

# **UWV drie kwartalenverslag 2007**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, november 2007

We zijn gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.

# Inhoud

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2. KLANT</b> .....	<b>4</b>
2.1 Algemeen .....	4
2.2 Klachtafhandeling .....	5
2.3 Bezwaar en beroep.....	5
2.4 Cliëntenparticipatie .....	6
2.5 Resultaten klantonderzoeken .....	7
<b>3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2007</b> .....	<b>8</b>
3.1 Kernfunctie Werk .....	8
Resultaten Werk .....	8
Ketensamenwerking.....	11
3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken.....	13
Herbeoordelingen .....	13
WIA.....	15
3.3 Kernfunctie Uitkeren.....	16
Tijdigheid .....	16
Handhaving .....	16
3.4 Kernfunctie Gegevensdiensten .....	17
Walvis en polisadministratie .....	17
<b>4. BEDRIJFSVOERING</b> .....	<b>19</b>
4.1 Vernieuwing .....	19
4.2 Doelmatigheid .....	21
4.3 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	21
4.4 Kwaliteit informatievoorziening .....	21
4.5 Integriteit .....	22
4.6 Personele ontwikkeling.....	22
4.7 Huisvesting .....	23
4.8 Kosten van de uitvoering.....	23
<b>5. KERNCIJFERS 2007</b> .....	<b>26</b>

# 1. INLEIDING

In onze beleidsvoornemens voor dit jaar hebben wij op meerdere punten onze prestatiedoelen hoger gesteld dan in 2006. Nu we het jaar voor driekwart achter de rug hebben, blijkt dat we over de volle breedte beter scoren dan we hadden gepland. Wij verwachten dat we dit positieve beeld gedurende de rest van het jaar kunnen vasthouden. In ons jaarplan 2008 hebben we opnieuw hogere normen dan voor 2007 opgenomen. Zo verhogen we stapsgewijs de kwaliteit van onze dienstverlening.

In het derde kwartaal is veel werk verzet voor de integrale probleemanalyse rond de loonaangifteketen. In een prima samenwerking met de Belastingdienst is een heldere analyse neergelegd en we hebben gezamenlijk een plan van aanpak gepresenteerd om gefaseerd te komen tot een robuuste keten. Met behulp van tijdelijke oplossingen leveren wij gegevens aan onze afnemers. Voor de levering in 2008 hebben we aanvullende afspraken gemaakt.

In deze periode is ook veel aandacht uitgegaan naar de uitwerking van die delen van het coalitieakkoord, die al direct in uitvoering genomen moesten worden. We noemen de herziening van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder, de verlenging van de Tijdelijke Regeling Inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten (TRI) en de verhoging van de maximum uitkering van WAO-gerechtigden van 70% naar 75%. Wij hebben bij de start van de herziening aan onze klanten gevraagd op welke wijze zij afwikkeling ervan op prijs stelden. Slechts weinig klanten verzoeken om een hernieuwde medische beoordeling. De meesten stemmen in met afdoening op basis van aanwezige informatie. Van de afgeronde herzieningen lijkt een ruime meerderheid niet tot aanpassing van de mate van arbeidsongeschiktheid te leiden. In verband met de extra herbeoordelingen hebben wij met het ministerie van SZW afspraken gemaakt over een nieuwe planning voor de afronding van deze activiteit. Met betrekking tot de overige onderdelen van het coalitieakkoord en in het bijzonder de versterking van de participatiefunctie, wachten wij nog op besluitvorming.

Wij hebben met het bestuur van CWI – mede in het verlengde van het coalitieakkoord – afgesproken om de samenwerking verder te intensiveren en daartoe een gezamenlijk WERKbedrijf in het leven te roepen. Daardoor kan de samenwerking met gemeenten een extra impuls krijgen en beter worden ondersteund. Inmiddels heeft het kabinet in het kader van de SUWI-evaluatie bekend gemaakt dat UWV en CWI per 1 januari 2009 zullen fuseren. Wij zijn nog met het ministerie in overleg over de planning van de daarmee beoogde besparing.

We hebben bij de uitvoering van ons jaarplan in de eerste drie kwartalen van 2007 een aantal belangrijke resultaten bereikt. Zo hebben we circa 36.000 uitkeringsgerechtigden aan het werk geholpen. Dit gebeurt mede door de begeleiding van onze re-integratiecoaches. De klanttevredenheid over de re-integratiecoaches met een 8 blijft onverminderd hoog. Ook hebben we in 2007 de algehele klanttevredenheid kunnen verhogen van een 6,0 naar een 6,7.

Eén van de kernaspecten van een betere dienstverlening is een tijdige betaling. In 2007 zijn alle afgesproken tijdigheidcijfers aanzienlijk verbeterd ten opzichte van 2006. Ook voldoen ze alle aan de afgesproken normen.

Zowel de reguliere uitvoeringskosten als de project- en frictiekosten zijn tot en met het derde kwartaal lager dan de tijdsevenredige begroting. Voor de reguliere uitvoeringskosten verwachten we aan het eind van het jaar slechts een beperkte onderschrijding. Voor de onderschrijding van de andere kosten zijn we voornemens bestemmingsfondsen te vormen.

Raad van Bestuur

## 2. KLANT

### 2.1 Algemeen

#### *Doel*

In 2007 maken wij werk van betere dienstverlening. We hebben over de klantgerichtheid twee prestatie-indicatoren afgesproken. Deze worden in deze paragraaf en in de paragraaf Resultaten klantonderzoeken toegelicht.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie t/m 3e kw 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Klanttevredenheid	6,5	6,7 (tweede kwartaal)		
Directe telefonische afhandeling	85%	88%	85%	n.v.t.

Kernbegrippen van betere dienstverlening zijn persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid en kwaliteit van onze reactie. Voor het jaar 2008 hebben we op deze kernbegrippen ook kwantitatieve doelen geformuleerd. In 2007 gelden alleen de hiervoor genoemde indicatoren. Uit de meest recente Klantgerichtheidmonitor blijkt dat we in 2007 de algehele klanttevredenheid hebben kunnen verhogen van een 6,0 eind 2006 naar een 6,7 in het derde kwartaal 2007. Ook het percentage tevreden klanten is in 2007 aanzienlijk gestegen van 54% in 2006 naar 69% in het derde kwartaal 2007.

Onze werkzoekende klant krijgt in zijn weg naar werk te maken met één contactpersoon: de re-integratiecoach. Deze bespreekt met de klant ook zijn rechten en plichten. In het hoofdstuk Uitvoering jaarplan rapporteren we over de tijdigheid van de eerste betaling aan onze WW-klanten. Bij bereikbaarheid en de kwaliteit van onze reactie gaat het onder meer om de beantwoording van telefonische vragen, het gebruik van internet en een snelle afdoening van klachten en bezwaren. Hierna vermelden we de resultaten op deze onderwerpen.

#### **Activiteiten/resultaten**

In de eerste drie kwartalen hebben we de hierna genoemde activiteiten verricht en resultaten gehaald.

##### *Telefonie*

UWV Telefonie heeft in de eerste negen maanden 3,8 miljoen klantvragen telefonisch beantwoord. De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers en werknemers voldeed met 95% ruimschoots aan onze verwachting. In 88% konden we de klanten direct en naar hun tevredenheid antwoorden. Soms moet de klant worden teruggebeld door een deskundige. Waar mogelijk versnellen we die terugbeltermijn. Bij de WW wordt nu in een aantal regio's ruim 87% van alle terugbelverzoeken binnen 2 uur gerealiseerd. In sommige gevallen is een direct telefonisch contact met de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige of re-integratiecoach het meest effectief. In die mogelijkheid hebben we voorzien.

##### *Internet*

Via het internet zorgen we voor duidelijke informatie en snelle beantwoording van vragen. Klanten kunnen thans alle UWV-formulieren elektronisch opvragen.

In de paragrafen 2.2 en 2.3 wordt ingegaan op de snelle afdoening van klachten en bezwaren.

#### **Overige resultaten**

##### *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 programma 'Harmonisering indicatiestellingen' van de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en SZW. Op basis van een evaluatie van de samenwerking is in juli van dit jaar een webloket van start gegaan voor de professionele zorgverleners in de regio Eindhoven. Het webloket wordt in de rest van 2007 en 2008 doorontwikkeld: het aantal regelingen en aanvragen wordt uitgebreid met diensten van de SVB, de belastingdienst, het ministerie van

OC&W en ten minste 50% van alle gemeenten. Ook wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van aanvulling van formulieren. De oplossingen uit het onderzoek naar een indicatiedossier/-paspoort worden verder uitgewerkt.

## 2.2 Klachtafhandeling

Doel is om het aantal klachten in 2007 te verminderen. Ook willen we klachten snel afhandelen. Eén van de acties die we hebben getroffen is de inzet van medewerkers (klachtambassadeurs) die zich volledig bezig houden met klachtafhandeling en die op basis van analyses van de klachten gerichte aanbevelingen aan het management doen ter verbetering van onze dienstverlening en ter voorkoming van toekomstige klachten. Ook sturen we op het nakomen van terugbelverzoeken en een proactieve benadering naar onze klanten om klachten te voorkomen.

Het aantal klachten is in 2007 gedaald van 3.956 in het eerste kwartaal tot 2.762 in het derde kwartaal.

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	3.956	3.165	2.762	-	9.883

In het derde kwartaal hebben we bijna 97% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 84,5% binnen drie weken.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is in de eerste negen maanden van 2007 52%. Steeds meer klachten kunnen we via interventie oplossen. De klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door. Inmiddels wordt ruim een vijfde van de klachten via interventie opgelost.

Aantal afgehandelde klachten *				
Oordeel	realisatie t/m 3e kwartaal 2007		2006	
	Aantal	%	aantal	%
Gegrond	5.329	52,4%	12.263	56,0%
Ongegrond	1.777	17,4%	3.425	15,6%
Niet ontvankelijk	61	0,6%	5	0,0%
Oordeel niet van toepassing	2.308	22,7%	4.885	22,3%
Geen oordeel	700	6,9%	1.328	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>10.175</b>	<b>100%</b>	<b>21.906</b>	<b>100%</b>
* excl. Nationale Ombudsman				

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. Minder dan een kwart slaat op de betaling. Weinig klachten gaan over de bejegening. Met onze klantgerichtheidprogramma's De Vernieuwing en De Buitenwereld willen we de bejegening van onze klanten verder verbeteren.

