zijn werknemer op te stellen re-integratieverslag. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. In het 1<sup>e</sup> halfjaarverslag 2007 zullen we rapporteren over de uitkomsten van onderzoek van de prestatie-indicator juistheid van onze beoordeling van de re-integratieverslagen.

### Re-integratiecoaching WW

Re-integratiecoaches vervullen een sleutelrol bij de re-integratie van nieuwe WW-klienten, waaronder WIA-aanvragers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn. Tussentijdse resultaten uit de effectmeting van de re-integratiecoach zijn bemoedigend. Het aandeel werkhervattingen van klienten die begeleid zijn door een re-integratiecoach én langer dan 9 maanden een WW-uitkering hebben ontvangen, is hoger dan van klienten die niet begeleid zijn door een re-integratiecoach.

We verrichten regelmatig onderzoek naar de klanttevredenheid over re-integratiecoaching. Onze klienten waardeerden onze dienstverlening onverminderd hoog; ze gaven de re-integratiecoaches het rapportcijfer 8. Daarnaast vond 95% dat gemaakte afspraken duidelijk waren en vrijwel altijd (97%) door de re-integratiecoach werden nagekomen.

De kosten voor de re-integratiecoaches bedroegen in het eerste kwartaal 2007 € 17 miljoen. Dit is licht onder het door ons begrote niveau, doordat de capaciteit re-integratiecoaches zich nog niet op het beoogde niveau bevindt. We zijn nog in overleg met het ministerie over de definitieve financiering van de re-integratiecoaches. Afhankelijk van de uitkomsten van dit overleg is er sprake van een financieel risico. In 2007 bedraagt dit risico maximaal € 11,7 miljoen.

### Re-integratie na herbeoordeling

Onderstaande tabel geeft inzicht in de afspraken die ten tijde van de herbeoordeling zijn gemaakt met de klienten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Kwantificatie re-integratie	1 <sup>e</sup> kwartaal 2007		2006	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	6.381	100%	37.097	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	11	0,2%	86	0,2%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	6.370	100%	37.011	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	2.294	36%	10.760	29%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	722	11%	3.873	10%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	792	13%	4.396	12%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	780	12%	2.491	7%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	2	0%	1.646	4%
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	2	0%	1.646	4%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	2.386	37%	13.581	37%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	2.070	32%	11.387	31%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	316	5%	2.224	6%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	1.668	27%	11.024	30%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	226	3%	1.932	5%
- cliënt kiest voor een IRO	470	8%	2.836	8%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	998	16%	6.259	17%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	nno		1.391	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	nno		5.740	

Een kleine minderheid (minder dan 10%) van de klienten die in eerste instantie aangeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar te stellen voor werk, wordt in een later stadium alsnog aangemeld voor een re-integratietraject. Onze doelstelling is erop gericht om de klienten uit de categorie 2a uit de bovenstaande tabel drie maanden na de herbeoordeling opnieuw te benaderen en uit te nodigen om met onze hulp de re-integratie naar werk op te pakken. Dit proces verloopt nog niet optimaal. In de komende periode wordt hierop actie genomen.

## **Ketensamenwerking**

### *Inleiding/doel*

Samen met onze ketenpartners streven we naar verbetering van onze dienstverlening. Met CWI hebben we een visie uitgewerkt om samen met de gemeenten onze klanten, werkgevers en werkzoekenden beter en sneller van dienst te zijn. We richten ons in toenemende mate op moeilijker te plaatsen werkzoekenden en lastiger te vervullen vacatures.

### *Activiteiten en resultaten*

In het Ketenprogramma 2007 hebben we samen met onze ketenpartners zes speerpunten op de agenda geplaatst:

#### Gemeenschappelijke klantbenadering

De gezamenlijke dienstverlening is voor een groot deel geïmplementeerd. Voor locaties waar dit nog niet volledig is gerealiseerd, zijn afspraken gemaakt om alsnog tot invoering van het proces te komen. In het eerste kwartaal is de ontwikkeling van een geïntegreerde set ketenprestatie-indicatoren afgerond. Deze zullen vanaf het tweede kwartaal worden ingebed in de reguliere processen. Verder is de stafondersteuning van de frontoffice uitgewerkt.

#### Werkgeversbenadering

In het eerste kwartaal is een praktische handreiking verschenen voor een tripartiete werkgeversbenadering in de regio's.

#### Handhaving

Handhaving is een integraal onderdeel van re-integratiecoaching.

#### Digitaal klantdossier

Op 2 plaatsen is een pilot van start gegaan voor de implementatie van het digitaal klantdossier. Hiermee willen we de uitvraag van gegevens aan klanten beperken.

#### Professionalisering

Er zijn voor frontoffice functies generieke ketencompetenties ontwikkeld. Daarnaast is er een ketenleergang ontwikkeld in ons klantgerichtheidsprogramma De Buitenwereld. Deze geeft invulling aan de ketencompetenties en moet leiden tot een gemeenschappelijke klantbenadering.

### Prestatie-indicatoren

Ketenprestatie-indicatoren 1 <sup>e</sup> kw 2007		
	1 <sup>e</sup> kw 2007	2006
Preventiequote WW CWI	20 %	20 %
Preventiequote WW UWV	16 %	16 %
<b>Keten Preventiequote WW</b>	<b>33 %</b>	<b>32 %</b>
Uitstroomquote WW (1-6 mnd)	60 %	57 %
Uitstroomquote WW (6-12 mnd)	47 %	46 %
<b>Keten Uitstroomquote WW (1 jr)</b>	<b>79 %</b>	<b>77 %</b>

Tot en met maart laat de preventiequote zien dat bijna één op de drie cliënten géén uitkering WW krijgt of omdat aansluitend werk werd gevonden of géén recht op uitkering WW bestond. Tot en met maart verlaat 60% van de klanten de WW binnen zes maanden door werkhervatting of vanwege een andere reden. Van de klanten met een uitkeringduur tussen 6 en 12 maanden stroomt 47% uit. Binnen een jaar verlaat 79% van de klanten de WW. De ketendoorstroomquote is nog in ontwikkeling.

#### *Overige resultaten*

Het klantvolgsysteem van CWI, SONAR, bevat de gegevens van klanten die worden begeleid naar werk. Dit systeem is nu geschikt gemaakt voor gebruik door onze re-integratiecoaches. Hierdoor maken CWI en UWV gebruik van elkaars klantgegevens en kennis. Het samenwerken in één systeem ondersteunt een meer geïntegreerde dienstverlening aan de klant. In het tweede kwartaal wordt SONAR gefaseerd uitgerold over onze vestigingen. Wij gaan vanaf het tweede kwartaal het werk van de re-integratiecoaches vastleggen in SONAR. Hiermee worden twee andere registratiesystemen vervangen.

## 2. Kernfunctie Sociaal Medische Zaken

Binnen deze kernfunctie zijn de voortgang van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten op grond van het aangepaste Schattingsbesluit (ASB) en de vaststelling van de arbeidsongeschiktheid voor de WIA belangrijke opdrachten.

### Herbeoordelingen

Onze doelstelling voor 2007 is om 94.000 herbeoordelingen af te handelen. We hebben in het eerste kwartaal van 2007 24.600 herbeoordelingen gerealiseerd en liggen daarmee op schema.

Bij het beoogde aantal herbeoordelingen van 94.000 is nog geen rekening gehouden met het coalitieakkoord. Dat leidt ertoe dat de arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit zullen worden herbeoordeeld. Vanwege deze voorgenomen beleidswijziging hebben wij – na overleg met de minister – de herbeoordelingen lopende het eerste kwartaal tijdelijk opgeschort en reeds uitgevoerde herbeoordelingen voor klanten die ouder dan 45 jaar zijn niet geëffectueerd.

Het percentage uitkeringen dat na een herbeoordeling gelijk blijft, blijft toenemen, terwijl het percentage uitkeringen dat wordt beëindigd, blijft afnemen. Dit heeft mogelijk te maken met het gegeven dat we begonnen zijn met de herbeoordelingen van de jongste arbeidsongeschikten. Ouderen blijken tot nu toe vaker hun (gedeeltelijke) uitkering te behouden dan jongeren.

	Totaal	WAO	WAZ	Wajong	2006	Totaal t/m 2006 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	67,8%	63,8%	57,6%	91,9%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	10,7%	12,4%	13,3%	1,2%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	15,2%	16,6%	21,2%	5,8%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	6,3%	7,1%	7,8%	1,1%	5,2%	3,5%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	24.631	20.002	935	3.694	108.543	117.557

### Kosten

De totale kosten van de uitvoering van de ASB-herbeoordelingen bedragen bij benadering € 27 miljoen. Dit is conform onze begroting.

### TRI (Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten) en WW

We willen na een verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering ná een ASB-herbeoordeling – wanneer de klant geen werk heeft – aansluitend een WW- of TRI-uitkering toekennen en betalen. Zo kan de klant zonder onderbreking inkomen blijft ontvangen. De ingangsdatum van de beslissing tot verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering is voor de klant cruciaal: twee maanden na die datum daalt of stopt de uitkering. Tijdig betalen betekent een WW-betaling binnen vier weken na de ingangsdatum van de beslissing en een betaling TRI binnen vijf weken.

Wanneer wij er door omstandigheden niet in slagen om de eerste WW- of TRI-betaling te doen binnen vier respectievelijk vijf weken, dan nemen wij contact op met de klant met de vraag of deze prijs stelt op betaling van een voorschot.

We betalen zowel de WW- als de TRI-uitkeringen steeds meer tijdig.

	Tijdigheid betaling 1e kwartaal 2007	Tijdigheid betaling 2006
WW	< 4 weken 7,9%	< 4 weken 6,9%
TRI	< 5 weken 8,9%	< 5 weken 8,8%

Sinds eind maart kunnen klanten die na een ASB-herbeoordeling een lagere of geen arbeidsongeschiktheidsuitkering meer krijgen, een TRI-uitkering krijgen gedurende maximaal twaalf maanden. Dit was maximaal zes maanden. De wijziging geldt zowel voor klanten die al een TRI-uitkering ontvangen als voor nieuwe TRI-aanvragen.