## 2.3 Bezwaar en beroep

Doel is om voor de klant die een bezwaar heeft ingediend, zo mogelijk een snelle en niet belastende oplossing te vinden. Hiertoe hebben wij een aanpak via persoonlijke benadering en mediation geïntroduceerd. We willen de persoonlijke benadering in de loop van 2007 landelijk toepassen in ten minste 80% van de bezwaren over de WW. Ook streven we ernaar om de behandeling van bezwaarzaken aanzienlijk te versnellen door ongeveer 40% van alle zaken af te wikkelen binnen een termijn die vier weken korter is dan de wettelijke termijn.

Toepassing van de persoonlijke benadering 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.

Over de eerste negen maanden hebben we 77% van de bezwaarzaken WW volgens deze methode behandeld.

Deze persoonlijke benadering lijkt als gevolg van de medische aspecten niet automatisch toepasbaar in AG- en ZW-zaken. De invulling van de persoonlijke benadering zoals we deze toepassen in de wetstechnische bezwaren bleek niet tot een verhoging van de klanttevredenheid in medische zaken te leiden. Wij zoeken via een aantal pilots naar best practices voor de persoonlijke benadering en mediation in AG- en ZW-zaken. Medio 2008 verwachten we de resultaten te gaan gebruiken in onze aanpak.

In de eerste negen maanden van 2007 hebben we 86% van de niet-medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld (54% binnen acht weken). Hiermee hebben wij de doelstelling voor de niet-medische bezwaarzaken (85% binnen 13 weken, 50% binnen 8 weken) gerealiseerd.

We hebben 69% van de medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld (39% binnen 13 weken). De doelstelling voor de medische bezwaarzaken (75% binnen 17 weken, 40% binnen 13 weken) hebben we hiermee niet gerealiseerd. We verwachten dat we deze doelstelling niet zullen halen, omdat als gevolg van de uitwerking van het coalitieakkoord teveel bezwaarzaken aangehouden moeten worden.

## 2.4 Cliëntenparticipatie

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze cliëntenraden bij de ontwikkeling van nieuw beleid.

De cliëntenraden hebben in de eerste negen maanden van 2007 de volgende activiteiten ontplooid:

- Versterking van de adviesrol aan de voorkant van onze processen. De cliëntenraden worden nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling van nieuw beleid voor de re-integratie, bij het programma De Vernieuwing en bijvoorbeeld ook bij de communicatieaanpak rond de maatregelen uit het regeerakkoord (bijvoorbeeld verlenging TRI-uitkering, herbeoordeling 45+ en de consequenties die verbonden zijn aan de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep inzake de maximering van het maatmanloon).
- Deelname aan het trainingsprogramma De Buitenwereld. Doelstelling is vooral om de raadsleden inzicht te geven in hoe UWV werkt aan een betere dienstverlening.
- Intensivering van cliëntenparticipatie in ketenverband.
- Lancering van de vernieuwde website van de cliëntenraad van UWV ([www.clientenraad-uwv.nl](http://www.clientenraad-uwv.nl)) in mei. In februari is de ervaring met de website als instrument van de cliëntenraad onderzocht. Op basis hiervan is de inhoud van de site verder bepaald. Bezoekers van de site kunnen nu sneller actuele informatie vinden en de site is gemakkelijker te onderhouden. De website heeft een openbaar deel voor alle cliënten van UWV en overige geïnteresseerden. Leden van de cliëntenraad ontmoeten elkaar op een besloten deel. De site wordt voortdurend gescreend op onvolkomenheden en geactualiseerd.
- In regio Oost is in juli een pilot gestart waarbij klanten signaalformulieren kunnen invullen en afgeven. Aan de hand van inventarisatie van deze formulieren wordt bekeken wat de vervolgstappen zullen zijn.

In opdracht van UWV is een onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO naar de bekendheid van cliëntenraden bij de klanten van UWV. Het onderzoek betreft een zogeheten nulmeting; over een jaar vindt er een vervolgonderzoek plaats. De in het kader van het onderzoek verstuurd vragenlijst is vooraf voorgelegd aan de cliëntenraden. Tegelijkertijd heeft er een vergelijkbaar onderzoek plaatsgevonden onder 1.250 UWV-medewerkers. Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid met de landelijke en regionale cliëntenraden van UWV bij beide doelgroepen relatief laag is. Er wordt een plan van aanpak opgesteld om de bekendheid van cliëntenraden te vergroten.

## 2.5 Resultaten klantonderzoeken

### Klantgerichtheidmonitor

De klanttevredenheid lieten wij aanvankelijk eens in de twee jaar meten door middel van het Klanttevredenheidonderzoek. Recentelijk hebben wij besloten om voor deze meting gebruik te gaan maken van de Klantgerichtheidmonitor, die we vier keer per jaar laten uitvoeren. Deze monitor levert cijfermatige informatie over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met onze dienstverlening. De Klantgerichtheidmonitor wordt onder een beperktere populatie gehouden, maar wel aanzienlijk vaker (vier keer per jaar in plaats van één keer in de twee jaar). Het klantgerichtheidcijfer uit de Klantgerichtheidmonitor is dan ook goed vergelijkbaar met de cijfers uit het Klanttevredenheidonderzoek. Daarnaast wordt in de Klantgerichtheidmonitor de waardering van de klant gerelateerd aan de inhoud van de beslissing.

In het vierde kwartaal 2007 komen we ook met een Klantgerichtheidmonitor Werkgevers.

### Overige klantonderzoeken

Uit diverse specifieke onderzoeken in de eerste negen maanden blijkt:

- Onze klanten waarderen de dienstverlening van de re-integratiecoaches onverminderd hoog; ze gaven de re-integratiecoaches in het derde kwartaal 2007, net als in het eerste en tweede kwartaal, het rapportcijfer 8. 98% van de klanten vond de gemaakte afspraken duidelijk en vrijwel altijd (95%) werden de afspraken door de re-integratiecoach nagekomen.
- 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 zijn klanten meer tevreden over de dienstverlening van UWV en CWI. 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 78% tevreden.
- De landelijke meting van de klantgerichtheid in de keten op 129 locaties is afgerond. Dit heeft geresulteerd in een landelijk onderzoeksrapport 'Klantgerichtheid in de SUWI keten' en afzonderlijke rapportages van de 129 locaties. Uit het landelijk onderzoek blijkt dat de klanten vooral neutraal-positieve ervaringen hebben met 'bereikbaarheid en toegankelijkheid' (81,4%) en 'persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng' (80,1%) en minder met het klantprincipe 'houvast' (60,4%). Het klantprincipe 'houvast' wordt door klanten het belangrijkste gevonden, gevolgd door 'persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng'.
- Klanten zijn tevreden over de versnelde betaling van de WW-uitkering en voorschotregeling, zo blijkt uit onderzoek op ons kantoor in Arnhem.

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

### 3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2007

In ons jaarplan hebben we aangegeven dat we in 2007 de focus willen leggen op 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.

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.

#### 3.1 Kernfunctie Werk

##### *Doel/activiteiten*

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 via de intensieve begeleiding van de re-integratiecoach.

Voor een zo hoog mogelijke effectiviteit 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.

##### **Resultaten Werk**

###### *Aantal plaatsingen*

In totaal hebben we in de eerste negen maanden van 2007 ruim 36.000 klanten aan het werk geholpen. Hiervan hebben bijna 15.000 klanten het werk hervat na intensieve begeleiding van de re-integratiecoach en bijna 22.000 klanten na een re-integratietraject (bijna 7.500 AG en bijna 14.500 WW).

###### *Prestatie-indicatoren*

We hebben de volgende prestatie-indicatoren afgesproken.

Prestatie-indicatoren Re-integratie				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie t/m 3e kw 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	zie hieronder	32% (2002)
% herstelde vangnetgevallen na 13 weken	75%	78%	79%	76%
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	70%	87%	> 70%	nrb
Re-integratie aanbodquote WW	90%	94%	94%	81%
Arbeidsuitstroomquote WW	40%	45%	45%	n.v.t.
<i>kengetal</i>				
% herstelde vangnetgevallen voor 13 weken	n.v.t.	82%	83%	83%

- *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.



Plaatsingspercentages AG		
Kalenderjaar	% t/m 3e kwartaal 2007	Prognose 2007
2002	34%	34%
2003	31%	31%
2004	31%	31%
2005	29%	29%
2006	16%	16%

- *Re-integratie vangnetgevallen*

Ons beleid is erop gericht om ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere groepen die een Ziektewetuitkering ontvangen (de zogenoemde vangnetgevallen) door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. In de eerste dertien weken herstelt 82%. Van degenen die daarna nog ziek zijn, herstelt 78% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Hiermee voldoen we aan de doelstelling voor deze prestatie-indicator (75%).

In het derde kwartaal van 2007 hebben we een nieuwe werkwijze geïmplementeerd, waarin meer dan voorheen de focus ligt op herstel en uitstroom naar arbeid.

- *Beoordeling re-integratieverslag*

Wij beoordelen het door de werkgever samen met zijn werknemer op te stellen re-integratieverslag bij de aanvraag einde wachttijd. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. Vanaf 2007 meten we de juistheid van de toetsingen van de re-integratieverslagen maandelijks. Op dit moment zijn de uitkomsten bekend van de metingen t/m juli 2007. 87% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 70%. De uitkomst van de steekproef is representatief.

- *Re-integratieaanbodquote WW*

Uitkeringsgerechtigden WW worden uiterlijk in de 12<sup>e</sup> maand na aanvang van de WW-uitkering in begeleiding genomen door de re-integratiecoach. Een klant wordt eerder in begeleiding genomen, indien duidelijk is dat vanwege persoonlijke belemmeringen de afstand tot de arbeidsmarkt groot is en de klant niet in staat is om zelfstandig werk te vinden.

Doel is om 90% van onze klanten een re-integratieaanbod te doen, voordat zij twaalf maanden WW-uitkering hebben ontvangen. De score tot en met september van 94% (2006: 81%) voldoet ruimschoots aan deze doelstelling.

- *Arbeidsuitstroomquote WW*

Met de arbeidsuitstroomquote meten we het effect van de ingezette begeleiding 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 voorlopige score over de eerste negen maanden van 2007 is 45%. Hiermee voldoen we aan de doelstelling uit ons jaarplan van 40%.

*Re-integratiecoaching WW*

We laten de effectiviteit van de inzet van re-integratiecoaches extern onderzoeken. Het onderzoek is nu nog gaande, maar wordt naar verwachting vóór 1 december 2007 afgerond.

De kosten voor de re-integratiecoaching zijn tot en met september circa € 53 miljoen. Dit is conform wij hadden begroot.

*Re-integratie vroegmelders*

In zijn rapport Vroegmelders signaleerde de Inspectie Werk en Inkomen deze zomer onduidelijkheid over de inzet van preventieve re-integratie-instrumenten (met name van het zogenoemde opstapje) bij CWI en UWV. Het gaat bij opstapjes om trainingen en cursussen van maximaal twee maanden van ten hoogste € 2.000 die ertoe moeten leiden dat de klanten voldoen aan de behoeften van de markt, waardoor ze naar werk kunnen worden doorgeleid.

CWI signaleert deze behoeften en bekijkt wat er specifiek bij de klant ontbreekt om aan deze behoeften te voldoen. UWV financiert het opstapje.

De opstapjes worden toegekend zowel aan klanten die dreigen werkloos te worden (vroegmelders) als aan klanten die reeds werkloos zijn. Het beleid van UWV en CWI is dat in principe geen opstapjes ter beschikking worden gesteld aan direct bemiddelbare vroegmelders, omdat de meeste vroegmelders zelfredzaam zijn. Bovendien is het primair een taak van de werkgever om in een

periode vóór de ontslagdatum alles te doen om werkloosheid te voorkomen. In individuele specifieke klantsituaties kan maatwerk verlangen – bijvoorbeeld in geval van collectief ontslag of faillissement – dat de inzet van een opstapje het meest aangewezen instrument is. De inzet van een opstapje is in dan in dit individuele geval een noodzakelijke voorwaarde om aan de slag te blijven.

Door dit beleid blijft het aantal toegekende opstapjes relatief beperkt. In 2007 zijn voor zowel vroegmelders als werklozen in totaal 4.887 opstapjes ingezet. 73% van de klanten die een opstapje heeft beëindigd, heeft het werk hervat. Wij zullen in de loop van 2008 het onderscheid tussen vroegmelders en werklozen in onze administratie zichtbaar gaan maken.

#### Re-integratie na herbeoordeling

- *Re-integratie-activiteiten voor herbeoordeelde*

We hebben voor 79% van de klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject starten, binnen 8 weken een plaatsingsplan aangevraagd bij het re-integratiebedrijf. Er zijn ook klanten die in eerste instantie niet beschikbaar zijn voor re-integratie; voor deze klanten worden soms later, vaak na 8 weken, alsnog re-integratieactiviteiten gestart. Het aantal klanten waarvoor een re-integratieaanbod van toepassing is, daalt als gevolg van een lager aantal uitgevoerde herbeoordelingen dan in 2006. Bovendien neemt het percentage herbeoordelingen dat heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering, af. Het percentage klanten dat vervolgens wordt begeleid naar werk, is dan ook iets lager dan in 2006.

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

Kerncijfers re-integratie na herbeoordeling				
	Realisatie t/m september 2007		Realisatie 2006	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	13.975	100%	37.097	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	23	0,2%	86	0,2%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	13.952	100%	37.011	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	5.085	36%	10.760	29%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	1.492	10%	3.873	10%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	1.786	13%	4.396	12%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	1.807	13%	2.491	7%
2b waarvan oordeel: nog geen re-integratieacties	-	0%	1.646	4%
- cliënt tekent bezwaar aan tegen beschikking	-	0%	1.646	4%
2c waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	4.973	36%	13.581	37%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	4.306	31%	11.357	31%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	667	5%	2.224	6%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	3.894	28%	11.024	30%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	475	3%	1.932	5%
- cliënt kiest voor een IRO	1.228	9%	2.839	8%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	2.191	16%	6.253	17%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	2.499		1.391	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	2.022		5.740	
* weergave van de gemaakte afspraken ten tijde van de herbeoordeling, de gemaakte afspraken kunnen inmiddels anders luiden				

De categorie: waarvan het oordeel is: nog geen re-integratieacties omdat de klant bezwaar aantekent tegen de beschikking (categorie 2b) wordt niet meer gebruikt, omdat het aantekenen van bezwaar geen opschortende werking heeft voor het starten van re-integratie.

We gaan klanten waarmee bij de herbeoordeling is afgesproken om tijdelijk geen re-integratiebegeleiding te starten, drie maanden na de herbeoordeling opnieuw benaderen. Het gaat dan om de klanten die in eerste instantie aangeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar stellen voor werk. Door het realiseren van een koppeling tussen registratiesystemen kan sinds het tweede kwartaal het volledige traject van re-integratiebegeleiding worden gemonitord. Voorlopige gegevens geven aan dat het vervolgtraject voor de bewuste klanten nog verbetering behoeft. We verwachten evenwel dat met de ingebruikname van het nieuwe klantvolgsysteem de re-integratie volledig sluitend wordt gemaakt.

- *Re-integratie van herbeoordeelde*

52% van de in 2006 herbeoordeelde WAO'ers van wie de uitkering verlaagd of beëindigd werd, werkt na acht maanden. Dit blijkt uit vervolgonderzoek dat we hebben laten doen naar de inkomens- en arbeidsmarktpositie van deze klanten. Van de WAO'ers die nog niet werkten op het moment van de herbeoordeling, is één op de vier na acht maanden weer aan het werk.

*Begeleiding van jonggehandicapten*

Al enige jaren is er sprake van een stijging van de instroom in de Wajong. Deze stijging heeft zich ook in de eerste negen maanden van 2007 voortgezet. Het aantal Wajong-gerechtigden bedraagt nu 164.200. We hebben voor deze groep bijzondere aandacht: 98% van de Wajongers heeft een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit betekent dat ze niet in staat zijn het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen. Het gevolg is dat als Wajongers in staat zijn tot loonvormende arbeid dat meestal alleen met de nodige aanpassingen gerealiseerd kan worden. Op dit moment werkt een kwart van de Wajongers, waarvan tweederde in een WSW-bedrijf en eenderde bij een reguliere werkgever. Het betreft vaak ambachtelijk werk waarvoor weinig scholing en specifieke vaardigheden nodig zijn.

Ter bevordering van de maatschappelijke participatie van jonggehandicapten bespreken arbeidsdeskundigen op scholen de arbeidsintegratiemogelijkheden van leerlingen vanaf 15/16 jaar. Het betreft met name scholen voor het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs. Ook zijn we in Friesland en Noord-Holland een proef gestart van een jaar waarin intensief wordt samengewerkt door de verschillende instellingen waar Wajongers mee te maken hebben. In deze proef zullen de betrokken organisaties gezamenlijk alle (potentiële) Wajongers in kaart brengen en – met hun toestemming – opnemen in het cliëntvolgsysteem voor jonggehandicapten. Arbeidsdeskundigen registreren hierin de klantgegevens, waardoor op individueel niveau informatie beschikbaar komt om de jonggehandicapte gerichter te kunnen adviseren over arbeidsintegratie. Een jonggehandicapte die geregistreerd in het cliëntvolgsysteem kan in aanmerking komen voor de zogeheten "no risk polis", ook zonder dat er al sprake is van een Wajong-uitkering. Deze polis beperkt het financiële risico van een werkgever om iemand in dienst te nemen. Indien deze aanpak als geslaagd wordt beschouwd, is het de bedoeling deze werkwijze in het hele land in te voeren.

Begin oktober is het Kabinetsstandpunt over het SER-advies inzake de Wajong aan de Tweede Kamer aangeboden. Vooruitlopend op de implementatie van de kabinetsvoorstellen hebben we een Programma Wajong ingericht. Het doel van het programma is enerzijds het realiseren van een verbeterde overgang van school naar werk en anderzijds het bereiken van een hogere participatie van jongeren met functiebeperkingen.

*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 september bedragen € 107 miljoen (WW) en € 95 miljoen (AG). We verwachten voor geheel 2007 dat de kosten voor re-integratie van arbeidsongeschikten binnen het budget zullen blijven. De kosten voor re-integratie van werklozen zullen naar verwachting ruim € 10 miljoen boven het budget uitkomen. We verwachten voor de kosten voorzieningen uit te komen op € 103 miljoen (2006: € 110 miljoen).

## **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. Wij zullen per 1 januari 2009 een gezamenlijk WERKbedrijf vormgeven. De focus blijft daarbij gericht op invoering van geïntegreerde ontschotter dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van toonkamerprincipes samen met CWI en gemeenten op de BVG-locaties.

*Activiteiten en resultaten*

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

*Integrale dienstverlening*

Zowel lokaal als landelijk worden steeds meer initiatieven genomen en met steeds meer gemeenten is er concrete samenwerking, zoals op het punt van de invoering van de principes van het toonkamerconcept, het verlenen van geïntegreerde dienstverlening aan werkzoekenden en

werkgevers, wijkgerichte projecten, samenloop van uitkeringen. De lokale samenwerkingsverbanden, gericht op een geïntegreerde dienstverlening aan de klant, gaan steeds meer over de organisatiegrenzen heen. In het derde kwartaal is vastgesteld hoe en met welke locaties wordt gestart aan de nieuwe manier van werken. Dit jaar wordt op circa 30 locaties gestart met de invoering van geïntegreerde dienstverlening.

#### *Werkzoekenden*

De ambitie van de ketenpartners is op eind 2008 op alle BVG-locaties tripatiet de invoering van de integrale en ontschotte dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers conform de Toonkamerprincipes gestart en grotendeels werkend te hebben. Ter voorbereiding hierop worden de komende maanden op basis van lokale arbeidsmarktanalyses ketenbrede jaarplannen opgesteld.

#### *Werkgeversbenadering*

De werkgeversbenadering wordt steeds verder uitgewerkt. Het aantal werkgelegenheidsprojecten neemt toe, zoals de ontwikkeling van werkgeversservicepunten en -loketten in diverse regio's. De ketenindicatoren voor werkgevers zijn in ontwikkeling. Dit concentreert zich in eerste instantie op vacaturevervulling.