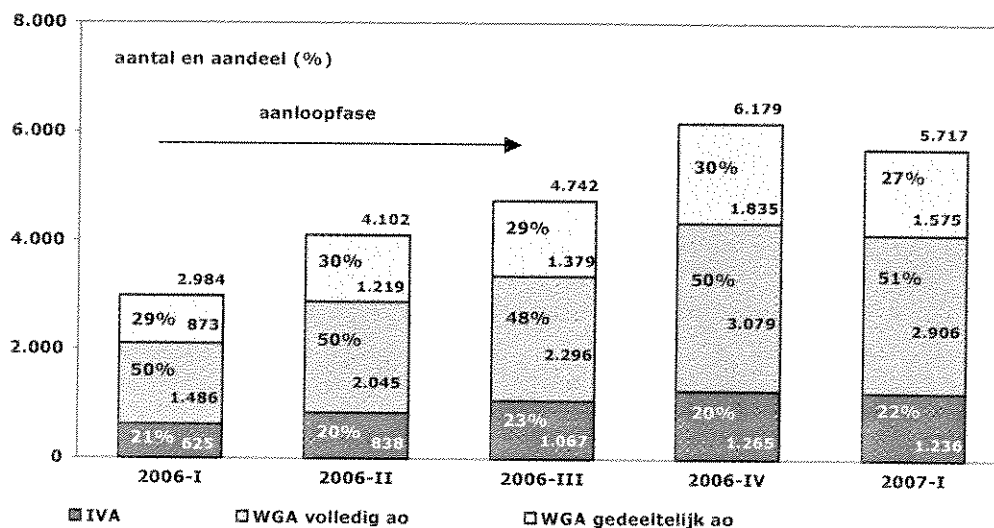
## WIA

### Doel

De WIA wil de gerichtheid op werk, zodra dat mogelijk is, versterken. Onze doelstelling is de uitvoering zo in te richten, dat dit overheidsbeleid wordt ondersteund.

### Resultaten

Het aantal toegekende WIA-uitkeringen is met ruim 5.700<sup>1</sup> iets lager dan in het vierde kwartaal 2006. Wij zien een vrij constante verhouding tussen de categorieën WGA-gedeeltelijk arbeidsongeschikt, WGA volledig arbeidsongeschikt en IVA.



Ruim eenderde van de WIA-toekenningen heeft betrekking op zieke werknemers zonder werkgever, zoals zieke werklozen en uitzendkrachten. Uit onderzoek van TNO blijkt dat met name zieke werklozen vaker aangeven een slechtere gezondheid te hebben. Ook hervatten ze het werk relatief minder snel. Nader onderzoek is nodig om meer inzicht te krijgen in de verschillen in populatiekenmerken. We zoeken actief contact met de zieke werknemers zonder werkgever en besteden extra aandacht aan verzuimbegeleiding voor deze groep.

Het aantal afwijzingen voor een WIA-uitkering is ruim 4.700. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is. Bij minimaal 58% van de afwijzingen is sprake van een aanvraag voor een WW-uitkering. Dit geldt in bijzondere mate voor vangnetwerknemers, zoals flexwerkers en zieke werklozen. Een mogelijke verklaring hiervoor is de grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in het eerste kwartaal met 5.000, terwijl het aantal WAO-uitkeringen in het eerste kwartaal met 13.500 daalde. We verwachten thans dat het totaal aantal klanten met een WAO-/WIA-uitkering – conform de doelstelling van SZW – met ruim 30.000 zal afnemen.

### Kosten

De reguliere uitvoeringskosten van de WIA over het eerste kwartaal 2007 bedragen circa € 44 miljoen. Dit is iets minder dan wij hadden begroot (€ 48 miljoen).

## 3. Kernfunctie Uitkeren

Binnen de kernfunctie Uitkeren hebben we de volgende speerpunten geformuleerd om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren:

- Snelle eerste betaling (tijdigheid)
- Klantgerichtheid in de praktijk
- Doortastend reageren op klachten en bezwaren
- Handhaving

<sup>1</sup> Dit is exclusief voorschotten. Deze worden wel meegenomen in het aantal nieuwe uitkeringen (bijna 6.000)

## Tijdigheid

Prestatie-indicatoren: Tijdigheid				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e kw 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Tijdigheid beslissen ZW < 4 weken beslissen	85%	83%	85%	88%
Tijdigheid beslissen WIA < 10 weken beslissen	70%	70%	70%	50%
Tijdigheid WW 1e betaling < 4 weken	70%	73%	>70%	n.v.t.

Uitgangspunt is dat de klant die tijdig een aanvraag WW heeft ingediend, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat de definitieve betaling, lukt dat niet, dan zoeken we contact met de klant om te bezien of hij een voorschot wenst. De score tot en met maart 2007 is 73% en voldoet daarmee aan de doelstelling van 70%.