#### *Handhaving*

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. We hebben op verzoek van re-integratiecoaches en CWI-adviseurs speciale inspecties uitgevoerd bij klanten met een verhoogde indicatie op een onterechte uitkeringsaanvraag. Het blijkt dat van deze inspecties een preventieve werking uitgaat, onder meer omdat klanten hun onterechte aanvraag intrekken. We zijn begonnen om deze werkwijze landelijk te implementeren. Dit moet in de loop van 2008 zijn afgerond.

#### *Digitaal klantdossier*

DKD is het Digitale Klantdossier waarmee UWV en CWI een (beperkt) aantal klantgegevens aan de klant beschikbaar stelt. Voor de klant betekent dit dat hij/zij een deel van zijn gegevens zoals die beschikbaar zijn bij CWI, UWV, de gemeente, de Rijksdienst voor het Wegverkeer en de Sociale Verzekeringsbank op het scherm al ingevuld ziet. De klant hoeft deze niet meer zelf in te vullen, hij/zij hoeft alleen maar melding te maken van eventuele verkeerd ingevulde gegevens.

In vervolg op de afronding van de pilot in Heerenveen en Skasterlan heeft er een proefuitrol in Den Haag plaatsgevonden. Ook deze is succesvol afgerond. Bij een aantal gemeenten is DKD per half december volledig operationeel. In januari 2008 wordt DKD voor alle gemeenten beschikbaar gesteld (ICT-voorzieningen op centraal niveau), waarna elke gemeente besluit wanneer zij daadwerkelijk operationeel gaan (ICT-voorzieningen op decentraal niveau).

#### *Professionalisering*

Er zijn voor frontofficefuncties generieke ketencompetenties ontwikkeld. In drie pilots zijn profielen voor deze competenties ontwikkeld. Ook is er een ketenleergang ontwikkeld gebaseerd op ons klantgerichtheidprogramma "De Buitenwereld". Deze leergang wordt sinds begin dit jaar aangeboden aan de uitvoerders van de ketenpartners. Zowel door het regionale management als in ketenverband wordt actief deelgenomen aan dit traject. Het traject is bedoeld om te komen tot een gemeenschappelijke klantbenadering en het uitvoering geven aan de door AKO geformuleerde ketencompetenties. Daarnaast werken de ketenpartners intensief samen op het punt van het opleidingsaanbod door de Academies. Het project professionalisering heeft in het derde kwartaal 2007 zijn eindrapport opgeleverd.

#### *Ketenprestatie-indicatoren*

Ketenprestatie-indicatoren tot en met 3e kwartaal 2007		
	Realisatie t/m 3e kwartaal 2007	2006
Preventiequote W W C W I	23 %	20 %
Preventiequote W W U W V	18 %	16 %
<b>Keten Preventiequote W W</b>	<b>36 %</b>	<b>32 %</b>
Uitstroomquote W W (1-6 mnd)	59 %	57 %
Uitstroomquote W W (6-12 mnd)	48 %	46 %
<b>Keten Uitstroomquote W W (1 jr)</b>	<b>79 %</b>	<b>77 %</b>

Tot en met september laat de preventiequote zien dat ruim één op de drie klanten géén uitkering WW krijgt óf omdat aansluitend werk werd gevonden óf géén recht op uitkering WW bestond. Tot en met september verlaat 59% 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 48% uit. Binnen een jaar verlaat 79% van de klanten de WW.

#### **Overige resultaten**

Het systeem SONAR van CWI 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. De uitrol van SONAR is volgens planning verlopen. Vanaf begin juli werken al onze vestigingen met SONAR. Wel zijn er nog onvolkomenheden in de registratie en de rapportage. Hierop is inmiddels actie ondernomen, hetgeen heeft geleid tot de eerste verbeteringen.

Het project Multichanneling is begin 2007 opgestart. Op 3 locaties (Eindhoven, Oss en Apeldoorn) zijn zogenoemde proeftuinen gestart. In Eindhoven wordt in de klantsituatie "Einde baan" uitgewerkt hoe de geïntegreerde dienstverlening kan worden aangeboden. In Oss gebeurt dit vanuit de klantsituatie "Klaar met opleiding". In beide locaties is het eerste klantproces gereed. In Apeldoorn is een projectvoorstel opgeleverd voor de proeftuin inclusief geïntegreerde telefonische dienstverlening. De proeftuin start begin november 2007.

Samen met onze ketenpartners hebben we het Ketenprogramma 2008 op hoofdlijnen "Doorpakken en verankeren" opgesteld en aangeboden aan het ministerie van SZW. Het ketenprogramma staat in het teken van doorpakken op de ingeslagen tripartiete koers van het vormgeven van de geïntegreerde en ontschotte maatwerkdienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van de toonkamerprincipes.

## **3.2 Kernfunctie Sociaal Medische Zaken**

Op het gebied van de sociaal medische claimbeoordeling 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 activiteiten.

### **Herbeoordelingen**

#### **Doel/activiteiten**

Onze doelstelling voor 2007 is om 94.000 herbeoordelingen af te handelen. Dit voorjaar is het coalitieakkoord tot stand gekomen, waarin is bepaald dat de groep arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder moet worden beoordeeld op basis van de criteria uit het oude Schattingsbesluit. Dit betekent dat een belangrijk deel van deze klanten in aanmerking komt voor een nieuwe beoordeling. Omdat partijen besloten om aan dat voornemen onmiddellijk uitvoering te geven, hebben wij – na overleg met de minister – de overige herbeoordelingen lopende het eerste kwartaal tijdelijk opgeschort en reeds uitgevoerde herbeoordelingen voor klanten die ouder zijn dan 45 jaar, niet geëffectueerd.

Door deze ontwikkelingen hebben we in de eerste negen maanden van 2007 minder primaire herbeoordelingen uitgevoerd dan was voorzien (circa 55.000).

We hebben in juni betrokkenen geïnformeerd dat zij in aanmerking komen voor de hernieuwde herbeoordeling. Het gaat hierbij om bijna 22.500 klanten. Hiervan hebben ruim 2.600 klanten aangegeven geen herziening te wensen en 2.100 klanten wel een hernieuwde medische beoordeling te willen. Van de resterende circa 17.500 klanten van wie we geen reactie hebben ontvangen, wordt de uitkering ambtshalve herzien op basis van de bij UWV in het cliëntdossier aanwezige informatie. Inmiddels hebben we ruim 1.900 beschikkingen genomen. In 420 gevallen is de uitkering inmiddels herzien.

## Hernieuwde beoordelingen 45-50 jarigen

Status	Aantal
Totaal	22462
Geen herziening gewenst (antwoordformulieren)	2620
Medische beoordeling gewenst (antwoordform.)	2100
Beschikkingen	
Waarvan AO gewijzigd (verhoogde ao-klasse)	420
waarvan AO ongewijzigd (gelijke ao-klasse)	890
bevestiging geen herziening	256
uitval/ten onrechte in selectie	345
Totaal afgehandeld/beschikt	1911

De hernieuwde beoordelingen zullen we in 2007 afronden. De herbeoordelingen van de arbeidsongeschikten jonger dan 45 jaar lopen in 2008 nog door.

Daarnaast heeft de Centrale Raad van Beroep geoordeeld dat de maximering van het aantal maatmanuren op 38 uur per week, zoals die is vastgelegd in het Schattingsbesluit, teruggedraaid moet worden. Ook hierover zijn betrokkenen in juni geïnformeerd. Hierbij gaat het om bijna 18.500 klanten. Hiervan hebben bijna 1.400 klanten aangegeven geen herziening te wensen en circa 1.000 wel een hernieuwde medische beoordeling te wensen. Van de resterende bijna 16.100 klanten van wie we geen reactie hebben ontvangen, wordt de uitkering ambtshalve herzien. Inmiddels hebben we ruim 3.200 beschikkingen genomen. In bijna 350 gevallen is de uitkering inmiddels herzien.

## Hernieuwde beoordelingen maatman

Status	Aantal
Totaal	18461
Geen herziening gewenst (antwoordformulieren)	1147
Medische beoordeling gewenst (antwoordform.)	1008
Beschikkingen	
Waarvan AO gewijzigd (verhoogde ao-klasse)	343
waarvan AO ongewijzigd (gelijke ao-klasse)	2170
bevestiging geen herziening	727
Totaal afgehandeld/beschikt	3240

## Herbeoordelingen tot en met 3e kwartaal 2007

	Totaal	WAO	WAZ	Wajong	2006	Totaal t/m 2005 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	68,2%	62,8%	57,5%	91,6%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	11,0%	13,3%	14,4%	1,4%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	14,5%	16,5%	17,9%	5,8%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	6,3%	7,4%	10,2%	1,2%	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	54.725	42.476	1.741	10.508	108.543	117.557

### Kosten

De kosten van de uitvoering van de ASB-herbeoordelingen over de eerste negen maanden van 2007 bedragen bij benadering € 67 miljoen. Dit is licht onder het begrote niveau gebaseerd op het aantal van 94.000 herbeoordelingen.

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

Na verlaging of beëindiging van de arbeidsongeschiktheidsuitkering ná een ASB-herbeoordeling - is het de bedoeling dat de klant die geen werk heeft - aansluitend een WW- of TRI-uitkering krijgt toegekend en betaald. Zo kan de klant de aandacht richten op het vinden van werk. Tijdig betalen betekent een WW-betaling binnen vier weken na de ingangsdatum van de beslissing en een betaling TRI binnen vijf weken.

De snelheid van betalen van zowel de WW- als de TRI-uitkeringen stijgt.

Toekenningen WW en TRI na ASB herbeoordeling tot en met 3e kwartaal 2007		
	Tijdigheid betaling t/m 3e kwartaal 2007	Tijdigheid betaling 2006
WW	< 4 weken	< 4 weken
	<b>81%</b>	<b>65%</b>
TRI	< 5 weken	< 5 weken
	<b>92%</b>	<b>88%</b>

*opm: - Tijdigheid definitieve betaling na effectuering verlaging of beëindiging uitkering*

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 in plaats van zes maanden. De wijziging geldt zowel voor klanten die al een TRI-uitkering ontvangen als voor nieuwe TRI-aanvragen. We hebben inmiddels bijna 2.700 aanvragen voor verlenging van de TRI-uitkering ontvangen en circa 1.300 nieuwe aanvragen voor een TRI-uitkering.

## WIA

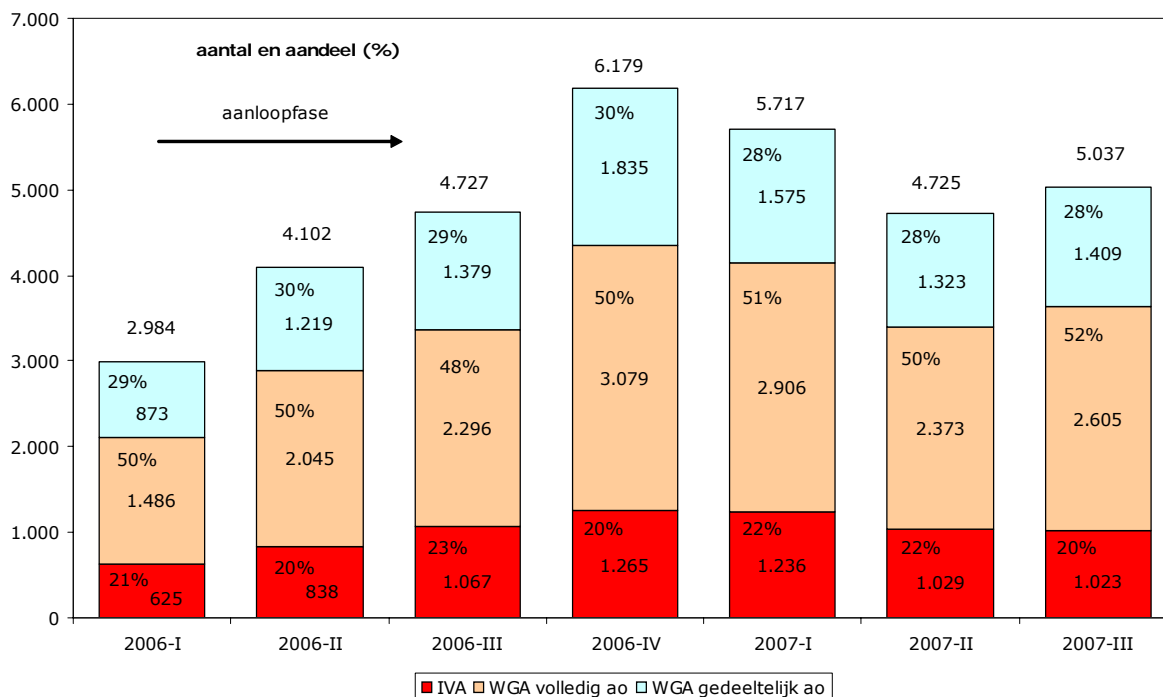
### Doel

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.

### Activiteiten/resultaten

In de eerste negen maanden zijn bijna 15.500 WIA-uitkeringen toegekend<sup>1</sup> en ruim 12.500 aanvragen voor een WIA-uitkering afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is.

Bij de toekenningen blijft sprake van een vrij constante verhouding tussen de categorieën WGA-gedeeltelijk arbeidsongeschikt, WGA volledig arbeidsongeschikt en IVA.



<sup>1</sup> Dit is exclusief voorschotten. Deze worden wel meegenomen in het aantal nieuwe uitkeringen (16.900)

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in de eerste drie kwartalen met bijna 15.000, terwijl het aantal WAO-uitkeringen in deze periode met ongeveer 36.500 daalde. We verwachten dat deze daling in de rest van 2007 tijdelijk wordt geremd. Door de hernieuwde herbeoordeling van reeds eerder herbeoordeelde 45-plussers zal een deel van hen opnieuw in aanmerking komen voor een WAO-uitkering. Dit zorgt voor een eenmalige toename van de WAO-instroom. Daarnaast zullen er minder mensen uit de WAO stromen, doordat herbeoordelingen later plaatsvinden.

### **Kosten**

De reguliere uitvoeringskosten van de WIA over de eerste negen maanden van 2007 bedragen circa € 118 miljoen. Dit is minder dan wij hadden begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door een lager dan verwacht aantal aanvragen.

## **3.3 Kernfunctie Uitkeren**

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

- Tijdigheid (onder andere snelle eerste betaling)
- Klantgerichtheid in de praktijk
- Doortastend reageren op klachten en bezwaren
- Handhaving

Op klantgerichtheid en doortastend reageren op klachten en bezwaren zijn we ingegaan in het hoofdstuk Klant. Hierna gaan we in op tijdigheid en handhaving.

### **Tijdigheid**

Doelstelling is een snelle eerste betaling. We meten dit vooralsnog alleen voor de WW. Voor de Ziektewet en de WIA bezien we de tijdigheid van de beslissing.

<b>Prestatie-indicatoren: Tijdigheid</b>				
<b>Prestatie</b>	<b>Norm 2007</b>	<b>Realisatie t/m 3e kw 2007</b>	<b>Prognose 2007</b>	<b>Realisatie 2006</b>
Tijdigheid beslissen ZW < 4 weken beslissen	85%	86%	85%	-
Tijdigheid beslissen WIA < 10 weken beslissen	70%	76%	77%	50%
Tijdigheid WW 1e betaling < 4 weken	70%	79%	77%	n.v.t.

Uitgangspunt bij de uitvoering WW is dat de klant die tijdig een uitkeringsaanvraag 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. In de eerste negen maanden van 2007 kreeg 79% binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Hiermee voldoen we aan de doelstelling van 70%.

Voor de Ziektewet hebben we in 2007 86% van onze beslissingen binnen vier weken genomen. Hiermee voldoen we aan de norm. De tijdigheid Ziektewet vertoont een stijgende ontwikkeling (in het derde kwartaal bedroeg de tijdigheid 90%). De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met 76% aanzienlijk hoger dan in 2006 (50%) en ook hoger dan de doelstelling voor 2007.

### **Handhaving**

#### **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 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 afdoen.

#### **Activiteiten en resultaten**

Bij fraude gaat het om een overtreding van de inlichtingenverplichting. In de eerste negen 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 85% van de regelovertradingen hebben we een maatregel opgelegd. De bekendheid met verplichtingen meten we in het vierde kwartaal 2007.



Prestatie-indicatoren: Handhaving				
Prestatie	Norm 2007	Realisatie t/m 3e kw 2007	Prognose 2007	Realisatie 2006
Bekendheid met verplichtingen	75%	n.v.t.	-	>84%
Afdoening fraudegevallen	95%	96%	95%	96%

Om de controlebeleving van onze klanten te verhogen voeren we vanaf 1 juli 2007 telefonische controles uit. Tijdens deze controles attenderen we uitkeringsgerechtigden op het naleven van hun verplichtingen. In totaal hebben we tot nu toe 10.000 telefonische controles verricht. In het vierde kwartaal zullen we de overige voor 2007 geplande 30.000 telefonische controles uitvoeren.

Een tweede instrument om de controlebeleving onder onze klanten te verhogen is het brengen van huisbezoeken aan onze klanten. We hebben de doelstelling van het aantal huisbezoeken verlaagd van 25.000 naar 22.000. Dit hangt direct samen met het onverwacht grote aanbod aan reguliere fraudeonderzoeken waarvoor inspectie- en/of opsporingscapaciteit nodig is (2.700 onderzoeken meer dan begroot). Deze fraudeonderzoeken krijgen op grond van hun hogere trefkans voorrang.

Om de regelkennis van onze klanten te verhogen hebben we vanaf 1 juli 2007 experimenten uitgevoerd met voorlichtende huisbezoeken aan klanten die volgens speciaal ontwikkelde risicoprofielen een relatief geringe regelkennis hebben. We verwachten de preventieve werking van deze experimenten in het eerste kwartaal 2008 te evalueren.

#### **Overige resultaten**

- Ons Interventieteam Buitenland heeft bij controles op misbruik van WAO-uitkeringen in het buitenland een benadeling van € 0,8 miljoen vastgesteld.
- Het Internationaal Bureau Fraude-informatie heeft voor gemeenten € 11,5 miljoen aan buitenlands vermogen getraceerd.
- We hebben 659 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie ingediend (563 regulier, 35 uit een themagericht onderzoek en 61 op grond van overtreding van de Wet op de identificatieplicht). Hiermee voldoen we aan de afspraken uit het Handhavingsarrangement om 525 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie in te dienen.
- Door het opleggen van maatregelen hebben we € 64 miljoen aan uitkeringslasten bespaard.
- We hebben circa 18.000 uur besteed aan de diverse Interventieteams. Dit ligt in lijn met de planning (25.000 in 2007).
- Het aantal uitgevoerde administratieve controles is ruim 102.000. Dat is minder dan de geplande 150.000, doordat we als gevolg van de problemen met de Polisadministratie minder onderzoekswaardige signalen ontvingen over samenloop van uitkering en dienstverband.

#### **Kosten**

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 46 miljoen) vallen binnen het begrote bedrag.

## **3.4 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. Daarvoor is een betrouwbare en toegankelijke vastlegging, beheer en levering van gegevens noodzakelijk.

#### **Activiteiten**

Begin 2007 bleek dat de loonaangifteketen nog niet stabiel is, waardoor de polisadministratie bij UWV vertraagd wordt gevuld. De bewindslieden van SZW en Financiën hebben de daaruit voortvloeiende problemen aan de Tweede Kamer gemeld en een gemeenschappelijk beheerteam ingesteld van UWV en Belastingdienst dat de samenwerking binnen de keten moet intensiveren en knelpunten moet oplossen. In september 2007 hebben de bewindslieden van SZW en Financiën een door het beheerteam opgestelde integrale probleemanalyse van de SUB/Walvisketen aan

de Tweede Kamer aangeboden. In deze probleemanalyse zijn diverse maatregelen opgenomen die ervoor moeten zorgen dat in 2008 een werkende keten<sup>2</sup> wordt gerealiseerd. Eind 2008 kan worden vastgesteld of hiervan sprake is. Naast een werkende keten onderscheidt de analyse een stabiele en robuuste keten. Hiervoor zullen aanvullende maatregelen worden getroffen.

In vervolg op de probleemanalyse hebben UWV en de Belastingdienst een onafhankelijke ketenmanager benoemd die leiding gaat geven aan het beheerteam en verantwoordelijk wordt voor de sturing op de samenwerking tussen UWV en de Belastingdienst en het oplossen van problemen voor de korte en langere termijn.