Voor de tijdigheid WIA en ZW rapporteren wij nog over de tijdigheid van de beslissing. De tijdigheid van de eerste betaling wordt vanaf 2008 ook voor deze wetten als prestatie-indicator geïntroduceerd. Voor de Ziektewet hebben we 83% van onze beslissingen binnen vier weken genomen. Dit is vrijwel conform de doelstelling. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met 70% aanmerkelijk hoger dan in 2006 (50%) en gelijk aan de doelstelling.

## Klantgerichtheid

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e kw 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Klanttevredenheid	6,5			
Directe telefonische afhandeling	85%	87%	85%	n.v.t.

Het klanttevredenheidonderzoek wordt volgens planning in het vierde kwartaal 2007 afgerond.

Eén van de belangrijke doelstellingen in 2006 was het verbeteren van de klantgerichtheid. We screenen daarop onze processen en procedures en stellen deze waar mogelijk bij. Het werken aan houding en gedrag van onze medewerkers is daarbij een belangrijk onderdeel. Op dit gebied loopt het trainingsprogramma De Buitenwereld nog tot het vierde kwartaal van dit jaar door. Daarna volgt een structurele verankering in onze bedrijfsprocessen.

### Activiteiten/resultaten

In het eerste kwartaal hebben we de hierna genoemde activiteiten gerealiseerd.

#### Telefonie

De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers voldeed met 97% ruimschoots aan onze verwachting. In 87% konden we de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Lukt dat niet dan wordt de klant teruggebeld. Waar mogelijk versnellen we die terugbeltermijn. Bij de WW wordt nu in een aantal regio's circa 70% van alle terugbelverzoeken binnen 2 uur gerealiseerd.

#### Internet

Klanten kunnen hun jaarpogave via internet opvragen en/of downloaden. Meer dan 30.000 klanten hebben van die voorziening gebruik gemaakt. In maart hebben we het systeem kort uit de lucht gehaald na tijdelijke problemen met de uitgifte van jaarpogaven. De gevolgen daarvan zijn beperkt gebleven. Wel is het aantal klachten hierdoor licht gestegen.

Via het internet zorgen we voor duidelijke informatie en snelle beantwoording van vragen. Klanten kunnen meer dan 130 formulieren elektronisch invullen en deels downloaden. De in 2006 gestarte proef waarin klanten met een WW-uitkering elektronisch het WW-werkbriefje insturen is in het eerste kwartaal voortgezet en zal na evaluatie resulteren in invoering in de loop van 2007.

#### Samenwerking voor klanten met gezondheidsklachten

Wij werken samen met CWI, Centrum Indicatiestelling Zorg en gemeenten om de dienstverlening aan cliënten met gezondheidsklachten te verbeteren. Deze samenwerking – in de vorm van pilots – maakt deel uit van het VWS/SZW programma 'Harmonisering indicatiestellingen'. In het tweede kwartaal wordt de samenwerking geëvalueerd.

### Klantonderzoeken

Het rapportcijfer voor onze dienstverlening is in het eerste kwartaal 6,4. dat is hoger dan eind 2006 (6,0). Het percentage tevreden klanten is gestegen naar 64% (was 54%). Deze cijfers ontlenen wij aan de Klantgerichtheidmonitor die elk kwartaal cijfermatige informatie levert over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van onze dienstverlening.

Bijzonderheden uit het afgelopen kwartaal:

- Klanten zijn meer tevreden over de dienstverlening bij bezwaarprocedures: 5,5 (was: 5,0). Deze toegenomen tevredenheid geldt ook voor alle vier dienstverleningsaspecten (bereikbaarheid, snelheid, kwaliteit van de reactie en persoonlijke aandacht).
- Ook over de dienstverlening van UWV en CWI zijn cliënten meer tevreden. Beide organisaties krijgen een vrijwel even hoge waardering (resp. 67% en 65% tevreden over dienstverlening). De toegenomen tevredenheid is waarschijnlijk het gevolg van de verbeterde samenwerking. Daarover is maar liefst 78% tevreden.
- De tevredenheid over de UWV-site is verder toegenomen: 6,7 (was 6,5).

De uitkomsten van klantonderzoeken gebruiken we als input voor gerichte verbeteracties.

### Cliëntenraad

De cliëntenraden hebben in het eerste kwartaal van 2007 de volgende activiteiten ontplooid.

- Profilering van de raden binnen en buiten UWV.
- Versterking van de adviesrol aan de voorkant van onze processen. De cliëntenraden worden betrokken bij de ontwikkeling van nieuw beleid voor de re-integratie, en ook bij het programma De Vernieuwing.
- In ketenverband wordt gewerkt aan intensivering van cliëntenparticipatie.
- In februari is de ervaring met de website als instrument van de cliëntenraad onderzocht. Op basis hiervan wordt de inhoud van de site verder bepaald.

### Klachtenafhandeling

Doel is om het aantal klachten in 2007 te verminderen. In de eerste drie maanden van 2007 was het aantal klachten 3.958, iets meer dan in het vierde kwartaal van 2006. Deze stijging is het gevolg van tijdelijke problemen bij de uitgifte van jaarpogaven.