#### **Resultaten**

Met behulp van tijdelijke oplossingen worden gegevens geleverd aan onze afnemers. Er wordt intensief overleg gevoerd of zij hiermee uit te voeten kunnen, terwijl er daarnaast voor leveringen in 2008 aanvullende afspraken zijn gemaakt.

#### **Kosten**

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in de eerste negen maanden van 2007 circa € 24,7 miljoen (incl. Sociaal Plankosten). Dit is binnen het begrote budget.

---

<sup>2</sup> "van een werkende keten is sprake als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken, kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken, inclusief handhaving; voor inhoudingsplichtigen is er sprake van een verlichting van de administratieve lasten" (definitie uit probleemanalyse)

## 4. BEDRIJFSVOERING

### 4.1 Vernieuwing

De kerndoelstelling van de Vernieuwing is goed en snel geholpen klanten. Een klantgerichte benadering, snelheid, bereikbaarheid en kwaliteit van de uitvoering van de kerntaken. Dat is de ambitie. Voor klantgerichtheid is de klant zelf het criterium. Het is pas klantgericht als de klant het zo ervaart.

Zoals eerder vermeld, blijkt uit de meest recente Klantgerichtheidsmonitor dat het rapportcijfer voor onze dienstverlening in 2007 is gestegen naar een 6,7.

Uit onderzoek blijkt dat *persoonlijke aandacht/bejegening, snelheid, de kwaliteit van onze reactie/communicatie en bereikbaarheid/toegankelijkheid* de 4 belangrijkste elementen zijn bij het bepalen van de klanttevredenheid. Om deze te kunnen verbeteren zal onze uitvoering moeten vernieuwen, zowel wat we gaan doen, maar ook hoe we dat gaan doen en met welke middelen. Daarvoor is het programma De Vernieuwing gestart. Uitgangspunt van dit programma is het centraal stellen van de klant in de vier kernfuncties van de sociale zekerheid – werk, sociaal medische zaken, uitkeren en gegevensdiensten en de daarbij behorende Klantmanagement Organisatie. De integrale procesvisie die eind 2006 is vastgesteld is in het eerste kwartaal van 2007 in de zogenaamde Vernieuwingsagenda vertaald naar globale procesontwerpen per kernfunctie en de daarbij behorende transitiestrategie.

#### ***Realisatie t/m derde kwartaal***

##### *Klantprocesontwerpen*

Begin 2007 is gestart met het ontwikkelen en beschrijven van klantprocessen vanuit de vernieuwde visie. In het derde kwartaal zijn de resultaten opgeleverd. Een belangrijke wijziging in denken is dat klantcontacten worden gecoördineerd door één Klant Management Organisatie: een organisatie die primair is ingericht om de klantgerichtheid tot uiting te laten komen in de service aan en contacten met de klant. Dit alles is erop gericht dat de klant niet verdwaalt. De Klant Management Organisatie staat als intermediair tussen klant en interne organisatie.

##### *Businessontwerpen*

De businessontwerpen per kernfunctie zijn ontwikkeld met als uitgangspunt de nieuwe klantprocessen. Het ontwerp op hoofdlijnen overkoepelt de afzonderlijke vijf kernfunctie-ontwerpen. In het vierde kwartaal worden alle ontwerpen vastgesteld. Ook is de procesvisie voor de ondersteunende processen voor de bedrijfsonderdelen Fraude Preventie en Opsporing en Bezwaar en Beroep gereed. De contouren van de informatievoorzieningsfunctie zijn gereed. Voor de overige ondersteunende functies is gestart met het ontwikkelen van een visie en ontwerp.

##### *Besturingsmodel*

In het derde kwartaal is het model van de besturing van het vernieuwde UWV op hoofdlijnen vastgesteld. Op basis hiervan kan de organisatie-inrichting in samenhang met de andere ontwerpen verder worden ingevuld. Deze detaillering zal naar verwachting in december zijn.

##### *Vernieuwingsagenda*

In het derde kwartaal hebben we de Vernieuwingsagenda geactualiseerd. In deze versie van de Vernieuwingsagenda is de Vernieuwing meer concreet gemaakt. De geactualiseerde versie van de Vernieuwingsagenda beschrijft de stand van zaken eind 2007, concrete plannen voor 2008 en de horizon voor de jaren daarna. De uitgangspunten zijn daarbij ongewijzigd gebleven.

##### *Programmaplan 2008 en transitiestrategie*

Ook het programmaplan 2008 is - in concept - gereed. Het programmaplan 2008 beschrijft voor 2008 concreet de resultaten uitgezet in de tijd waarbij de budgetten zoals afgesproken met het ministerie verdeeld zijn over de plannen. Eind derde kwartaal is een transitiestrategie voor het programma de Vernieuwing opgesteld. Deze strategie beschrijft wanneer welke processen en bijbehorende systemen worden omgezet naar het vernieuwde UWV.

##### *Werkbedrijf UWV/CWI*

Alle onderdelen van CWI en UWV die met werk, re-integratie en bemiddeling te maken hebben, zullen worden samengevoegd in het nieuwe gezamenlijke WERKbedrijf. Daarmee worden we slagvaardiger en kunnen onze klanten beter geholpen worden. Het WERKbedrijf wordt een belangrijke ondersteuning voor de realisatie van de ketenbrede dienstverlening volgens de

toonkamerprincipes. Begin november wordt een plan van aanpak opgesteld waarin de stappen van het proces zichtbaar worden gemaakt. Daarbij zal ook worden aangegeven hoe de integratie van de UWV kernfunctie WERK in het WERKbedrijf wordt vormgegeven.

#### *WIA-implementatie*

Om te kunnen waarborgen dat het nieuwe uitkeringsstelsel WIA zorgvuldig wordt ingevoerd, gaan wij het in 2008 uitgebreid en nauwgezet testen. Het doel is om het WIA-werkproces per 1 juli 2008 operationeel te hebben binnen de vernieuwde UWV-organisatie. Gedurende 2008 wordt de WIA-uitvoering ondersteund vanuit de huidige systemen. Vanaf 1 januari 2009 ondersteunt het WIA-systeem volledig het complete WIA- proces. Dit betekent onder meer dat:

- het systeem de relatie tussen de klantmanagementorganisatie en de kernfuncties ondersteunt;
- een daarmee gekoppeld recht-duur-grondslagsysteem functioneert;
- de conversie van het zittende bestand is afgerond.

De tweede helft van 2008 wordt vooral gebruikt om met het vernieuwde WIA-systeem schaduw te draaien, teneinde een gecontroleerde implementatie te waarborgen.

Deze eerste grote implementatiestap is zeker een vooruitgang voor de klanten. Alle klanten krijgen vanaf dat moment de maatwerkaanpak re-integratie en ontvangen een eenmalige elektronische uitvraag. Tevens vindt een persoonlijke toelichting en een toetsing van de klantervaring plaats. Ook krijgt de klant te maken met één aanspreekpunt waardoor hij niet meer verdwaalt.

In het derde kwartaal is gestart met de realisatie van de software van het WIA-systeem door de externe leverancier van en zijn er voorbereidingen getroffen voor de implementaties per kernfunctie.

#### *Buitenwereld*

Binnen het Programma Vernieuwing wordt ook aandacht besteed aan de verandering van houding en gedrag van ons management en onze medewerkers. De ervaringen die zijn opgedaan in ons Programma De Buitenwereld worden hierin meegenomen. Op dit moment wordt bekeken in hoeverre De Buitenwereld een doorstart kan maken om het veranderingsproces te ondersteunen.

De uitkomsten van de klantgerichtheidmonitor worden leidend gemaakt in de managementcontracten en jaarplannen. In het derde kwartaal is een managementleergang ontwikkeld. Deze geeft leidinggevend inzicht in de consequenties van de Vernieuwing voor hun rol en stelt hen in de gelegenheid om zich verder te ontwikkelen.

#### **Overige resultaten**

##### *Integrale aanpak programma*

- Inventarisatie van de toekomstige behoefte voor de ICT-infrastructuur (programma Infrastructuur op peil) heeft plaatsgevonden. Het ontwerp wordt naar verwachting in het vierde kwartaal opgeleverd. Dit project is randvoorwaardelijk voor de bouw van nieuwe systemen.
- Het onderzoek meerwettigheid is afgerond. Het WIA-systeem is meerwettig in te zetten en de migratiestrategie is in het derde kwartaal vastgesteld. Dit levert een verbeterde procesgang op voor de klant. De klant kan met dit nieuwe toekomstige systeem digitaal de informatie die voor zijn aanvraag wordt gebruikt, raadplegen, controleren en laten corrigeren.

##### *Kernfunctie Werk*

- SONAR, het systeem voor re-integratiecoaches en administratieve ondersteuners, is uitgerold en de doorontwikkeling van functionaliteiten start. Door het toepassen van SONAR bij zowel CWI als UWV ervaart de klant steeds meer één loket en werkproces.

##### *Kernfunctie SMZ*

- USME, het systeem voor de procesondersteuning van de Sociaal Medische Functie, is voor een groot deel uitgerold; deze uitrol wordt naar verwachting in december afgerond. De connectie met het WIA-systeem wordt momenteel voorbereid. Het systeem is primair gericht op een uniforme procesgang, output en registratie van de frontoffice.

##### *Kernfunctie Uitkeren*

- De voorbereiding voor de aanbesteding van het vernieuwde Financieel Afhandelen is in de tijd enigszins doorgeschoven, doordat gekozen is om eerst een marktverkenning te doen. Processen binnen dit nieuw te bouwen systeem worden klantvriendelijker gemaakt. De afhandeling van samenloopgevallen, wordt eenvoudiger gemaakt.

- De uitrol van het Werkbriefje is gereed. Klanten kunnen nu via Internet op een meer gebruikersvriendelijke manier hun werkbriefje aanleveren; ook de betaalspecificatie is ook via Internet beschikbaar.
- De ZW-Betermelder wordt uitgerold en naar verwachting is deze in het vierde kwartaal gereed. Per 1 januari 2008 kan de klant zich via Internet voor de Ziektewet beter melden.

#### *Kernfunctie Gegevensdiensten*

- De GAP-analyse heeft een afhankelijkheid met de 'Integrale Probleemanalyse Loonaangifteketen'. De complexiteit is groot en de beschikbare expertise gering. Naar verwachting wordt deze analyse in het vierde kwartaal opgeleverd. Eén van de doelstellingen van dit project is dat de klant nooit meer tweemaal dezelfde gegevens hoeft aan te leveren. Dit betekent administratieve lastenverlichting voor de burger en een effectiever werkende keten van werk en inkomen.

#### *Kernfunctie Klant Management Organisatie*

- Een eerste plateau van oplevering van de Integrale content database is gedefinieerd voor het vierde kwartaal. De doorontwikkeling wordt onderzocht. Deze resultaten dragen bij tot een kwalitatief verbeterde (elektronische) communicatie met de klanten. We kunnen nu direct bij het eerste contact met de klant gegevens overleggen die voorheen eerst moesten worden opgevraagd in de backoffice.
- We conformeren ons aan de overheidstandaard voor Webformulieren. We hebben alle formulieren op internet geplaatst. Hiervan zijn 75 formulieren overgezet naar deze standaard (ongeveer 20% van alle UWV-formulieren). Uniformering voor de klant is hierbij de invalshoek.

## **4.2 Doelmatigheid**

In dit verslag legt UWV verantwoording af over de mate waarin de met de minister afgesproken doelstellingen zijn gerealiseerd. In hoofdstuk 3 'Uitvoering jaarplan 2007' geven we voor verschillende activiteiten antwoord op drie vragen:

- Wat hebben we bereikt (prestatie-indicatoren en overige doelstellingen);
- Wat hebben we daarvoor gedaan (activiteiten en speerpunten);
- Wat heeft het gekost.

In de volumegegevens wordt ingegaan op het aantal producten, diensten of klanten. Daarmee geven wij inzicht in de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening. De scores van de prestatie-indicatoren voldoen grotendeels aan de daarvoor geldende normen. De voor de eerste 3 kwartalen van 2007 geplande activiteiten zijn grosso modo uitgevoerd.

De in ons jaarplan 2007 opgenomen begroting is opgebouwd conform het 'cost accounting model'. Hiermee hebben wij de relatie tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen inzichtelijk gemaakt.

In paragraaf 4.8 'Kosten van de uitvoering' geven wij op basis van de cost accounting systematiek op het niveau van de strategische producten aan in hoeverre de ingezette middelen vallen binnen de begroting.

In de begroting 2007 is een efficiencykorting van € 100 miljoen opgenomen ten opzichte van de begroting 2006. Het werkelijke kostenniveau ligt over de eerste 3 kwartalen van 2007 onder het niveau van deze begroting. Wij verwachten ook voor geheel 2007 binnen de begroting te blijven.

## **4.3 Kwaliteit bedrijfsvoering**

We zijn een gecertificeerde organisatie. In de eerste negen maanden van 2007 is een aantal externe ISO-audits gehouden. Hieruit blijkt dat we blijven voldoen aan de eisen op het gebied van klantgerichtheid en continu verbeteren, die aan ons kwaliteitsmanagementsysteem worden gesteld. Deze aspecten zijn ook een wezenlijk onderdeel van het Vernieuwingsprogramma waarvan de invoering zich over een aantal jaren uitstrekt. Het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt deze ontwikkeling.

## **4.4 Kwaliteit informatievoorziening**

In 2006 is het SUWI-normenkader voor de kwaliteit van de niet-financiële informatie van kracht geworden. In het Jaarverslag over 2006 is conform dit kader ingegaan op de wijze waarop de betrouwbaarheid van de totstandkoming van de prestatie-indicatoren is geborgd. Daarbij is een

aantal verbetermaatregelen aangekondigd om de betrouwbaarheid verder te verhogen. Deze verbetermaatregelen zijn geconcretiseerd in specifieke acties, waarvan de meeste inmiddels zijn gestart en een aantal ook al is afgerond.

Plannen van aanpak zijn vastgesteld voor audits op de prestatie-indicatoren, met speciale aandacht voor het effect van de verbetermaatregelen. Deze audits zijn inmiddels gestart.

In 2007 zal, naast de prestatie-indicatoren, de verantwoordingsinformatie die UWV voor het jaarverslag van SZW levert volgens het SUWI-normenkader op de betrouwbaarheid van het totstandkomingproces worden beoordeeld. De zogenaamde nulmeting van de stroomgegevens (instroom, bestand, uitstroom) van WAO/WAZ/Wajong is vrijwel afgerond. In oktober/november zullen andere verantwoordingsgegevens worden geaudit.

Het SUWI-normenkader is in 2006/begin 2007 organisatiespecifiek gemaakt in het "UWV-toetsingskader betrouwbaarheid niet-financiële informatie". Dit toetsingskader is geëvalueerd en wordt op dit moment nader verduidelijkt en van een toelichting voorzien, zodat de betrokken onderzoekers, auditoren en accountants dit beoordelingsinstrument op de juiste en eenduidige wijze zullen gebruiken.

## 4.5 Integriteit

In de eerste negen maanden van 2007 hebben wij 92 signalen onderzocht. In 77 zaken werd aan het verantwoordelijke management gerapporteerd over afsluiting van het onderzoek en geadviseerd over eventueel te treffen maatregelen. Er is in 9 gevallen aangifte gedaan bij de politie. Ook in 9 gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen.

We nemen deel aan een pilot voor een onder regie van het ministerie van BZK ontwikkeld landelijk registratiesysteem van de overheid voor integriteitschendingen. Doel van deze pilot is op landelijk niveau zicht te krijgen op de omvang en aard van de incidenten. Na afloop van de pilot in december 2007 wordt besloten welke organisaties gebruik gaan maken van het systeem.

Met het Bureau Integriteit Openbare Sector van het ministerie van BZK hebben we een risicoanalyse voorbereid. De analyse zelf wordt in oktober uitgevoerd.

We hebben aansluiting gezocht bij het Agressie Registratiesysteem Overheid dat onder verantwoordelijkheid van de VNG is ontwikkeld. Dit systeem moet inzicht geven in de te beheersen risico's op agressie tegen werknemers met een publieke taak.

## 4.6 Personele ontwikkeling

Wij hadden op 1 oktober 2007 16.917 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 6.933 medewerkers. Het aantal van 16.917 medewerkers bestaat uit 16.034 vaste medewerkers, 878 tijdelijke medewerkers en 5 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld. Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 5.839 tot 14.306 fte's.

Indien medewerkers boventallig worden, dan krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Zij kunnen daarbij rekenen op onze actieve ondersteuning.

Tot en met september 2007 is er aan 2.266 medewerkers boventalligheid aangezegd (1.437 in 2005, 561 in 2006 en 268 in 2007). Hiervan zijn 1.261 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo september 2007 zijn nog 511 medewerkers feitelijk boventallig. Voor 750 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (330 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 88 medewerkers hebben ontslag via de kantonrechter of CWI gekregen, 198 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 73 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 61 medewerkers zijn vrijwillig vertrokken.

Het Employabilitypaspoort is een hulpmiddel dat medewerkers kunnen gebruiken om zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan de eigen loopbaan. Het Employability traject wordt uitgevoerd door de mobiliteitscentra en resulteert uiteindelijk in een Employabilitypaspoort. Tot en met het derde kwartaal 2007 zijn 2.066 employabilityscans gestart. Inmiddels zijn 924 employabilitytrajecten afgerond met een Employabilitypaspoort.

<b>Tabel</b>						
<b>Personeelsverloop</b>						
	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Stand 1-10-2007 t.o.v. 1-1-2003</b>
<b>Medewerkers*</b>						
Stand 1 januari	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	<b>6.933-</b>
Stand 1 oktober 2007	16.917					
Stand 31 december		18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	17.329	18.439	20.928	22.856	23.770	
<b>Vast*</b>						
Stand 1 januari	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	<b>5.108-</b>
Stand 1 oktober 2007	16.034					
Stand 31 december		17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	16.446	17.536	19.492	20.414	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>						
Stand 1 januari	872	674	1.704	2.286	2.361	<b>1.483-</b>
Stand 1 oktober 2007	878					
Stand 31 december		1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	875	839	1.267	2.128	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>						
Stand 1 januari	12	102	223	360	347	<b>342-</b>
Stand 1 oktober 2007	5					
Stand 31 december		28	115	269	361	
gemiddeld	9	65	169	315	354	
<b>Fte's</b>						
Stand 1 januari	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	<b>5.839-</b>
Stand 1 oktober 2007	14.306					
Stand 31 december		15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	14.626	15.603	17.763	19.302	20.141	
<b>* Aantal arbeidverhoudingen</b>						

## 4.7 Huisvesting

In ons jaarplan 2007 is als doelstelling opgenomen om het aantal panden van UWV met ongeveer 15 te verminderen. We verwachten deze doelstelling te realiseren.

In de eerste negen maanden van 2007 zijn 10 panden afgestoten met een totale oppervlakte van circa 19.350 m<sup>2</sup>. Voorts is er een pand aangehuurd (circa 4.000 m<sup>2</sup>) en extra ruimte binnen een pand gehuurd (circa 3.750 m<sup>2</sup>). Ook neemt de onderhuur bij CWI toe omdat steeds meer medewerkers UWV op CWI locaties worden gehuisvest. In 2007 is tot en met september circa 3.000 m<sup>2</sup> bij CWI aangehuurd.

Per saldo is de gehuurde oppervlakte met circa 8.600 m<sup>2</sup> afgenomen tot circa 420.800 m<sup>2</sup> per 30 september 2007. Het aantal beschikbare m<sup>2</sup> daalt daarmee iets sneller dan op grond van de daling in fte mocht worden verwacht. We verwachten dat het aantal beschikbare m<sup>2</sup> per 31 december 2007 circa 400.000 m<sup>2</sup> zal zijn.

De Rijksgebouwendienst heeft een eerste uitwisseling tot stand gebracht van vraag en aanbod van m<sup>2</sup> van diverse publieke instanties. Dit heeft geleid tot serieuze belangstelling voor enkele panden van UWV. Gesprekken met Rijksgebouwendienst en zelfstandige bestuursorganen SUWI hebben ertoe geleid dat voor de definitie van leegstand vanaf het derde kwartaal 2007 wordt aangesloten bij de definitie die de Rijksgebouwendienst hanteert: van leegstand is sprake bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten.