Aantal ontvangen klachten					
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal	Totaal
2005	4.896	4.666	3.853	6.701	20.116
2006	8.003	5.129	3.972	3.740	20.844
2007	3.958				3.958

Ruim 94% van de klachten wordt binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld (81% binnen 3 weken).

Het percentage gegrond verklaarde klachten is in het eerste kwartaal afgenomen van 56% in 2006 tot 48,5%. Dit percentage was in de eerste maanden van 2006 relatief hoog, omdat veel klachten als gevolg van de problemen met het Ziektewetsysteem destijds gegrond werden verklaard. Door de stijging van het percentage klachten dat door interventie wordt opgelost (oordeel niet van toepassing) is duidelijk het positieve effect van het toegenomen aantal interventies te zien.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	1e kw 2007		2006	
	Aantal	%	aantal	%
Gegrond	1.910	48,5%	12.263	56,0%
Ongegrond	660	16,8%	3.425	15,6%
Niet ontvankelijk	6	0,2%	5	0,0%
Oordeel niet van toepassing	1.106	28,1%	4.885	22,3%
Geen oordeel	258	6,5%	1.328	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>3.940</b>	<b>100%</b>	<b>21.906</b>	<b>100%</b>

Er is sprake van "oordeel niet van toepassing" als een klacht door interventie wordt opgelost en de klager zijn klacht niet doorzet. Als de klacht niet gegrond of niet ongegrond kan worden verklaard, is er sprake van "geen oordeel".

De klachtoorzaken vertonen een redelijk constant beeld. Iets minder dan de helft heeft betrekking op de informatie/communicatie naar de klant. Een kwart ziet op de betaling. De behandeldingsduur en de bejegening nemen elk circa 10% voor hun rekening en kleine percentages hebben betrekking op overige categorieën, zoals de begeleiding.

### **Bezwaar en beroep**

Om de communicatie met de verzekerde in bezwaar- en beroepzaken te verbeteren hebben wij een aanpak via persoonlijke benadering en mediation geïntroduceerd. Dit verloopt succesvol, klanten tonen zich tevreden met deze aanpak en het leidt tot een aanzienlijke versnelling van de afdoening van bezwaarzaken. Deze aanpak is beloond met de prijs voor de meest innovatieve bezwaarschriftprocedure die UWV uit handen van de Nationale Ombudsman mocht ontvangen. We willen deze persoonlijke benadering in de loop van 2007 landelijk toepassen in ten minste 80% van de bezwaren over de WW. Over het eerste kwartaal hebben we 77% van de bezwaarzaken WW volgens deze methode behandeld.

In het eerste kwartaal van 2007 hebben we 88% van de niet-medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld (52% binnen acht weken). We hebben 73% van de medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld (38% binnen 13 weken). Hiermee hebben wij de doelstelling voor de niet-medische bezwaarzaken gerealiseerd en voor de medische bezwaarzaken vrijwel gerealiseerd.

## **Handhaving**

Prestatie-indicatoren: Handhaving				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie 1e kw 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Bekendheid met verplichtingen	75%	n.v.t.	84%	>84%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	95%	96%

### *Doel*

Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik. De nadruk ligt op preventie. Door de inzet van al onze communicatiemiddelen moet in 2007 75% van de klanten bekend zijn met zijn plichten. Daarnaast willen we ten minste 95% van de geconstateerde fraudezaken bestuurs- of strafrechtelijk kunnen afdoen en in minimaal 85% van de regelovertradingen een maatregel opleggen.

### *Activiteiten en resultaten*

Bij fraude gaat het om een overtreding van de inlichtingenverplichting. In de eerste drie maanden hebben we 96% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie. Hiermee voldoen we aan de in ons jaarplan 2007 afgesproken doelstelling van 95%. In 84% van de regelovertradingen hebben we een maatregel opgelegd. De bekendheid met verplichtingen meten we in het vierde kwartaal 2007.

We hebben geëxperimenteerd met telefonische controles. Hiervan zullen we in 2007 40.000 uitvoeren. Deze controles moeten met name leiden tot het verhogen van de controlebeleving van onze klanten.

In drie pilots 'risicogestuurde handhaving' hebben we geëxperimenteerd met de directe en snelle inzet van een fraude-inspecteur bij de aanvraag van een WW-uitkering. Het blijkt een goed preventief instrument en de reacties van onze klanten zijn positief. We gaan deze werkwijze daarom op ruimere schaal inzetten.

### *Overige resultaten*

- Ons Interventieteam Buitenland heeft in het eerste kwartaal een benadeling van € 0,3 miljoen vastgesteld en voor gemeenten is € 3,8 miljoen aan buitenlands vermogen getraceerd.
- We hebben 214 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie ingediend, voor € 9,9 miljoen aan benadeling vastgesteld en voor € 0,6 miljoen aan boetes opgelegd.
- Door het opleggen van maatregelen hebben we € 24 miljoen aan uitkeringslasten bespaard.
- We hebben 6.000 uur besteed aan de diverse Interventieteams, 24% van de jaardoelstelling van 25.000.

#### *Kosten*

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 15,9 miljoen) vallen binnen het begrote bedrag (€ 16,4 miljoen).