## 4.8 Kosten van de uitvoering

Over de eerste drie kwartalen van 2007 liggen de ingezette middelen onder het niveau van de tijdsevenredige begroting. De reguliere uitvoeringskosten tot en met het derde kwartaal zijn circa 3 procent lager (€ 37 miljoen) dan de tijdsevenredige begroting. Wij verwachten dat door een aantal factoren, waaronder de ontwikkeling van de automatiseringskosten, aan het einde van het jaar slechts sprake zal zijn van een beperkte onderschrijding.

De project- en frictiekosten zijn tot en met het derde kwartaal € 64 miljoen lager dan de tijdsevenredige begroting. Hiervan betreft € 40 miljoen Sociaal Plankosten. De resterende

onderschrijding betreft investeringsprojecten en de invoering van wet- en regelgeving. Voor een aantal onderwerpen verwachten wij nog activiteiten uit te voeren in 2008. We zijn voornemens bestemmingsfondsen te vormen voor de onderschrijding van deze kosten.

De begroting 2007 is opgebouwd via de cost accounting methodiek.

Begrotingsresultaat o.b.v. cost accounting		bedragen x € 1 miljoen	
Bedrijfskernfuncties resp. strategische producten	begroting jaar 2007	t/m 3e kwartaal 2007	
		begroting	realisatie
<b>1. Informatievoorziening</b>	45,3	33,9	34,0
1.1 Informatievoorziening	45,3	33,9	34,0
		0,0	
<b>2. Preventie &amp; Reïntegratie</b>	9,2	6,9	5,5
2.1 Preventie	178,0	133,5	125,1
2.2 Reïntegratie	187,2	140,4	130,6
		0,0	
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>	82,0	61,5	78,4
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	82,0	61,5	78,4
		0,0	
<b>4. Claimbeoordeling</b>	464,3	348,2	325,2
4.1 Toekennen-afwijzen claim	509,9	382,4	364,3
4.2 Continuëren	65,6	49,2	46,3
4.3 Handhaving	1.039,7	779,8	735,8
		0,0	
<b>5. Inkomensverzorging</b>	114,7	86,0	90,9
5.1 Betalingen	114,7	86,0	90,9
<b>Subtotaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.468,9</b>	<b>1.101,7</b>	<b>1.069,7</b>
Friciekosten huisvesting	24,0	18,0	12,9
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.492,9</b>	<b>1.119,7</b>	<b>1.082,6</b>
Bijzondere baten	-		0,0
Bijzondere lasten	-		0,0
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.492,9</b>	<b>1.119,7</b>	<b>1.082,6</b>
Investeringsbudget	100,0	75,0	68,2
Friciekosten Sociaal Plan	107,8	80,9	41,3
Invoering Wet- en regelgeving	98,8	74,1	56,3
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>306,6</b>	<b>230,0</b>	<b>165,8</b>
<b>Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.799,5</b>	<b>1.349,6</b>	<b>1.248,3</b>
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-57,3	-43,0	-17,6
<b>Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>1.742,2</b>	<b>1.306,6</b>	<b>1.230,7</b>

De presentatie van het begrotingsresultaat op basis van cost accounting leert dat de activiteiten van UWV over de eerste drie kwartalen lager zijn dan de tijdsevenredige begroting. Onderstaand een nadere toelichting.

- **Preventie & Re-integratie**

De bestedingen ten behoeve van preventie en re-integratie liggen voor de meeste onderliggende punten op of iets boven het begrote niveau. De beperkte onderschrijding ten opzichte van de tijdsevenredige begroting is vooral het gevolg van een lager dan gebudgetteerd aantal re-integratievisies als effect van de uitvoering van het coalitieakkoord.

- **Registratie arbeidsverhoudingen**

De overschrijding van de tijdsevenredige begroting bij het gegevensverkeer arbeidsverhoudingen heeft te maken met de instabiele loonaangifteketen waardoor de polisadministratie bij UWV vertraagd wordt gevuld. Met behulp van tijdelijke oplossingen, leidend tot extra uitvoeringskosten, worden gegevens alsnog geleverd aan onze afnemers.



- Claimbeoordeling

De eerste claims en continueringen voor WW en AO zijn lager dan het begrote niveau. Inzake de activiteiten voor WW is dit met name het gevolg van de huidige economische ontwikkeling. Voor wat betreft de activiteiten in het kader van AO is dit een combinatie van een lagere instroom dan verwacht inzake de WIA en geringere activiteiten als gevolg van de uitwerking van het coalitieakkoord. De eerste claims en continueringen van de ZW liggen boven het begrote niveau, met name als gevolg van een groter beroep op de ZW door de groeiende populatie uitzendkrachten.

### ***Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening***

In de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening zijn een tweetal incidenteel toegekende budgetten opgenomen.

- Verdiscontering van de kopjesregeling in de toeslagenwet € 2,25 miljoen

In de eerste drie kwartalen van 2007 zijn er nog geen kosten gemaakt. De activiteiten die ten grondslag liggen aan het incidentele budget, beoordelen en afhandelen van de aanvraag Toeslagenwet en het stoppen van het Kopje vinden grotendeels plaats in het vierde kwartaal 2007, met een doorloop naar het eerste kwartaal 2008.

- Activering zieke vangnetters € 1,7 miljoen

Voor de implementatie van de wet activering zieke vangnetters worden systemen, werkprocessen, handboeken, instructies en brieven aangepast. Daarnaast zullen communicatiemiddelen worden aangepast (brochures, formulieren, internet, mailing) en zal een voorlichtingscampagne voor werkgevers en werknemers worden ontwikkeld. Deze activiteiten staan gepland voor het vierde kwartaal.

### ***Friciekosten huisvesting***

De frictiekosten zijn berekend op basis van het gemiddelde aantal m<sup>2</sup> die (over de gehele organisatie verspreid) niet worden benut, tegen het actuele gemiddelde tarief per m<sup>2</sup>.

Tot en met het derde kwartaal 2007 is hiermee € 12,9 miljoen gemoeid, inclusief € 3,0 miljoen aan facilitaire kosten die deel uitmaken van het m<sup>2</sup> tarief.

Gemiddeld hadden deze frictiekosten in de eerste negen maanden betrekking op circa 55.600 m<sup>2</sup>, waarvan:

- circa 4.600 m<sup>2</sup> betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van de af te stoten panden;
- circa 45.200 m<sup>2</sup> betrekking heeft op bezettingsverlies;
- circa 5.800 m<sup>2</sup> betrekking heeft op leeg opgeleverde panden.

Van het bezettingsverlies dient circa 18.200 m<sup>2</sup> als normatief bezettingsverlies te worden beschouwd voor het kunnen realiseren van interne verhuisbewegingen. Het bovennorm bezettingsverlies bedraagt circa 27.000 m<sup>2</sup>. Dit betreft ruimtes/m<sup>2</sup> op de afdelingen, die ontstaan door het krimpen van de organisatie. Door concentratiebewegingen, waarbij ruimtes zo efficiënt mogelijk worden benut, wordt dit bezettingsverlies en de daaraan verbonden kosten zoveel mogelijk beperkt.

Per 1 oktober 2007 heeft UWV geen leegstaande panden meer.

### ***Investeringsbudget***

Het Investeringsbudget laat tot en met het derde kwartaal een onderschrijding zien van 9% ten opzichte van de tijdevenredige begroting. De oorzaak is gelegen in het feit, dat een aantal mijlpalen van het programma de Vernieuwing in het vierde kwartaal bereikt worden.

### ***Friciekosten Sociaal plan***

De frictiekosten Sociaal plan bedragen tot en met het derde kwartaal € 41,3 miljoen. Daarvan heeft € 33,8 miljoen betrekking op 'overige oorzaken' en € 7,5 miljoen op SUB/Walvis. De kosten hangen samen met de in 2007 boventallig verklaarde medewerkers. Conform de verslaggevingregels zijn de kosten verantwoord op het moment dat de verplichtingen zijn aangegaan.

### ***Invoering Wet- en regelgeving***

De projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving onderschrijden de begroting tot en met het derde kwartaal 2007 met circa 24% als gevolg van vertraging bij een aantal projecten.

## 5. KERNCIJFERS 2007

Kerncijfers UWV		aantallen x 1.000		
	1 <sup>e</sup> drie kwartalen 2007	1 <sup>e</sup> drie kwartalen 2006	verschil	%
<b>WW</b>				
Nieuwe uitkeringen	192,3	239,7	-47,4	-19,8
Beëindigde uitkeringen	243,8	286,7	-42,9	-15,0
Lopende uitkeringen (ultimo 3 <sup>e</sup> kwartaal)	198,1	260,5	-62,4	-23,9
<b>IVA</b>				
Nieuwe uitkeringen	3,2	2,6	0,6	24,4
Beëindigde uitkeringen	0,5	0,2	0,3	
Lopende uitkeringen (ultimo 3 <sup>e</sup> kwartaal)	7,3	2,6	4,7	
<b>WGA</b>				
Nieuwe uitkeringen	13,6	12,0	1,6	13,4
Beëindigde uitkeringen	1,8	0,9	0,9	
Lopende uitkeringen (ultimo 3 <sup>e</sup> kwartaal)	26,8	11,1	15,7	
<b>WAO</b>				
Nieuwe uitkeringen	7,3	8,5	-1,2	-13,5
Beëindigde uitkeringen	43,7	59,4	-15,7	-26,4
Lopende uitkeringen (ultimo 3 <sup>e</sup> kwartaal)	602,6	652,1	-49,5	-7,6
<b>WAZ</b>				
Nieuwe uitkeringen	0,6	1,0	-0,4	-36,9
Beëindigde uitkeringen	4,4	5,8	-1,4	-24,9
Lopende uitkeringen (ultimo 3 <sup>e</sup> kwartaal)	43,6	48,6	-5,0	-10,4
<b>Wajong</b>				
Nieuwe uitkeringen	11,7	9,9	1,8	18,0
Beëindigde uitkeringen	3,4	3,8	-0,4	-10,7
Lopende uitkeringen (ultimo 3 <sup>e</sup> kwartaal)	164,1	153,2	10,9	7,1
<b>ZW</b>				
Toegekende uitkeringen <sup>1</sup>	271,2	290,4	-19,2	-6,6
Beëindigingen	303,8	250,9	52,9	21,1
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	92,3	90,2	2,1	2,3

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