### **Wajong**

Het aantal klanten met een Wajong-uitkering is in het eerste kwartaal 2007 met 2.700 verder gestegen tot 158.600. De instroom blijft aanzienlijk hoger dan de uitstroom. De relatief hoge instroom is grotendeels het gevolg van een structurele groei. In het vierde kwartaal van 2006 zijn we gestart met een uitgebreide dossierstudie om meer duidelijkheid te krijgen over de oorzaken. We verwachten het onderzoek in mei 2007 af te ronden. Een voorlopige verklaring voor de stijging is een toename van de doorstroom vanuit de Wet Werk en Bijstand. We intensiveren onze inspanningen op het gebied van de re-integratie en in samenwerking met ketenpartners de maatschappelijke participatie van jonggehandicapten.

## **4. Kernfunctie Gegevensdiensten**

### **Walvis en polisadministratie**

#### ***Doel***

Bij de opzet, de inrichting en de werking van de polisadministratie zijn veel partijen betrokken, vooral de wetgever, UWV en de Belastingdienst. De polisadministratie is een onmisbaar instrument om de administratieve lasten bij burgers en bedrijven te verlichten.

#### ***Activiteiten***

In het eerste kwartaal 2007 is gebleken dat de loonaangifteketen nog niet stabiel is. De problemen bij de verwerking van de loonaangiftegegevens over de maanden december 2006 en januari 2007 zorgden ervoor dat de interne en externe afnemers van de polisadministratie niet konden worden bediend. Deze problemen binnen de keten bestaan uit vertraging van de doorgifte van de weekaanlevering, de werkgeversgegevens en de loonaangifte vanuit de Belastingdienst. Als gevolg hiervan wordt de polisadministratie bij UWV vertraagd gevuld en kon voor een deel van de werkgevers niet of niet juist de definitieve gedifferentieerde premie worden vastgesteld. Door de vertraging in de doorgifte van de weekaanlevering kon bij de vangnetters het recht op WW- en ZW-uitkering niet worden vastgesteld. Om de gevolgen voor de uitkeringsgerechtigden zo klein mogelijk te houden hebben wij voorschotten verstrekt, voorzover het recht op uitkering was vastgesteld.

Om te komen tot een betere regie over de gehele keten hebben de bewindslieden van SZW en Financiën besloten tot de instelling van een gemeenschappelijk beheerteam van UWV en Belastingdienst dat ten doel heeft de samenwerking binnen de keten te intensiveren en bij te dragen aan oplossing van aanwezige knelpunten. De taken van dit team bestaan uit de monitoring van de gegevensstromen in de loonaangifteketen, het oplossen van de huidige problematiek en het structureel inbedden van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de werking van de keten. Daarnaast is de werking van de gehele loonaangifteketen gebaat bij vereenvoudiging van processen en procedures. De verwachting is dat het jaar 2007 nodig zal zijn voor de verdere opbouw, versterking en stabilisatie van de loonaangifteketen en het verbeteren van de bruikbaarheid van de polisadministratie.

#### **Resultaten**

Bovengenoemde problemen zijn aanleiding geweest over te gaan tot de bouw van een tijdelijke voorziening waarmee vanaf de laatste week van april de levering van gegevens aan het CBS, de Belastingdienst, het Pensioenfonds voor de Horeca en Catering, en de Sociale Diensten kan worden hervat.

#### **Kosten**

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in het eerste kwartaal 2007 circa € 10 mln. (excl. Sociaal Plankosten). Dit is binnen het begrote budget.

## **BEDRIJFSVOERING**

### ***Gevolgen coalitieakkoord voor de uitvoering***

Het coalitieakkoord heeft ingrijpende gevolgen voor de uitvoering van ons jaarplan 2007, vooral voor de herbeoordelingen op basis van het aangepaste Schattingsbesluit. Na de herbeoordelingen van de 45-plussers voorlopig te hebben bevroren, gaan we de komende maanden met voorrang de uitkeringen van deze cliënten – die daarvan voordeel kunnen hebben – opnieuw beoordelen. De afronding van de herbeoordeling van de 45-minners wordt hierdoor vertraagd. Dat betekent dat de voor de herbeoordelingen benodigde capaciteit ook in 2008 nog nodig is, met als gevolg een aanzienlijk effect op onze uitvoeringskosten.

Ook de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 2 maart jl. over de maximering van de maatman heeft grote effecten op de uitvoering in 2007. Wij gaan de dossiers van circa 37.000 cliënten opnieuw beoordelen op een mogelijk recht op een nieuwe of hogere uitkering. De uitvoering van deze taak doet opnieuw een aanzienlijk beroep op de al schaarse capaciteit aan artsen en arbeidsdeskundigen.

Dit kabinet wil zoveel mogelijk mensen uit de uitkering en aan het werk helpen. Participatie is het kernbegrip. Daartoe wordt het belang van regionale samenwerking tussen uitvoerders benadrukt en worden eisen gesteld aan de inrichting van de landelijke en regionale samenwerking. Die samenwerking is ook nodig met het bedrijfsleven en de onderwijssector. Wij onderschrijven de noodzaak en zin van intensieve samenwerking, maar zien tegelijk dat dit beleid veel zal vergen van onze verandercapaciteit.

Het kabinet is voornemens in dit voorjaar een participatietop bijeen te roepen. Wij houden er rekening mee dat die top leidt tot nieuwe afspraken over beleid en uitvoering.

Wij zien een spanning ontstaan tussen de uitvoering van het coalitieakkoord en door ons ook noodzakelijk geachte verbeteringen en vernieuwing in de bedrijfsvoering. Het gaat hier onder meer om fundamentele procesvernieuwingen die nodig zijn om de klantgerichtheid structureel te verbeteren.

### ***Vernieuwing***

Het programma De Vernieuwing is ingericht om te bouwen aan een nieuwe organisatie, die voldoet aan de eisen die de omgeving, de klanten en de politiek aan publieke dienstverlening stellen. Een organisatie, die voortdurend werk maakt van betere dienstverlening en vergroting van de klantgerichtheid. Klanten verwachten dat UWV snel handelt, deskundig en betrouwbaar is, duidelijk communiceert, goed bereikbaar is en de dienstverlening op de maat van de klanten toesnijdt. Primaire focus van de vernieuwing is dan ook goed en snel geholpen klanten. Dat kunnen we alleen bereiken met medewerkers die vertrouwd zijn met de eisen van klantgerichtheid. We besteden daarom structureel aandacht aan het realiseren van de gewenste cultuurverandering en het daarbij behorende (flankerende) HRM-beleid.

Een van de speerpunten van de Vernieuwing is vereenvoudiging van systemen, processen en procedures. Door deregulering kan de administratieve belasting beperkt worden. Een goed toegeruste polisadministratie biedt de mogelijkheid van een gesloten huishouding (eenmalige uitvraag en directe beschikbaarheid van gegevens in een elektronische omgeving).

In het eerste kwartaal van 2007 hebben we onze visie op procesvernieuwing vertaald in globale procesontwerpen per kernfunctie en de daarbij behorende transitiestrategie vastgesteld. De Businessontwerpen die hiervoor nodig zijn, leveren we vanaf het tweede kwartaal 2007 op. Ook hebben we in het eerste kwartaal 2007 kwartiermakers benoemd voor de verschillende kernfuncties.

We investeren fors in de Vernieuwing, maar door de besparingen op de uitvoeringskosten die de Vernieuwing oplevert verdienen we deze investeringen terug.

### ***Kwaliteit bedrijfsvoering***

We zijn een gecertificeerde organisatie. Uit de bevindingen van de externe ISO-audit blijkt dat de kwaliteit van de uitvoering verder verbeterd is. Het ISO-certificaat is daarmee behouden.

### **Integriteit**

In de eerste drie maanden van 2007 hebben wij 38 signalen onderzocht. In 26 zaken werd aan het verantwoordelijke management gerapporteerd over afsluiting van het onderzoek en geadviseerd over eventueel te treffen maatregelen. Er is in geen van de gevallen aanleiding geweest om aangifte bij de politie te doen. Om integer handelen te trainen hebben we in het eerste kwartaal workshops voor medewerkers en leidinggevendenden gehouden. Verder is een masterclass ontwikkeld voor het hogere management, die gericht is op het integer leidinggeven.

### **Personele ontwikkeling**

Wij hadden op 1 april 2007 17.446 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 6.404 medewerkers. Het aantal van 17.446 medewerkers bestaat uit 16.585 vaste medewerkers, 856 tijdelijke medewerkers en 5 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld. Indien medewerkers boventallig worden, dan krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Zij kunnen daarbij rekenen op onze actieve ondersteuning.

<b>Personeelsverloop</b>						
	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 1-4-2007 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers*</b>						
Stand 1 januari	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	
Stand 1 april	17.446					<b>-6.404</b>
Stand 31 december		18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	17.594	18.439	20.928	22.855	23.770	
<b>Vast*</b>						
Stand 1 januari	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	
Stand 1 april	16.585					<b>-4.557</b>
Stand 31 december		17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	16.721	17.536	19.492	20.413	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>						
Stand 1 januari	872	674	1.704	2.286	2.361	
Stand 1 april	856					<b>-1.505</b>
Stand 31 december		1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	864	839	1.267	2.123	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>						
Stand 1 januari	12	102	223	360	347	
Stand 1 april	5					<b>-342</b>
Stand 31 december		28	115	269	361	
gemiddeld	9	65	169	320	354	
<b>Fte's</b>						
Stand 1 januari	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	
Stand 1 april	14.692					<b>-5.453</b>
Stand 31 december		15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	14.819	15.603	17.763	19.302	20.141	
<b>Aantal trajectverboddingen</b>						

### **Huisvesting**

In ons jaarplan 2007 hebben we als doelstelling opgenomen om het aantal panden met ongeveer 15 te verminderen. We verwachten deze doelstelling te realiseren. We hebben de eerste twee panden per 1 april 2007 afgestoten. Daarnaast hebben we één nieuw pand aangehuurd, waardoor we later dit jaar vier panden kunnen afstoten. We beschikken thans over 69 vestigingen (inclusief het hoofdkantoor). Hiermee is het aantal m<sup>2</sup> dat we huren ten opzichte van eind 2006 tijdelijk toegenomen met 2.200 m<sup>2</sup>. De gemiddelde leegstand is ten opzichte van het vergelijkbare cijfer over 2006 gedaald van 70.000 naar 60.000 m<sup>2</sup>. We werken voor de WW in 82 bedrijfsverzamelgebouwen samen met CWI en gemeenten en op 38 locaties met alleen CWI.

### Kosten van de uitvoering

De begroting 2007 is opgebouwd via de Cost Accounting methodiek.

Presentatie via cost accounting <span style="float: right;">bedragen x € 1 mln</span>			
Bedrijfskernfuncties resp. strategische producten	begroting jaar 2007	realisatie t/m 1e kwartaal 2007	prognose jaar 2007
<b>1. Informatievoorziening</b>			
1.1 Informatievoorziening	45,3	12,1	45,3
	<b>45,3</b>	<b>12,1</b>	<b>45,3</b>
<b>2. Preventie &amp; Reintegratie</b>			
2.1 Preventie	9,0	2,3	9,0
2.2 Reintegratie	175,5	44,6	175,5
	<b>184,5</b>	<b>47,0</b>	<b>184,5</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>			
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	82,0	20,9	82,0
	<b>82,0</b>	<b>20,9</b>	<b>82,0</b>
<b>4. Claimbeoordeling</b>			
4.1 Toekennen-afwijzen claim	456,1	116,3	456,1
4.2 Continuëren	500,8	127,0	500,8
4.3 Handhaving	65,5	15,9	65,5
	<b>1.022,4</b>	<b>259,2</b>	<b>1.022,4</b>
<b>5. Inkomensverzorging</b>			
5.1 Betalingen	112,4	29,3	112,4
	<b>112,4</b>	<b>29,3</b>	<b>112,4</b>
<b>Sub totaal</b>	<b>1.446,5</b>	<b>368,5</b>	<b>1.446,5</b>
leegstandkosten huisvesting	24	5,1	24
<b>Totaal</b>	<b>1.470,5</b>	<b>373,6</b>	<b>1.470,5</b>

Over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 liggen de ingezette middelen, vooral personele capaciteit, op het niveau van de tijdsevenredige begroting. Hiermee ligt het uitgavenniveau ten behoeve van de activiteiten over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 over de gehele linie nagenoeg op het niveau van het toegekende budget. We verwachten voorsnog voor geheel 2007 binnen de begroting te blijven, onder de veronderstelling dat we medio dit jaar financiering krijgen voor de re-integratiecoaches.



## KERNCIJFERS 2007

Kerncijfers UWV		aantallen x 1.000		
	1 <sup>e</sup> kwartaal 2007	1 <sup>e</sup> kwartaal 2006	verschil	%
<b>WW</b>				
Nieuwe uitkeringen	78,9	98,1	-19,2	-19,6
Beëindigde uitkeringen	90,4	98,8	-8,4	-8,5
Lopende uitkeringen (ultimo)	237,8	306,3	-68,5	-22,4
<b>IVA</b>				
Nieuwe uitkeringen	1,1	0,7	0,4	58,6
Beëindigde uitkeringen	0,2	0,0	0,2	
Lopende uitkeringen (ultimo)	4,9	0,7	4,2	
<b>WGA</b>				
Nieuwe uitkeringen	4,7	3,3	1,4	42,9
Beëindigde uitkeringen	0,7	0,1	0,6	
Lopende uitkeringen (ultimo)	19,2	3,2	16,0	
<b>WAO</b>				
Nieuwe uitkeringen	2,7	3,0	-0,3	-10,5
Beëindigde uitkeringen	16,3	23,4	-7,0	-30,1
Lopende uitkeringen (ultimo)	625,5	682,8	-57,4	-8,4
<b>WAZ</b>				
Nieuwe uitkeringen	0,2	0,5	-0,2	-51,4
Beëindigde uitkeringen	1,6	2,1	-0,5	-24,8
Lopende uitkeringen (ultimo)	45,9	51,7	-5,7	-11,1
<b>Wajong</b>				
Nieuwe uitkeringen	3,9	3,8	0,1	3,5
Beëindigde uitkeringen	1,2	1,7	-0,5	-31,1
Lopende uitkeringen (ultimo)	158,6	149,2	9,4	6,3
<b>ZW</b>				
Toegekende uitkeringen <sup>1</sup>	105,0	116,7	-11,7	-9,9
Beëindigingen	118,1	93,4	24,7	26,4
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	95,6	92,8	2,9	3,1
<b>Wazo (zwangerschap werknemers)</b>				
Toegekende uitkeringen	33,0	43,5	-10,6	-24,3
Beëindigde uitkeringen	48,5	27,6	20,9	75,9
Gemiddeld lopende uitkeringen	39,7	39,8	-0,1	-0,3

<sup>1</sup> excl. ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid