

# **Viermaandenverslag 2009**

**Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, juni 2009

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.

# Inhoud

<b>1. VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>2. KLANT</b> .....	<b>4</b>
2.1 Algemeen .....	4
2.2 Klachtafhandeling .....	6
2.3 Cliëntenparticipatie .....	6
<b>3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2009</b> .....	<b>8</b>
3.1 Steeds meer mensen aan het werk .....	8
Re-integratie .....	8
Ketensamenwerking.....	12
3.2 Vertrouwen in sociaal medische oordelen .....	13
Preventie.....	13
Herbeoordelingen .....	14
Overige activiteiten.....	15
3.3 Snel, eenvoudig en voorspelbaar uitkeren .....	15
Handhaving.....	16
3.4 Actuele en betrouwbare gegevens .....	17
<b>4. ZORGVULDIGE BEDRIJFSVOERING</b> .....	<b>19</b>
4.1 Een vernieuwd UWV.....	19
4.2 Maatschappelijk ondernemen en good governance .....	20
4.3 Rechtmatigheid.....	20
4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	22
4.5 Gegevensbeveiliging .....	23
4.6 Integriteit .....	23
4.7 Personele ontwikkeling.....	23
4.8 Huisvesting.....	24
4.9 ICT.....	25
4.10 Doelmatigheid.....	26
<b>5. KERNCIJFERS EERSTE VIER MAANDEN 2009</b> .....	<b>30</b>

# 1. VOORWOORD

Voor u ligt het verslag over de activiteiten van UWV over de eerste vier maanden van 2009. De gevolgen van de economische crisis kleuren dit verslag. Zoals gebruikelijk hebben we de geleverde prestaties afgezet tegen de doelstellingen die we in het jaarplan hebben verwoord. Hierbij moet worden bedacht dat bij het schrijven van het jaarplan – in de zomer van 2008 – de crisis zich in Nederland nog niet aandeede.

We hebben evenwel te maken gehad met een snel groeiende stroom van aanvragen WW. Dit heeft gevolgen voor onze uitkeringsverstrekking en voor onze begeleiding naar werk. Ook is er sprake van een stijging van het aantal ontslagaanvragen en een substantiële daling van het aantal vacatures. Desondanks hebben 74.300 mensen, mede dankzij onze inspanningen, een andere baan gevonden. Om iedereen die door de economische crisis met ontslag wordt bedreigd, zo snel mogelijk weer aan de slag te helpen, hebben we binnen drie maanden een regionaal netwerk van 33 mobiliteitscentra opgezet, dertig op onze plus-locaties en drie op aanvullende locaties. Indien nodig, zorgen we vanuit de mobiliteitscentra voor omscholing. In de mobiliteitscentra werken we samen met gemeenten, werkgevers en scholingsinstellingen.

Om alle aanvragen voor WW zo snel mogelijk af te handelen hebben we medewerkers aangetrokken en opgeleid. Desondanks staat de tijdigheid van de eerste betaling WW onder druk. We betalen de vastgestelde uitkering nu aan 71% van onze klanten binnen 4 weken na de aanvraag. Na 6 weken is dat overigens al meer dan 90%. Wij verwachten dat de snelheid van definitief betalen in de loop van het jaar verder zal verbeteren. Wij hebben extra maatregelen getroffen om – waar gewenst – voorschotverstrekkingen te realiseren. De tijdigheid van onze betalingen van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen verloopt de eerste maanden positief. We betalen de WIA- en de Wajong-uitkeringen volgens de vastgestelde normen. Ook de Ziektewetuitkeringen betalen we steeds meer op tijd. Op dit moment is nog onduidelijk wat de effecten zijn van het uitstel van de invoering van de klantprocessen WIA. Wij onderzoeken op dit moment de consequenties van dit uitstel.

In deze eerste vier maanden hebben we de herbeoordeling van arbeidsongeschikten afgerond. In totaal hebben we in de periode van 1 oktober 2004 tot 1 mei 2009 circa 345.000 herbeoordelingen en 40.000 herstelacties als gevolg van beleidswijzingen uitgevoerd. Inmiddels is het aantal mensen dat na een WAO-herbeoordeling aan het werk is, gestegen tot 60 à 65 procent. Meer dan de helft van de mensen, die na de herbeoordeling weer aan het werk ging, heeft een dienstverband van minstens zes maanden met uitzicht op verlenging. Daarnaast hebben twee externe instanties vastgesteld dat er sprake is van een werkende loonaangifteketen met de Belastingdienst, de eerste stap op weg naar een robuust functionerende loonaangifteketen.

De klanten tonen zich ook in 2009 tevreden over onze dienstverlening. Werknemers waarderen ons met een 7,0. Het aantal klachten is slechts licht gestegen, ook al was er sprake van een aanzienlijke toename van het aantal WW-beslissingen en van een uitbreiding van ons takenpakket door de fusie met CWI.

De komende maanden zijn onzekere maanden. Er bestaat nog steeds geen scherp beeld over hoe de crisis zich zal ontwikkelen. De ongewisheid over de omvang en de duur van de crisis maakt dat de bedrijfsvoering door UWV nog steeds gekenmerkt wordt door onzekerheden en risico's. Onze ambities voor 2009 staan nog overeind, maar de prestaties staan onder druk.

Raad van Bestuur

## 2. KLANT

### 2.1 Algemeen

#### **Doel**

In de afgelopen jaren doen we het op het gebied van klantgerichtheid steeds beter. Wij willen ons verder ontwikkelen tot de beste klantgerichte publieke dienstverlener. Hiertoe willen we onze klanten – werknemers en uitkeringsgerechtigden – goed en snel helpen en bereiken dat zij onze dienstverlening en die van de keten van werk en inkomen als één logisch geheel ervaren.

Begin 2009 zijn we gestart met de divisie Klant & Service. Bij Klant & Service komen de klanteisen en wensen, verbetermogelijkheden en ideeën bij elkaar en worden ze vertaald naar concrete acties met als doel: we doen het gewoon samen steeds beter voor de klant.

Hierna beschrijven we de in 2009 uitgevoerde activiteiten en gaan nader in op de resultaten van deze activiteiten.

#### **Activiteiten**

##### *Dienstverlening aan de klant (werknemers)*

Wij ontvangen geregeld signalen over hoe onze dienstverlening beter zou kunnen. We vertalen deze signalen in concrete verbeteracties en bewaken de voortgang van de verbetertrajecten. Om ook structureel de stand van zaken rondom de klant en de verbeteringen daarin te kunnen volgen hebben we hulpmiddelen ontwikkeld, zoals een dashboard klantgerichtheid en een proceskaart. Met behulp van deze proceskaart bewaken we tijdens de uitvoering proactief dat toezeggingen aan individuele klanten tijdig worden nagekomen.

##### *Dienstverlening aan de klant (werkgevers)*

In 2009 bouwen we verder onze relatie met werkgevers uit. Het belang hiervan is versterkt door de fusie van UWV met CWI tot één UWV WERKbedrijf.

In de eerste vier maanden van 2009 hebben wij ruim 129.000 telefoongesprekken met werkgevers uitgevoerd. We werken aan de optimalisatie van de werkgeverstelefoon, de invoering van een digitaal loket voor werkgevers, en het opbouwen en voortzetten van regionale werkgeversrelaties. Naast onze reguliere activiteiten, zoals werkgevers(klanten-)panels en het geven van voorlichting hebben we in de eerste vier maanden van 2009 extra aandacht gegeven aan het geven van voorlichting over de crisismaatregelen, zoals werktijdverkorting en deeltijd WW, en faillissementsafhandeling; daarnaast aan de vervulling van vacatures en op het gebied van verzekeringstechnische zaken aan de verbetering van de kwaliteit van de basisgegevens. Hierop gaan we later in het verslag verder in (paragraaf 3.1 resp. 3.4).

##### *Elektronisch UWV*

We hebben in de eerste vier maanden van 2009 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- We hebben voor onze WW-klanten het werkbriefje vervangen door een (digitaal) mutatieformulier. Op dit formulier geeft de klant vanaf januari 2009 de wijzigingen die van belang zijn voor het recht op uitkering digitaal of schriftelijk aan ons door. Indien de klant geen mutaties doorgeeft, betalen we de uitkering automatisch door. Daarnaast geeft de klant zijn inkomsten aan ons op via een inkomstenformulier. In onze contacten met de klant wijzen we op zijn/haar rechten en plichten. Indien we signaleren dat de klant niet de noodzakelijke gegevens heeft doorgegeven, passen we zondig een sanctie toe.
- In 2008 hebben we de elektronische intake WW opgeleverd, waardoor de klant zijn aanvraag rechtstreeks elektronisch via internet aan UWV kan sturen. Thans zijn we bezig met het verdere verbeteren van de intake, waaronder het invoeren van de gegevens over het arbeidsverleden. Ook hebben we uitvoeringsbeleid voor het vaststellen van het dagloon op basis van polisgegevens geformuleerd, waardoor we het dagloon gaan vaststellen op basis van de door de werkgever aangegeven en de in polis opgenomen gegevens. Hierdoor zal de uitvraag van deze gegevens bij UWV verminderen. We willen in de komende maanden tot implementatie overgaan.
- We zijn gestart met het programma Digitaal Klant Dossier-II. De activiteiten in de eerste vier maanden van 2009 waren vooral gericht op de vormgeving van de programmaorganisatie en op de planvorming.

- We hebben een visienota voor het project Inrichting BLAU (Basisregistratie Lonen Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen) opgesteld. Nu besluiten zijn genomen over de positionering van de Polisadministratie en over de vaststelling van de werkende Keten verwachten we de komende periode de nodige voortgang.
- In verband met de verdere ontwikkeling en geleidelijke invoering van het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB) hebben we vanaf januari 2009 de release voorbereid waardoor we de SV-gegevens, de verzekerde wetten en de dienstverbanden aan de DVB-site in mei hebben kunnen toevoegen.

### Resultaten

In de eerste vier maanden van 2009 is de klanttevredenheid verder gestegen. De algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden in 2008 is toegenomen naar 7,0 (2008: 6,9, 2007: 6,7, 2006: 6,1). Ook is het percentage tevreden klanten verder gestegen naar 77% (2008: 74%, 2007, 69%, 2006: 54%). De klanttevredenheid onder werkgevers is iets gedaald naar 5,7 (2008: 5,8).

We meten de klanttevredenheid via de Klantgerichtheidmonitor, die we drie 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.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid					
Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	2008	2007	2006
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	6,8	7,0	6,9	6,7	6,1
Klantgerichtheid werkgevers	6,0	5,7	5,8	5,4	

Over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden rapporteren we in het achtmaandenverslag, over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkgevers rapporteren we in het jaarverslag.

### Overige resultaten

#### - UWV Telefonie

UWV Telefonie heeft in de eerste vier maanden van 2009 ruim 3,0 miljoen telefonische klantvragen gekregen, waarvan ruim 1,1 miljoen voor KCC Werkbedrijf.

De telefonische bereikbaarheid bedroeg 85% of meer (voor werknemers 85%, werkgevers 97% en KCC Werkbedrijf 88%). Met telefonische bereikbaarheid bedoelen we het aantal klanten dat door een klantadviseur te woord is gestaan ten opzichte van het totale aantal klanten dat heeft gebeld. In de meeste gevallen hebben we direct een oplossing op de vraag van onze klant geboden (86% werknemers, 91% werkgevers en 56% KCC Werkbedrijf). De score van KCC Werkbedrijf houdt verband met het feit dat 4 van de 10 telefoongesprekken worden doorverbonden naar de werkcoaches van het Werkbedrijf.

Circa 70% van onze klanten was tevreden of zeer tevreden over de UWV Telefonie (71% werknemers, 66% werkgevers en 69% KCC Werkbedrijf).

#### - Afhandeling bezwaren

We willen voor de klant die een bezwaar heeft ingediend, zo mogelijk een snelle en niet belastende oplossing vinden. Hiertoe hebben wij een aantal jaren geleden een aanpak via persoonlijke benadering (bellen na ontvangst bezwaarschrift) en mediation geïntroduceerd. We hebben in de eerste vier maanden van 2009 89% van de wetstechnische zaken via deze persoonlijke benadering afgehandeld en 77% van de medische zaken. Mediation hebben we onderdeel gemaakt van ons reguliere werkproces.

Naast het hanteren van deze persoonlijke benadering willen we bezwaarzaken tijdig afhandelen. In de eerste vier maanden van 2009 hebben we conform onze doelstelling 91% van de wetstechnische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld. Voor de medische bezwaarzaken voldeden we ook aan onze doelstelling: we hebben 79% binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld.

## 2.2 Klachtafhandeling

### Aantal klachten

In de eerste vier maanden hebben we UWV breed 3.679 klachten ontvangen. Ten opzichte van dezelfde periode in 2008 zijn er 90 klachten meer ontvangen. Als gevolg van de economische recessie en de fusie met het CWI op 1 januari 2009 is er sprake van een toename van het aantal WW-klachten. Wel is er sprake van een daling van het aantal AG- en Ziektewetklachten.

Aantal ontvangen klachten				
	Totaal	3e vier maanden	2e vier maanden	1e vier maanden
2005	20.116	8.187	5.297	6.632
2006	20.844	5.058	6.008	9.778
2007	12.874	3.809	4.176	4.889
2008	9.082	2.799	2.694	3.589
2009				3.679

### Tijdigheid afhandeling klachten

In de eerste vier maanden van 2009 was de snelheid van afhandeling van klachten nagenoeg gelijk aan 2008: we handelden 98,6% van de klachten (2008: 98,7%) binnen de wettelijke termijn af (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 88,9% binnen drie weken (2008: 88,8%).

### Beoordeling klachten

Het percentage gegrond verklaarde klachten is dit jaar met 43,7% lager dan in voorgaande jaren (2008: 48,2%, 2007: 52,5%, 2006: 56,0%). Ruim één vierde (27,8%) van de klachten hebben we via interventie opgelost, de klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	1e vier maanden 2009		2008	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.553	43,7%	4.427	48,2%
Ongegrond	699	19,7%	1.804	19,6%
Niet ontvankelijk	69	2,0%	148	1,6%
Oordeel niet van toepassing	989	27,8%	2.174	23,6%
Geen oordeel	243	6,8%	642	7,0%
<b>Totaal</b>	<b>3.553</b>	<b>100%</b>	<b>9.195</b>	<b>100%</b>

\* excl. Nationale Ombudsman

### Klachtsoorten

De verhouding tussen de klachtsoorten is in de eerste vier maanden ten opzichte van 2008 licht verschoven. Het aantal klachten over de informatie/communicatie naar de klant is toegenomen tot bijna de helft (49,4%). Het aantal klachten over de betaling en de bejegening is iets afgenomen tot 18,7% (betaling) en 15,9% (bejegening).

## 2.3 Cliëntenparticipatie

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze klanten door middel van de cliëntenraden bij het ontwikkelen van (nieuw) beleid en producten alsmede het verbeteren hiervan. Na de samenvoeging van UWV en CWI per 1 januari 2009 bestaan de cliëntenraden uit één centrale cliëntenraad (CC) en 11 districtcliëntenraden. Elke raad bestaat uit 16 leden, waarvan 11 leden een uitkering ontvangen van UWV en 5 leden als werkzoekende zijn ingeschreven bij het UWV werkbedrijf en geen of niet langer een uitkering van UWV ontvangen.

De raden geven gevraagd en ongevraagd advies. Om de raden hiertoe in staat te stellen levert UWV hun de benodigde informatie. Ook kunnen de raden verbetervoorstellen doen, bijvoorbeeld over de omgang met klanten, leesbaarheid van brieven en brochures, of de ondersteuning bij de mogelijke terugkeer naar werk.

Omdat de structuur van cliëntenparticipatie per 1 januari 2009 is gewijzigd, hebben de eerste vier maanden in het teken gestaan om de nieuwe cliëntenraden van de grond te krijgen.

Vanuit de achterbanorganisaties (vakbonden en cliëntenorganisaties) is hard gewekt om de cliëntenraden te bemensen. Deze inspanningen hebben geleid tot een volledige bezetting van de centrale cliëntenraad (16 leden) en tot 133 van de 176 leden van de districtcliëntenraden. In overleg met de centrale cliëntenraad gaan we leden werven voor de districtcliëntenraden. Daarnaast is vanuit UWV met de raden gestart met een tweedaagse training. Hierin ging het vooral om het kennismaken en het samenwerken. Verder is een start gemaakt met het opstellen van de jaarplannen.

In maart is de jaarlijkse conferentie gehouden voor de cliëntenraden. Het motto van deze conferentie was "samen werken aan tevreden klanten". Tijdens deze conferentie is van gedachten gewisseld over hoe de samenwerking moet worden ingevuld.

Inmiddels zijn er afspraken gemaakt over het betrekken van de cliëntenraden bij de WIA, Wajong, jaarplan UWV 2010, verbetercirkel "Steeds beter voor de klant", handreiking RWI over vormgeving cliëntenparticipatie op de werkpleinen, activiteiten UWV werkbedrijf etc.

## 3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2009

### 3.1 Steeds meer mensen aan het werk

#### Re-integratie

##### *Doel*

In totaal willen we 150.000 werklozen aan het werk helpen en 22.000 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden van werk naar werk bemiddelen.

In de eerste drie maanden van 2009 heeft het ministerie van SZW extra budget vrijgegeven om het groeiende aantal klanten goed en tijdig te kunnen helpen. Hierdoor hebben we 260 fte extra personeel op de werkpleinen kunnen inzetten om de dienstverlening aan de klant zoveel mogelijk op niveau te houden.

##### *Activiteiten en resultaten Werk: re-integratie*

###### *Aantal plaatsingen*

Onder invloed van de economische crisis is het aantal werklozen toegenomen tot 207.000 eind april. Tegelijkertijd is het aantal vacatures sterk teruggelopen. De krapte op de arbeidsmarkt is duidelijk afgenomen, in de meeste regio's is nu een (zeer) ruime arbeidsmarkt. Een ruime arbeidsmarkt betekent dat werkzoekenden moeilijker werk vinden, omdat er in verhouding weinig openstaande vacatures zijn.

Deze conclusie heeft zijn weerslag op het aantal mensen dat wij in de eerste vier maanden van 2009 aan het werk hebben geholpen. De ambitie blijft de realisatie van onze doelstellingen, ook al staat het halen van de doelstellingen onder druk.

In totaal meldden zich in de eerste vier maanden van 2009 bij ons **219.700** werkzoekenden. Van alle werkzoekenden die zich bij ons melden, hebben **71.700** een nieuwe baan gevonden. Hiervan hebben wij 28.800 werkzoekenden rechtstreeks in contact gebracht met hun nieuwe werkgever. De andere 42.900 werkzoekenden hebben zelf een baan gevonden, mede door onze basisdienstverlening en onze selfservice-instrumenten op werk.nl.

Daarnaast hebben we 2.600 arbeidsongeschikte klanten aan het werk geholpen. In totaal zijn 74.300 klanten aan ander werk gekomen.

Van de 71.700 werkzoekenden die ander werk hebben gevonden zijn 58.700 werklozen en 13.000 overige werkzoekende klanten. Met het aantal van 58.700 naar werk bemiddelde werkloze klanten zitten we op koers om onze doelstelling om 150.000 werklozen aan het werk te helpen te realiseren.

In de 13.000 overige naar werk bemiddelde werkzoekende klanten zitten 3.900 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden. Hiermee lopen we achter op onze doelstelling om 22.000 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden van werk naar werk te bemiddelen.

Door het hanteren van een nieuwe teldefinitie in 2009 is de preventieperiode korter. Die periode ligt nu vóór de eerste werkloosheidsdag; in 2008 gold de preventieperiode tot de 23e werkdag na de eerste werkloosheidsdag. Dit heeft een duidelijk verlagend effect op het aantal naar werk bemiddelde met werkloosheid bedreigde werkzoekenden.

In totaal hebben werkgevers in de eerste vier maanden **78.700** vacatures bij onze vestigingen ingediend. Hiervan hebben we 28.800 vacatures vervuld. Er zijn 3.300 vacatures met langdurig werklozen vervuld, 6.400 met 45-plussers en 9.650 vacatures met jongeren. We maken per district een actieplan vanwege de lager dan beoogde resultaten.

In de eerste vier maanden van 2009 hebben we 25.600 re-integratietrajecten en –diensten ingekocht, waarvan 16.100 voor werklozen en 9.500 voor arbeidsongeschikten. In 2008 werden er in dezelfde periode 22.700 re-integratietrajecten en –diensten ingekocht.

##### *Prestatie-indicatoren re-integratie*

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over re-integratie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.



Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	2008
tijdigheid indicatie WSW	95%	86%	97%
tijdigheid herindicatie WSW	95%	93%	99%
tijdigheid ontslagvergunningen	82%	80%	85%
tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	91%	88%
transparantiebereik	60%	59%	57%
aantal beschikbare cv's	150.000	183.921	134.462
aantal vervulde vacatures	95.000	28.802	103.337
arbeidsuitstroom WW			53%
arbeidsuitstroom WW: preventie: hervat vóór 1ste WW-dag	22.000	3.913	n.v.t.
uitstroom WW: hervat vanaf 1ste WW-dag	150.000	58.695	n.v.t.
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	zie hieronder

Hiervoor hebben we de resultaten wat betreft vacaturevervulling en arbeidsuitstroom toegelicht. Hierna volgt een toelichting op de overige prestatie-indicatoren:

- *Tijdigheid indicatie WSW:* We hebben in de eerste vier maanden van 2009 3.636 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 86% tijdig. Dit is onder de norm van 95%. De overgang van onze leverancier van deskundigenadviezen veroorzaakt langere doorlooptijden. We verwachten dat de tijdigheid de komende maanden gaat verbeteren.
- *Tijdigheid herindicatie WSW:* We hebben in de eerste vier maanden 5.414 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 93% tijdig. Dit is eveneens onder de norm.
- *Tijdigheid ontslagvergunningen:* We hebben in de eerste vier maanden van 2009 16.613 ontslagvergunningen afgegeven. Van de verleende ontslagvergunningen was 80% tijdig. Dit is lager dan de norm. Dit komt doordat er aanzienlijk meer aanvragen zijn ingediend dan in dezelfde periode in 2008.
- *Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen:* We hebben in de eerste vier maanden van 2009 5.717 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig. Het aantal ingediende aanvragen in de eerste vier maanden bedraagt 5.740. Per 1 november 2008 is het Convenant Chinese Horeca stopgezet. De werving van werknemers in China op grond van het Convenant neemt lange tijd in beslag. Deze aanvragen kunnen niet tijdig (binnen 5 weken) worden afgehandeld. Kort voor het stopzetten van het Convenant zijn grote extra hoeveelheden aanvragen onder dat oude regime ingediend. De komende maanden zullen we de resterende aanvragen op deze wijze afhandelen. Op verzoek van het ministerie van SZW rapporteren we over de aanvragen met betrekking tot de Chinese horeca apart zodat de snelheid op reguliere dossiers beter zichtbaar is. De tijdigheid (exclusief verleende aanvragen Chinese Horeca) bedraagt 92%.
- *Transparantiebereik:* In de eerste vier maanden van 2009 zijn bijna 216.900 vacatures ingediend; 138.200 via werk.nl en 78.700 via ABS. De transparantie van 59% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 1.116.000 op jaarbasis. We verwachten op basis van de huidige economische situatie dat we dit aantal sterk zullen moeten bijstellen.
- *Aantal beschikbare cv's:* Eind april hadden we 183.921 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is bijna 23% meer dan onze streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.
- *Plaatsingspercentage AG:* Voor trajecten gestart in 2006 hebben we een plaatsingspercentage van 35% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 zal het plaatsingspercentage nog toenemen, omdat nog veel van deze trajecten niet zijn afgerond.

Plaatsingspercentages AG		
Kalenderjaar	1e vier maanden 2009	2008
2006	35%	34%
2007	22%	20%
2008	7%	

### Re-integratieactiviteiten voor herbeoordeelden

In de eerste vier maanden 2009 hebben we bijna 11.100 herbeoordelingen uitgevoerd op basis van het aangepaste Schattingsbesluit (zie hierna paragraaf 3.2). 16% hiervan heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Voor deze klanten is een re-integratieaanbod van toepassing. Met nagenoeg al deze klanten (99,5%) hebben we meteen bij de herbeoordeling een afspraak gemaakt over de begeleiding naar re-integratie.

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				
	1e vier maanden 2009		2008	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	1.750	100%	7.341	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	8	0,5%	24	0,3%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	1.742	100%	7.317	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	638	37%	2.570	35%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	149	9%	687	9%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	217	13%	869	12%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	272	16%	1.014	14%
2b waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	717	41%	3.178	43%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	662	38%	2.906	40%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	55	3%	272	3%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	387	22%	1.569	22%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	33	2%	178	3%
- cliënt kiest voor een IRO	121	7%	504	7%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	233	13%	887	12%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	225		962	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	120		842	

\* weergave van de gemaakte afspraken ten tijde van de herbeoordeling.

de gemaakte afspraken kunnen inmiddels anders luiden

We hebben in de eerste vier maanden van 2009 voor 86% van deze klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject startten, 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 hen starten we soms later alsnog re-integratieactiviteiten. Zo benaderen we klanten waarmee bij de herbeoordeling is afgesproken om tijdelijk geen re-integratiebegeleiding te starten, drie maanden na de herbeoordeling opnieuw. Het gaat dan om klanten die in eerste instantie aangeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar stellen voor werk.

### Wet STAP

Per 1 januari 2009 is de wet Stimulering Arbeidsparticipatie (STAP) van kracht geworden. Hiermee kunnen we loonkostensubsidie inzetten voor onder andere herbeoordeelden en WW-gerechtigden in de leeftijd tot 50 jaar met een WW-uitkering van langer dan 12 maanden. Met deze wet is het Tijdelijk Besluit brugbanen herbeoordeelden ingetrokken; de doelgroep herbeoordeelden loopt mee in de Wet STAP.

Per ultimo april zijn 476 klanten geplaatst met inzet van loonkostensubsidie, waarvan 411 herbeoordeelden (zogenoemde brugbanen; omvat het resultaat van maart 2008 t/m april 2009) en 65 klanten die tot de overige doelgroepen behoren (omvat het resultaat van januari 2009 t/m april 2009). Dit is minder dan we oorspronkelijk verwachtten. Dit lagere aantal houdt verband met het feit dat bijna tweederde van de herbeoordeelden zonder brugbaan werk heeft.

Ter vergroting van het aantal plaatsingen met inzet van loonkostensubsidie gaan we onder meer opnieuw aandacht besteden aan de informatievoorziening richting werkgevers en re-integratiebedrijven. We willen hiermee de bekendheid van de regeling vergroten.

### Begeleiding van jonggehandicapten

Sinds enkele jaren stijgt de instroom in de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) (van 8.200 in 2003 naar 16.100 in 2008). Deze stijging komt voor een aanzienlijk deel door de doorstroom vanuit de bijstand, maar ook is de toegenomen instroom afkomstig uit het voortgezet speciaal onderwijs, het praktijkonderwijs en instellingen, alsmede een

toename van de instroom met vooral zogenaamde autistisch spectrumstoornissen. Dit laatste komt met name door een betere herkenning van dit soort ziektebeelden. Door de stijgende instroom is het aantal Wajong-gerechtigden toegenomen tot 182.400 eind april 2009.

We hebben voor de Wajong-gerechtigden bijzondere aandacht: 98% van hen heeft een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit betekent dat ze niet in staat zijn zelfstandig het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen.

Ten opzichte van eind 2005 is het aantal werkende Wajongers dat bij een reguliere werkgever werkt gestegen. Het percentage werkende Wajongers is iets gedaald.

Ontwikkeling werkende Wajong-gerechtigden					
	2005	2006	2007	2008	2009 <sup>1</sup>
aantal Wajongers	147.161	155.860	166.805	178.590	182.400
aantal werkende Wajongers	38.733	39.814	45.613	45.900	45.965
% werkenden	26,3%	25,5%	27,3%	25,7%	25,2%
<sup>1</sup> stand eind februari 2009					

Aantal werkende Wajongers en % werkenden 2009 zijn geraamd.

Wij voeren diverse activiteiten uit om de participatie van jonggehandicapten te bevorderen. Zo bespreken onze arbeidsdeskundigen op scholen de arbeidsintegratie mogelijkheden van leerlingen vanaf 15, 16 jaar. Het betreft met name scholen voor het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs. In het kader van de pilot Stagejobcoach kunnen deze scholen voor de schooljaren 2009/2010 en 2010/2011 in de periode van 15 mei t/m 15 juni subsidie aanvragen. Deze pilot heeft als doel de toeleiding tot arbeid van jongeren die nog op school zitten en stage lopen te verbeteren.

Regionaal voeren we jaarlijks gemiddeld circa 50 projecten, pilots, samenwerkingsafspraken en convenanten uit. De regionale netwerken van (keten)partijen die rondom de jonggehandicapten georganiseerd zijn, ontwikkelen initiatieven ter bevordering van de overgang van school naar werk, de dienstverlening voor jongeren met een beperking en hun arbeid- of maatschappelijke participatie. Ook zijn er verschillende samenwerkingsprojecten om wachtlijsten voor de WSW te bekorten of weg te werken. Een deel van de projecten wordt gefinancierd vanuit het Wajong subsidiefonds. Andere initiatieven krijgen veelal financiële ondersteuning vanuit het Europees Sociaal Fonds, gemeenten of derden.

Daarnaast overleggen we met steeds meer organisaties en bedrijven om groepen Wajong-gerechtigden te plaatsen op de arbeidsmarkt.

Voor de pilot tweede kans voor klanten, waarvan het re-integratietraject in de periode van 1 januari 2007 tot 1 februari 2008 niet was geslaagd, hebben we 1.000 klanten opnieuw aangemeld bij de deelnemende re-integratiebedrijven. Voor 756 klanten hebben we inmiddels de re-integratievisie goedgekeurd. Dit heeft geleid tot 163 proefplaatsingen/detacheringen/ arbeidsovereenkomsten. Tevens is voor 202 cliënten een opleiding/zorgtraject ingezet.

We zijn in overleg met leveranciers die in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen mogelijk werkervaringsplaatsen voor Wajong-gerechtigden kunnen openstellen. UWV biedt ook zelf werkervaringsplaatsen aan voor Wajong-gerechtigden. Inmiddels zijn met het Ministerie van BZK gesprekken gaande om ook daar Wajongers een werkervaringsplaats aan te kunnen bieden. Tevens is voor 2009 en 2010 een experimentenregeling gestart (als vervolg op de 'Verburg-gelden'), waarbij organisaties (niet zijnde publiekrechtelijke rechtspersonen) een maximale bijdrage van € 150.000 kunnen krijgen (met een maximum van € 2 miljoen per jaar) met als doelstelling relevante partijen te laten samenwerken die rondom jongeren met een beperking actief zijn en daardoor ook de ontwikkelingen van deze jongeren kunnen stimuleren en beïnvloeden. In het kader van deze regeling zijn 81 plannen binnengekomen. Op basis van objectieve criteria zijn 13 plannen geaccordeerd.

We hebben een Werkgeversservicepunt Wajong ingericht. Het servicepunt zorgt voor lastenverlichting van werkgevers bij ziektemelding Wajong, No Risk Polis en het aanvragen van subsidies en voorzieningen.

Ook zijn we een internetsite gestart waar werkgevers hun vacatures voor Wajong-gerechtigden kunnen plaatsen. Hierin werken we samen met CNV-Jongeren en de re-integratiebedrijven.

Wajong-gerechtigden en hun begeleiders kunnen hun CV's c.q. wensen plaatsen, zodat er een matching kan plaatsvinden. In 2009 hebben werkgevers 71 vacatures aangeboden, hebben 139 Wajong-gerechtigden zich aangemeld en zijn er 11 gematcht, met behulp van arbeidsdeskundigen en re-integratiebedrijven. Daarnaast zijn er via het servicepunt 800 voorzieningen voor Wajong-

gerechtigden afgehandeld. Ook zijn er enkele honderden ziek- en herstelmeldingen en vragen van werkgevers afgehandeld.

#### *Vroegmelders*

Vroegmelders zijn klanten die dreigen werkloos te worden. Hiervoor hebben we de mogelijkheid om zogenoemde opstapjes aan te bieden.

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.

De opstapjes worden niet alleen toegekend aan de vroegmelders maar ook aan klanten die al werkloos zijn. Ons beleid is dat in principe geen opstapjes ter beschikking worden gesteld aan direct bemiddelbare vroegmelders. Bovendien is het primair een taak van de werkgever en de werknemer 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 dan in dit individuele geval een noodzakelijke voorwaarde om aan de slag te blijven.

Door dit beleid blijft het aantal toegekende opstapjes voor vroegmelders relatief beperkt. In de eerste vier maanden van 2009 zijn voor zowel vroegmelders als werklozen in totaal 5.133 opstapjes ingezet. Hiervan waren 11 opstapjes voor vroegmelders WW. 92% van de beëindigde opstapjes is succesvol afgesloten.

#### *Re-integratiemiddelen*

Zoals we hiervoor hebben aangegeven, hebben we in de eerste vier maanden van 2009 bijna 74.300 klanten aan het werk geholpen. We hebben in de eerste vier maanden € 36,7 miljoen aan re-integratiemiddelen WW uitgegeven en € 46,1 miljoen voor re-integratiemiddelen AG. De uitgaven voor re-integratie AG komen naar verwachting uit op € 135 miljoen, dat is € 25 miljoen hoger dan het budget. Dit wordt onder andere veroorzaakt door hoger dan verwachte uitgaven voor de re-integratie van Wajong-klanten. Een nadere analyse van deze afwijking van de oorspronkelijke raming vindt plaats.

We hebben € 6,0 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven. De verantwoordelijkheid voor deze voorzieningen is met ingang van 1 januari 2009 overgeheveld van het ministerie van SZW naar het ministerie van OCW. Het betreft meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen die worden verstrekt in het kader van de regeling Overige onderwijsvoorzieningen. Deze voorzieningen worden gefinancierd uit het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten met een rijksbijdrage van OCW. In de eerste vier maanden van 2009 bedroegen de programmakosten Onderwijsvoorzieningen € 5,3 miljoen en de uitvoeringskosten € 0,7 miljoen. In de eerste vier maanden van 2009 zijn 1.566 onderwijsvoorzieningen toegekend. Naar verwachting zullen de programmakosten onderwijsvoorzieningen voor heel 2009 uitkomen op € 19 miljoen en de uitvoeringskosten op € 2 miljoen. Daarnaast hebben we € 72,0 miljoen uitgegeven aan andere voorzieningen en diverse andere re-integratie-instrumenten.

#### ***Kosten Werk: re-integratie***

De uitvoeringskosten verbonden aan re-integratie waren in de eerste vier maanden van 2009 € 60,3 miljoen tegenover een begroot bedrag van € 69,0 miljoen.

## **Ketensamenwerking**

#### ***Doel***

Onze belangrijkste partner is de gemeente. We werken samen op de werkpleinen in geïntegreerde teams om te komen tot een meer intensieve, gerichte en stringente dienstverlening ter realisatie van een hogere arbeidsparticipatie. Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en werkgevers is de basis van onze dienstverlening, ongeacht het type uitkering dat de klant ontvangt. Het doel voor eind 2009 is dat op circa 100 Werkpleinen geïntegreerde dienstverlening operationeel is.

## **Activiteiten en resultaten**

### *Resultaten invoering integrale dienstverlening*

Over de voortgang van de tripartiete samenwerking en de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten rapporteren we ook in AKO (Algemeen Keten Overleg)verband, daarbij ondersteund door het AKO-kernteam. De voortgang van invoering wordt bijgehouden op een landkaart en gepresenteerd op de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl).

### *Werkgeversbenadering*

Met werkgevers gaan we partnerships aan en zoeken we naar goede manieren om aan de personeelsbehoefte te voldoen. De vraag van de werkgever is leidend voor onze dienstverlening, omdat zij werkzoekenden een plaats op de arbeidsmarkt kunnen bieden. Daarom is het belangrijk dat wij hun bedrijven, de noodzakelijke competenties en opleidingsmogelijkheden kennen. Wij investeren extra in werkgevers die graag met ons samenwerken en iets voor onze klantgroepen willen betekenen. Specifiek voor langdurig werklozen worden werkgevers pro-actief via banenmarkten en soortgelijke manifestaties benaderd. Vanuit deze contacten brengen we bij individuele werkgevers de mogelijkheden in kaart om langdurig werklozen te plaatsen.

Wij schakelen samen met gemeenten arbeidsmarktpartners en middelen in om op korte en middellange termijn aan de vragen van werkgevers te kunnen voldoen. Waar mogelijk kiezen we voor een lokale aanpak vanuit de lokale vestigingen en waar nodig initiëren wij regionale of landelijke arrangementen om resultaten te boeken.

Om werkgevers zicht te geven op goede potentiële werknemers, plaatsen we van iedereen die werk zoekt een gevalideerd CV op werk.nl. Vooral voor uitzendbureaus en grotere bedrijven is ons internetkanaal een belangrijk wervingskanaal. MKB-ondernemers krijgen naast de werk.nl-dienstverlening tevens persoonlijk advies en ondersteuning van de werkcoach. Hierbij bieden wij niet alleen matching, maar ook andere HRM-diensten en oplossingen in één pakket aan: oplossingen voor nieuwe instroomknelpunten (subsidies, scholing en dergelijke), advies voor behoud van personeel (diversiteit), en bij dreigend ontslag advies voor preventief bemiddelen via de werk-naar-werk bemiddeling en ondersteuning bij ontslagaanvragen.

In 2009 hebben we een website [www.wajongwerk.nl](http://www.wajongwerk.nl) opgeleverd waar werkgevers vacatures specifiek voor Wajongers kunnen plaatsen. Het resultaat is dat de werkgever sneller over geschikte kandidaten beschikt. Op de resultaten van deze site en van het werkgeversservicepunt Wajong zijn we hiervoor bij de paragraaf over de begeleiding van jonggehandicapten ingegaan.

Bedrijven en organisaties, die op meerdere plaatsen in Nederland vertegenwoordigd zijn, bieden we maatwerk in de vorm van "speciale arrangementen": één aanspreekpunt, lokale dienstverlening aangevuld met (regionale) diensten.

Van werk-naar-werk bemiddeling is een belangrijke vorm van dienstverlening die we waar mogelijk en van toepassing vaker inzetten. Bij grootschalige uitstroom van personeel (collectief ontslag, mobiliteitsbevordering) zetten wij ook deze vorm van dienstverlening in.

Wij ondersteunen gemeenten – mede vanuit onze plusvestigingen - bij de vormgeving en uitvoering van het regionaal arbeidsmarktbeleid.

## **3.2 Vertrouwen in sociaal medische oordelen**

Onze kernfunctie Sociaal Medische Zaken wil een gezaghebbend expertisecentrum zijn op het gebied van verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde. De toegevoegde waarde is gelegen in het professionele oordeel.

### **Preventie**

#### ***Doel***

Ons beleid is erop gericht dat werknemers die – ondanks ziekte – perspectief hebben om weer te kunnen werken, zolang mogelijk in dienst blijven. Vanuit die invalshoek beoordelen wij bij de aanvraag voor een WIA-uitkering of werkgever en werknemer voldoende hebben gedaan om de werknemer te behouden voor het bedrijf.

## Resultaten

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over preventie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	Realisatie 2008
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	92%	90%
% herstelde vangnetgevallen < 13 weken	85%	79%	82%
% herstelde vangnetgevallen > 13 weken	80%	75%	76%

### 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 en na dertien weken.

In de eerste vier maanden van 2009 is gemiddeld 79% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. In 2008 lag dit percentage gemiddeld op 82. Deze daling heeft een relatie met de huidige economische situatie. Als gevolg van de huidige economische ontwikkelingen neemt de instroom van zieke uitzendkrachten met een relatief hoog hersteldpercentage af en neemt het relatieve aandeel van de overige doelgroepen binnen de vangnetpopulatie met een lager hersteldpercentage toe.

We trachten met een nieuwe verbeterde aanpak van de ZW/Arborol met diverse korte termijn maatregelen de afname van de uitstroom tegen te gaan.

### Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. In deze periode moet de werkgever samen met de werknemer zich inspannen om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk kan. Wij beoordelen deze re-integratie-inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat de werkgever samen met zijn werknemer bij het indienen van de WIA-aanvraag opstelt. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. We hebben in 11% van de getoetste re-integratieverslagen een sanctie opgelegd.

92% van de beoordeelde dossiers werd in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2009 als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

## Herbeoordelingen

### Doel

In 2009 ronden we de herbeoordelingen op grond van het in 2004 aangepaste Schattingsbesluit af.

### Activiteiten

We hebben met een aantal productieverhogende maatregelen, zoals de verhoging van de capaciteit van met name verzekeringsartsen geborgd dat in april 2009 de afrondingen afgerond zijn.

### Resultaten

Herbeoordelingen							
	Totaal 1e vier maanden 2009	WAO	WAZ	Wajong	2008	2007	2006
Uitkering gelijk	69,4%	69,8%	63,0%	68,0%	70,7%	67,9%	60,5%
Uitkering verlaagd	9,4%	9,4%	9,5%	4,0%	9,5%	11,1%	13,1%
Uitkering beëindigd	6,4%	6,1%	9,2%	28,0%	8,5%	14,4%	21,2%
Uitkering verhoogd	14,8%	14,7%	18,2%	0,0%	11,4%	6,6%	5,2%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	11.079	10.372	682	25	40.908	61.755	108.543

We hebben in de eerste vier maanden van 2009 bijna 11.100 eenmalige herbeoordelingen uitgevoerd. Hiermee hebben we de ASB-herbeoordelingen voor 99,9% afgerond.

Uit onderzoek dat bij gelegenheid van de afronding van de herbeoordelingen is uitgebracht, blijkt dat het aantal mensen dat na een WAO-herbeoordeling aan het werk is, gestegen is tot 60 à 65

procent. Van de groep herbeoordeelden van wie de uitkering in 2005 verlaagd of beëindigd werd, was eind 2008 60 procent aan het werk. Van de herbeoordeelden in 2006 is eind 2008 65 procent aan de slag. Meer dan de helft van de mensen, die na de herbeoordeling weer aan het werk gingen, heeft een dienstverband van minstens zes maanden met uitzicht op verlenging.

## **Overige activiteiten**

### *Samenwerking voor klanten met gezondheidsklachten*

Wij werken samen met Centrum Indicatiestelling Zorg en gemeenten om de dienstverlening aan klanten 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 Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het programma loopt tot medio juli 2009. Programma bestaat uit drie onderdelen: Gezamenlijke beoordeling (pilots), Regelhulp en het ontwikkelen van een gegevensset

Voor het verkrijgen van indicatiestellingen kan een burger met gezondheidsklachten met meerdere instanties te maken krijgen. Dit betekent meerdere aanvraagformulieren en vaak dezelfde gegevens opleveren. Binnen dit programma willen we het aanvragen van voorzieningen vereenvoudigen en gegevens effectief gebruiken waardoor de klant snel en goed wordt geholpen.

In 2008 zijn op twee verschillende locaties twee pilots gestart. De pilots liepen tot mei 2009. Binnen de pilots waar de bovengenoemde organisaties samenwerken wordt vastgesteld op welke wijze het proces voor de aanvrager vereenvoudigd en geoptimaliseerd kan worden. Tevens vindt er onderzoek plaats naar gezamenlijk gebruik van gegevens en het combineren van processtappen.

Op basis van de uitkomsten van de lopende evaluatie van de pilots wordt er verder bepaald in welke vorm het programma stroomlijnen indicatieprocessen verder gaat.

### *Samenwerking voor (ex-)kankerpatiënten*

In samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties loopt een aantal activiteiten over vermoeidheid van (ex-)kankerpatiënten; deze is tijdens de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling lastig vast te stellen. Zo loopt sinds eind 2007 in Hengelo een proef waarbij gespecialiseerde verzekeringsartsen de beoordeling van (ex-)kankerpatiënten doen en begeleiden gespecialiseerde re-integratiebureaus deze mensen bij het zoeken naar werk. We hebben in samenwerking met de Federatie een speciaal nascholingsprogramma ontwikkeld over hoe om te gaan met kankergerelateerde klachten en verzekeringsartsen worden hierin geschoold. Doel van de pilot is om te onderzoeken in hoeverre specialisatie van verzekeringsartsen de effectiviteit in de begeleiding van klanten met kanker kan verbeteren. De evaluatie van de pilot wordt afgerond. Op basis van deze evaluatie en het desbetreffende rapport zullen we bepalen hoe we verder met de resultaten zullen gaan.

### **Kosten preventie**

De kosten verbonden aan preventie in de eerste vier maanden van 2009 van € 11,7 miljoen waren iets hoger dan begroot (€ 13,5 miljoen).

## **3.3 Snel, eenvoudig en voorspelbaar uitkeren**

### **Doel**

We willen de komende jaren uitgroeien tot een excellente uitvoerder van sociale verzekeringen. Daarbij past een snel en efficiënt proces van aanvraag tot uitkering. Onze belangrijkste doelen voor 2009 zijn de realisatie van een vereenvoudigde aanvraag en een actief hergebruik van gegevens.

### **Resultaten**

Eind april hebben we besloten dat we met ingang van 15 mei bij de vaststelling van de uitkeringsdaglonen gebruik gaan maken van de in de polisadministratie opgenomen gegevens. Dit betekent dat het dagloon wordt vastgesteld op basis van de polisadministratie en dat er in beginsel geen separate gegevensaanvraag meer zal plaatsvinden bij werkgevers.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	2008
WW < 4 weken na ingang recht	80%	71%	88%
ZW < 4 weken na ingang recht	75%	69%	63%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	85%	86%
Wajong < 17 weken na aanvraag	80%	88%	82%

In de eerste vier maanden van 2009 kreeg 71% van onze WW-klienten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Dit is duidelijk lager dan in 2008 (88%) en lager dan onze doelstelling voor 2009 van 80%. Dit hangt samen met de explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis (177.137 eerste vier maanden 2009, 86.803 eerste vier maanden 2008).

In het eerste kwartaal van 2009 heeft het ministerie van SZW extra budget vrijgegeven om het groeiende aantal werkloze klienten goed en tijdig te kunnen helpen. Hierdoor hebben we bijna 400 fte extra personeel kunnen inzetten en de productie sterk verhoogd. Vanwege de voortdurende stijging van het aantal WW-aanvragen zal het evenwel nog enkele maanden duren, voordat we de beoogde tijdigheidsscore van 80% realiseren.

Wij zijn recent een actie gestart waarin wij er strak op sturen dat bij niet tijdige beslissing de klant benaderd wordt met de vraag of een voorschot gewenst wordt, zodat de klant op tijd zijn geld ontvangt, ook als wij langer nodig hebben om de uitkering definitief vast te stellen.

Voorts heeft 84% van onze WW-klienten de eerste definitieve betaling ontvangen binnen vijf weken (92% binnen zes weken).

In het eerste kwartaal 2009 kreeg 85% van onze klienten binnen 4 weken de eerste betaling WIA. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van 80%. Ook voor de Wajong voldoet de tijdigheidsscore (88%) voor de eerste betaling aan de norm. De betalingen WIA, Wajong en Ziektewet betreffen de directe betalingen aan de klant, zowel voorschotten als definitieve betalingen. Voor de Ziektewet is de tijdigheid ten opzichte van 2008 verbeterd tot 69%. Als we één of twee dagen extra nemen, voldoet de score wel aan de norm van 75%. We onderzoeken daarom verder of we de doorlooptijd met één of twee dagen kunnen verkorten.

## Handhaving

### Doel

Het doel van handhaving is het bevorderen van het draagvlak voor de sociale zekerheid door naleving van wetten en regels te stimuleren. Om dit te realiseren staat het bevorderen van een cultuur van naleving bij klienten van UWV centraal.

### Activiteiten en resultaten

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Handhaving			
Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	2008
Bekendheid met rechten en plichten	85%	-	>86%
Afdoening fraudegevallen	95%	93%	95%

De meting van de bekendheid met verplichtingen voeren wij eenmaal per jaar uit. Verantwoording over de resultaten vindt plaats in ons jaarverslag.

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In de eerste vier maanden van 2009 hebben we 93% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit is iets onder de norm. We onderzoeken momenteel de oorzaken hiervan.

Andere relevante resultaten in de eerste vier maanden van 2009 zijn:

- Er is een aantal werkplekcontroles uitgevoerd voor de Regeling Werktijdverkortung. Op basis van de overlegde administraties en de gehouden interviews is het beeld ontstaan dat bij de gecontroleerde bedrijven de regeling overwegend juist is toegepast.
- Er is een stijging waarneembaar van het aantal signalen van regelovertreding bij WW.



- Er zijn 76 processenverbaal ingediend bij het OM, 38% van de jaardoelstelling.
- Binnen de Interventieteams zijn 19 fraudes met uitkeringen van UWV geconstateerd met een totale schade van € 67.000.
- Voor gemeenten heeft het Internationaal Bureau Informatie € 4,3 miljoen aan verzwegen buitenlands vermogen getraceerd.
- Er is voor € 335.000 aan benadeling met uitkeringen in het buitenland vastgesteld, inclusief boeten.

Voorts is het vermeldenswaard dat we voor dit jaar 2.000 'onderzoeken zelfstandigen' voorzien. Dit zijn onderzoeken naar de gesignaleerde discrepantie tussen geclaimde zelfstandigenaftrek bij de Belastingdienst en de opgave van het aantal gewerkte uren aan UWV. Daarmee is er sprake van een dalende trend, van ruim 4.000 'onderzoeken zelfstandigen' in 2007 (over belastingjaar 2004), naar ruim 3.000 vorig jaar (over belastingjaar 2005), naar nu 2.000 onderzoeken. We zijn gestart met de onderzoeken WW over het Belastingjaar 2006. Voor de onderzoeken AG bezien we nog de beste werkwijze.

#### **Kosten**

De kosten van onze handhavingactiviteiten (€ 20,2 miljoen) zijn lager dan het begrote bedrag (€ 24,3 miljoen).

### **3.4 Actuele en betrouwbare gegevens**

#### **Doel**

Actualiteit en betrouwbaarheid van gegevens zijn voor ons kernbegrippen. Op termijn wil UWV uitgroeien van leverancier van gegevens naar een breed erkende gegevensexpert. Als stap in deze visie verwachten we als belangrijkste resultaten te kunnen bereiken dat de loonaangifte stabiel functioneert en de gegevens uit de polisadministratie in belangrijke mate worden gebruikt voor de uitkeringsvaststelling van de door UWV uitgevoerde wetten.

#### **Activiteiten**

In 2007 bleken uit onderzoek diverse problemen in de loonaangifteketen. Deze problemen waren aanleiding voor een integrale probleemanalyse van het functioneren van de loonaangifteketen. In september 2007 zijn de resultaten van de analyse aangeboden aan de Tweede Kamer. In de analyse zijn de knelpunten en problemen binnen de loonaangifteketen in beeld gebracht, zijn concrete maatregelen beschreven om de loonaangifteketen werkend<sup>1</sup> te krijgen en is een pad uitgezet naar een stabiele en een robuuste keten.

In maart 2009 is aangetoond dat de tijdelijke verbeteringsmaatregelen in voldoende mate werkend zijn om te spreken van een werkende keten. Deze conclusie is getrokken op basis van een hiertoe opgesteld normenkader. Dit normenkader is beoordeeld door de Inspectie Werk en Inkomen en Het Expertise Centrum. Beide organisaties concluderen dat op basis van dit normenkader is vastgesteld dat de loonaangifteketen over 2008 in voldoende mate heeft gewerkt.

Ook is in de eerste vier maanden van 2009 verder gewerkt aan fase twee (de stabiele keten). In fase twee worden de tijdelijke maatregelen vervangen door structurele oplossingen. Fase twee omvat 56 maatregelen, vevat in projecten. Alle projecten zijn inmiddels in uitvoering. In het eerste kwartaal van 2010 zal blijken of er sprake is van een stabiele keten.

We hebben eind april het beleid dagloonvaststelling op basis van polisgegevens vastgesteld. Dit besluit wordt vastgelegd in beleidsregels, die na consultatie van de Cliëntenraad UWV in mei 2009 en na afstemming met het ministerie van SZW zullen worden gepubliceerd.

Kern van het beleid is dat we de dagloonvaststelling gaan uitvoeren op basis van polisgegevens (geen uitvraag meer bij de werkgever). Alleen in geval van gerede twijfel aan de juistheid van een gegeven stellen we nader onderzoek in en gebruiken we voor de dagloonvaststelling het uit dit onderzoek verkregen gegeven. We melden de afwijking intern aan de polisadministratie die dit

<sup>1</sup> "van een werkende keten (fase 1) 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) Bij de stabiele keten (fase 2) zijn de hulpconstructies vervangen door structurele oplossingen.

terugkoppelt aan de Belastingdienst. Met de Belastingdienst maken we afspraken over de terugkoppeling aan de werkgever.

### **Resultaten**

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	2008
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	85%	93%	92%

### **Kosten**

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in de eerste vier maanden 2009 € 6,8 miljoen (incl. Sociaal Plankosten). Dit is binnen het begrote bedrag (€ 9,2 miljoen).

## 4. ZORGVULDIGE BEDRIJFSVOERING

### 4.1 Een vernieuwd UWV

In de afgelopen jaren hebben wij gewerkt aan het ontwerpen van nieuwe werkprocessen, waarbij het belang van de klant leidend is. We wilden beginnen met de WIA.

#### *Nieuw klantproces WIA*

In 2008 hebben we de werking van de klantprocessen WIA getest door middel van pilots op drie locaties. Aan de hand van een tussenevaluatie van deze pilots hebben wij vorig jaar besloten om de invoering van deze klantprocessen te laten starten op 1 mei 2009 in plaats van op de oorspronkelijk geplande datum van 1 januari 2009. Hiermee was er meer tijd om de geconstateerde knelpunten weg te werken.

Eind april 2009 hebben wij besloten tot een landelijke proefimplementatie van de klantprocessen WIA. De Ondernemingsraad van UWV kon zich evenwel niet in dit besluit vinden en heeft ons besluit voorgelegd aan de Ondernemingskamer. De Ondernemingskamer heeft de Ondernemingsraad in het gelijk gesteld.

Op basis van de uitspraak van de Ondernemingskamer hebben wij moeten besluiten besloten om per direct alle implementatieactiviteiten te stoppen en de situatie terug te draaien naar de situatie van vóór 1 mei 2009. De uitvoering van de WIA wordt daarmee weer volledig ondergebracht binnen onze divisie AG. Ook voor de betrokken medewerkers wordt de situatie teruggebracht naar die van vóór 1 mei 2009.

Voor het herstellen van de situatie van vóór 1 mei 2009 hebben we inmiddels een draaiboek opgesteld, dat we met de Ondernemingsraad hebben besproken. Onze doelstellingen voor de Vernieuwing om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoger niveau te krijgen om zodoende de klanttevredenheid structureel te verhogen en structurele besparingen op de reguliere uitvoeringskosten te behalen, blijven gehandhaafd.

#### *WERKBedrijf/fusie UWV/CWI*

Na effectivering van de fusie per 1 januari 2009 van CWI en de werkonderdelen van UWV (WW Werk en Inkoop Re-integratie) tot het WERKbedrijf van UWV heeft de organisatie in de nieuwe setting zich in de eerste maanden van 2009 ontwikkeld. De toeleiding van de daarvoor in aanmerking komende staf- en steundiensten als mede de uitvoeringsmedewerkers zal in de komende maanden worden afgerond.

#### *Programma Houding en Gedrag, "Ga je mee"*

Het programma heeft als doel dat onze managers de ambitie van het nieuwe UWV kennen, en deze in hun rol naar de medewerkers bewust en enthousiast invullen. De manager wordt de komende jaren ondersteund voor zowel zijn eigen verandering als het leiden van de veranderingen bij zijn medewerkers. Een andere doelstelling van het programma is het bieden van ondersteuning om er voor te zorgen dat de medewerker zich positief betrokken voelt, hij weet wat UWV verlangt, en dat hij de nieuwe manier van werken kan en wil toepassen. Hij is klantbewust, werkt klantgericht en neemt de verantwoordelijkheid voor zijn eigen ontwikkeling en toekomst, binnen of buiten UWV.

Het eerste kwartaal heeft vooral in het teken gestaan van de voorbereidingen van de integrale (over de divisies heen) pilot Klanttoets en Coaching op het UWV- kantoor in Hengelo. Het doel van de pilot is onder meer het testen van zowel de klantbelevingsmeter als de samenwerkingsmeter en het coachen van medewerkers op beide aspecten op basis van de verkregen feedback van zowel de klanten als van de collega's. Ter voorbereiding op de samenwerkingsmeter hebben alle medewerkers een workshop feedback ontvangen gekregen. De workshop is door de medewerkers positief ervaren.

## 4.2 Maatschappelijk ondernemen en good governance

Als grote maatschappelijke organisatie blijven we ons de komende jaren richten op het maken van verantwoorde en innovatieve keuzes bij ons personeelsbeleid en ons inkoopbeleid. De activiteiten van ons beleid Maatschappelijk Ondernemen hebben betrekking op fysiek welbevinden, diversiteit in het personeelsbestand, de deelname aan relevante netwerken en maatschappelijke functies en op duurzaam inkopen, aanbesteden en energiebeleid.

In de eerste vier maanden van 2009 hebben we de volgende activiteiten uitgevoerd :

### *Diversiteit*

- In de aanbesteding en uitvoering van testen in het kader van werving en selectie en die van doorstroom nemen we als eis mee dat deze testen cultuurarm zijn. Het resultaat is dat taal en cultuur geen relevante invloed zullen hebben op testuitslagen. Ook bij de werving in het kader van de stijging van het aantal WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis hebben we diversiteit in ons wervingsbeleid meegenomen.
- We zijn een inkoopprocedure gestart voor een training diversiteit.
- We nemen deel aan netwerken zoals het 'vrouwennetwerk' en bezien in hoeverre we drempels opwerpen voor doorstroom van vrouwen en hoe deze te slechten zijn.
- Ook waren we vertegenwoordigd bij Diversity Works ter bevordering van doorstroom van hoger opgeleide allochtonen.

### *Duurzaamheid*

- We werken aan besparing van het energieverbruik door deelname aan landelijke acties.
- Vanaf 1 januari 2009 worden bij alle Europese aanbestedingprojecten Maatschappelijk Ondernemen-criteria meegenomen.
- We hebben eerste metingen in het kader van een bedrijfenergieplan uitgevoerd. Een systematiek om het energieverbruik in kaart te brengen, is gereed en in mei 2009 zullen we hiermee starten.

### *Fysiek Welbevinden*

- We zijn binnen één divisie gestart met een gezondheidsprogramma als pilot voor de organisatie. Daarnaast onderzoeken we de inzet van bedrijfsfysiotherapie en fitness. Ook hebben we voorbereidingen getroffen voor het bevorderen van traplopen, een sportdag en cursus 'stoppen met roken'.

### *Relevante netwerken*

- We hebben ook in 2009 als doel om 125 werkplekken te realiseren voor Wajongeren. Hiervoor hebben we een plan van aanpak geformuleerd.

### *Verantwoording en planning*

- In het eerste kwartaal 2009 hebben we het jaarverslag Maatschappelijk Ondernemen 2008 en het jaarplan 2009 opgeleverd. Tevens hebben we Maatschappelijk Ondernemen opgenomen in het Sociaal Jaarverslag 2008.

## 4.3 Rechtmatigheid

### **1. Resultaten rechtmatigheidcontroles per wet en UWV-breed**

De hierna volgende tabel geeft gescheiden de percentages financiële fouten en onzekerheden in de uitkeringslasten weer. In het kader van de rechtmatigheid worden 'financiële fouten' en 'onzekerheden' gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het verschil tussen de beide begrippen is dat we bij een financiële fout kunnen vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is, terwijl bij een onzekerheid we onvoldoende controlemiddelen hebben om vast te stellen of iets goed of fout is.

De hieronder vermelde cijfers hebben een **indicatief** karakter. Het voorlopige UWV percentage *financiële fouten* over de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2009 (controlemaanden oktober 2008 tot en met maart 2009) komt uit op 1,0; dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van het percentage over het gehele verslagjaar 2008 dat op 1,5 uitkwam (1<sup>e</sup> helft 2008 was 1,6%). Op dit moment wordt hiermee voldaan aan de goedkeuringstolerantiegrens van 1%. De *onzekerheid* ligt met 0,8% echter hoger dan de 0,5% over 2008 (1<sup>e</sup> helft 2008 eveneens 0,5%).

Financiële Rechtmatigheid t/m tweede kwartaal verslagjaar 2009 (%)				
Wet	Financiële fouten (afgerond)		Onzekerheden (afgerond)	
	t/m 2 <sup>e</sup> kwartaal VJ 2009	2008	t/m 2 <sup>e</sup> kwartaal VJ 2009	2008
BIA	1,6	0,1	0	0
TRI	7,4	12,7	15,2	3,5
Wajong	0,0	0,3	0,0	0,2
WAO	0,1	0,2	0,4	0,1
WAZ	0,6	0,5	3,0	2,1
WAZO	2,1	4,2	0,6	0,1
WIA	1,5	1,8	3,5	1,5
WW	1,7	3,0	1,1	0,7
ZW	4,6	5,5	1,1	1,7
TW	1,9	2,3	0,7	0,3
<b>UWV-breed</b>	<b>1,0</b>	<b>1,5</b>	<b>0,8</b>	<b>0,5</b>

### **Toelichting op tabel**

#### *Financiële fouten:*

De financiële rechtmatigheid is over de hele linie verbeterd ten opzichte van 2008, met uitzondering van BIA en WAZ. De verbetering bij de wetten met de grootste uitkeringsmassa (WAO, WW, Wajong en ZW) draagt bij aan de verbetering van het UWV-percentage. Vooral bij WW en WAZO valt de relatief sterke verbetering van de rechtmatigheid op. Overigens past hier wel de kanttekening dat thans, met uitzondering van Wajong en BIA, bij alle wetten de onzekerheid groter is dan over 2008. Dit kan in de loop van het verslagjaar – indien de onzekerheden worden opgelost dan wel leiden tot financiële fouten - leiden tot bijstelling van het totale percentage financiële fouten als ook van het percentage onzekerheid.

In tegenstelling tot het cijfer voor 2008 bevat het WW-cijfer geen fouten in het kader van de re-integratiemaatregelen voor ontslagwerkklozen (IRO). Vergelijking met het "kale" WW-cijfer over 2008 (2,4%) leert dat de rechtmatigheid voor WW-uitkering met 0,7% is verbeterd. De eventuele negatieve gevolgen op het rechtmatigheidscijfer WW van de economische crisis en de overheidsmaatregelen die daarop genomen zijn, zullen op zijn vroegst pas in de tweede helft van het verslagjaar 2009 tot uitdrukking komen.

Het percentage financiële fouten bij ZW blijft dalen, een trend die in 2008 al is ingezet. Dagloonfouten zijn nog steeds dominant maar ook hier is een dalende lijn zichtbaar. De in 2008 ingezette verbetermaatregelen bij de ZW op de dagloonproblematiek lijken daarmee het beoogde effect te hebben.

#### *Onzekerheden:*

Met 0,8% is het UWV-percentage onzekerheden hoger dan over het verslagjaar 2008 (0,5%) maar blijft desondanks nog binnen de goedkeuringstolerantiegrens van 3% van de verantwoording als geheel. Ook ten opzichte van het 1e halfjaar 2008 (0,5%) is de onzekerheid toegenomen. Niet geleverde dossiers hebben vooral bij de arbeidsongeschiktheidswetten een belangrijk aandeel in de onzekerheid: 0,4% van de onzekerheid wordt hierdoor veroorzaakt. In de tweede helft van het verslagjaar 2009 is een extra inspanning hierop noodzakelijk.

De toegenomen onzekerheid bij de WAO van 0,1% over 2008 (1e helft 2008: 0,0%) naar 0,4% springt hierbij in het oog en is in van invloed op het totale percentage onzekerheid UWV.

## **2. Status verbetermaatregelen en mogelijk rechtmatigheidsrisico WW 2009**

### **ZW en WAZO**

In het verslagjaar 2008 heeft de directie ZW enkele verbetermaatregelen ingezet die moeten leiden tot verbetering van de kwaliteit van de dagloonberekening. Uit de rechtmatigheidscijfers voor ZW en WAZO valt af te leiden dat deze maatregelen het gewenste effect hebben gehad. In de onrechtmatigheid ZW neemt het aandeel van dagloonfouten geleidelijk af; de trend die al in de jaarrapportage 2008 werd gesignaleerd zet zich vooralsnog voort.

Bij WAZO is het aandeel dagloonfouten in de totale onrechtmatigheid nog aanzienlijk maar de totale onrechtmatigheid WAZO is sterk verminderd. Naar verwachting zal op korte termijn ingebruikname van de polisadministratie een verdere verbetering van de rechtmatigheid opleveren.

De aangekondigde verbetermaatregelen op de uitvoering van BMT hebben geresulteerd in een aantal aanbevelingen voor de backoffices. Mogelijk zullen deze ertoe bijdragen dat situaties waar een te late aangifte aan de orde is eerder worden onderkend.

### **WW**

De rechtmatigheidscores voor het jaar 2008 vormden geen aanleiding voor specifieke verbetermaatregelen. Wel zijn met het oog op versnelling van het klantproces en verlichting van administratieve lasten enkele belangrijke proceswijzigingen doorgevoerd. Vermindering van gegevensuitvraag door meer gebruik van interne bronnen moeten leiden tot een doelmatiger uitvoeringsproces en uiteindelijk ook tot verbetering van de rechtmatigheid doordat nog maar gebruik gemaakt wordt van één gegevensbron. Gebruik van de polisadministratie voor de dagloonberekening is een van de middelen die hieraan bij moet dragen.

Gelet op het nu al geringe aandeel van dagloonfouten in de rechtmatigheidscore zal het effect van de vrijgave van polis op de rechtmatigheid WW echter beperkt zijn.

### **Risico rechtmatigheid uitvoering WW 2009: gevolgen economische crisis.**

De risico's voor de bedrijfsvoering en voor de rechtmatigheid als gevolg van de economische neergang nemen in de loop van het verslagjaar 2009 toe.

De sterke toename van de werkloosheid, nieuwe regelingen zoals Werktijdverkorting en deeltijd WW en vanaf 1 juli 2009 de inkomstenverrekening, leggen een grote druk op de uitvoering. Dit vormt een verhoogd risico voor de rechtmatigheid WW. Vanwege de toename van het aandeel WW in de totale uitkeringsmassa UWV werkt een dergelijk effect ook door in het UWV percentage. Ondanks de nu betrekkelijk gunstige rechtmatigheidscijfers is er voor 2009 geen duidelijk perspectief voor bestending van het huidige beeld.

## **4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering**

In 2009 bouwen we onze kwaliteitszorg uit op basis van het uitgangspunt dat maatwerk voor de klant vraagt om maatwerk in kwaliteitszorg. Hiertoe zijn we gestart met de inzet van kwaliteitsmethoden die het specifieke type bedrijfsvoering van de verschillende bedrijfskernfuncties ondersteunen. Ons kwaliteitmanagementsysteem, dat gebaseerd is op de norm ISO 9001:2000, is gecertificeerd door een extern certificatiebedrijf en vormt daarmee het fundament om het huidige kwaliteitsniveau te handhaven. Het certificaat loopt tot 2011.

Ons kwaliteitmanagementsysteem, ingebed in de kwaliteitsvisie UWV 2008-2012, ondersteunt de beweging die de organisatie maakt naar een klantgerichte organisatie en geeft impulsen tot het verder verbeteren van de dienstverlening. Het verbetermanagement van de organisatie wordt met ingang van dit jaar extra ondersteund door gebruik te maken van de verbeterprogramma's Lean Six Sigma. Inmiddels zijn de eerste LSS-onderzoeken met een positief resultaat afgerond. Om onze medewerkers zich het gedachtegoed eigen te laten maken, zijn opleidingstrajecten gestart. De eerste groep Green Belts is opgeleid. Een tweede groep rondt de opleiding binnenkort af. Eind mei start een derde groep.

## 4.5 Gegevensbeveiliging

De Raad van Bestuur heeft in 2006 bepaald dat UWV het eindniveau, als vastgelegd in het intern vastgestelde ICT Governance -referentiekader (waaronder Beveiliging en Privacy), gefaseerd en in haalbare stappen zal realiseren. Namens de Raad van Bestuur vindt hierop directe aansturing en bewaking plaats met als doel om in 2009 te voldoen aan het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking (artikelen 5.22 en 6.4 Regeling SUWI).

Door organisatorische veranderingen, zoals het samengaan van CWI met UWV en de voorbereidingen voor de landing WIA, hebben onderwerpen op het gebied van beveiliging en privacy niet altijd de hoogste prioriteit. Om de grootste risico's afgedekt te hebben heeft de Raad van Bestuur in 2008 de drie belangrijkste risico's voor UWV benoemd. Deze top 3 bestaat uit autorisatiebeheer, bedrijfscontinuïteit en bewustwording. De organisatieonderdelen is gevraagd hieraan aandacht te besteden.

Bij het autorisatiebeheer hebben de personele migraties door de eerdergenoemde organisatorische veranderingen en systeemproblemen de voortgang van het proces negatief beïnvloed. Voor het professionaliseren van de coördinatoren Beveiliging en privacy hebben we een op het werkgebied toegesneden opleiding geselecteerd.

## 4.6 Integriteit

In de eerste vier maanden van 2009 hebben wij 51 signalen van mogelijke schending van de integriteit ontvangen, zijn 36 onderzoeken gestart en zijn 37 zaken afgesloten. Er is in 4 gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er 1 gericht was tegen een (ex-)werknemer en 3 tegen een agressieve klant. In 4 gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen.

De fusie met CWI per januari 2009 was aanleiding de gedragscode van UWV te vernieuwen. De vernieuwing betreft met name de verwoording en de vormgeving ervan. In verband hiermee konden een aantal regelingen van het voormalige CWI worden afgeschaft. Het boekje met de gedragscode is vanaf eind januari 2009 via het management aan alle medewerkers uitgereikt. Begin februari 2009 hebben we besloten dat alle bedrijfsonderdelen plannen maken voor te ondernemen acties naar aanleiding van de resultaten van de 1-meting integriteitbeleving. De integriteitbevorderende maatregelen die in de afgelopen jaren zijn getroffen, hebben weliswaar een positief effect op het algemene integriteitklimaat in de organisatie, maar er blijven aandachtspunten.

Voor het WERKbedrijf zijn de voorbereidingen in gang gezet om in juni 2009 een eerste meting van de integriteitbeleving uit te voeren.

Met het Bureau Integriteit gemeente Amsterdam, Bureau Integriteitbevordering Openbare sector, Dienst Justitiële Inrichtingen en de Immigratie- en Naturalisatiedienst werken we samen aan de ontwikkeling van een HBO-opleiding voor het integriteitdomein. Hiervoor is een zogenoemde houtskoolschets gemaakt en er is opdracht uitgezet bij diverse HBO-instellingen.

## 4.7 Personele ontwikkeling

In de eerste vier maanden hebben we extra budget gekregen om personeel in dienst te nemen om de dienstverlening aan het toegenomen aantal WW-klanten op peil te houden. Deze opschaling van de organisatie heeft plaatsgevonden met tijdelijk personeel, flexkrachten en extern personeel.

### *Personeelsomvang*

Wij hadden op 1 mei 2009 19.688 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 4.162 medewerkers. Ten opzichte van eind 2008 is er sprake van een stijging van 3.854 medewerkers met name als gevolg van de fusie met CWI.

Het aantal van 19.688 medewerkers bestaat uit 18.191 vaste medewerkers, 1.388 tijdelijke medewerkers en 109 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 3.618 tot 16.527 fte's. Sinds eind 2008 is het aantal fte's met 3.195 toegenomen, eveneens met name als gevolg van de fusie met CWI.

### Mobiliteitsbeleid

Ons beleid is erop gericht het personeelsbestand zoveel mogelijk via natuurlijke weg af te bouwen en tijdelijke contracten beperkt te verlengen. De mate waarin dit mogelijk is, hangt samen met de actuele economische ontwikkelingen. Ook voor ons eigen personeel hanteren wij de doelstelling "werk boven uitkering". Dit doen we door medewerkers te begeleiden naar werk bij een andere werkgever en door medewerkers intern te plaatsen op in de organisatie ontstane vacatures.

Indien er toch medewerkers boventallig worden, krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Ook daarbij kunnen ze rekenen op onze actieve ondersteuning.

In 2009 is aan 90 medewerkers boventalligheid aangezegd (in totaal tot en met april 2009 aan 2.759 medewerkers: 1.432 in 2005, 571 in 2006, 397 in 2007, 269 in 2008 en 90 in 2009). Hiervan zijn 1.742 medewerkers overgedragen aan de mobiliteitscentra. Ultimo april 2009 zijn nog 362 medewerkers feitelijk boventallig. Voor 2.391 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (1.291 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 185 medewerkers hebben ontslag via de kantonrechter of CWI gekregen, 301 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 109 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 167 medewerkers zijn vrijwillig vertrokken. 338 medewerkers hebben van de ouderenregeling gebruik gemaakt.

Het Employabilitypaspoort is een hulpmiddel dat medewerkers kunnen gebruiken om zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan de eigen loopbaan. De mobiliteitscentra voeren het Employabilitytraject uit. Een traject resulteert vanuit een employabilityscan uiteindelijk in een Employabilitypaspoort.

In de eerste vier maanden van 2009 zijn 285 employabilityscans gestart en zijn 292 employabilitytrajecten afgerond (incl. doorloop vanuit 2008). Daarnaast voeren we ook verschillende mobiliteitsbevorderende activiteiten uit zoals (e-)coachingstrajecten voor medewerkers en het organiseren van diverse maatwerk workshops en trainingen.

<b>Tabel</b>								
<b>Personeelsverloop</b>								
	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	Stand 1-9-2008 t.o.v. 1-1-2003
<b>Medewerkers*</b>								
Stand 1 januari	19.649	16.656	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	<b>4.162-</b>
Stand 1 mei	19.688							
Stand 31 december		15.834	16.842	18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	19.669	16.245	17.292	18.439	20.928	22.856	23.770	
<b>Vast*</b>								
Stand 1 januari	18.360	15.756	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	<b>2.951-</b>
Stand 1 mei	18.191							
Stand 31 december		14.863	15.891	17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	18.276	15.310	16.374	17.536	19.492	20.414	20.951	
<b>Tijdelijk*</b>								
Stand 1 januari	1.184	829	872	674	1.704	2.286	2.361	<b>973-</b>
Stand 1 mei	1.388							
Stand 31 december		861	880	1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	1.286	845	876	839	1.267	2.128	2.465	
<b>NAR/Wachtgeld*</b>								
Stand 1 januari	105	71	12	102	223	360	347	<b>238-</b>
Stand 1 mei	109							
Stand 31 december		110	71	28	115	269	361	
gemiddeld	107	91	42	65	169	315	354	
<b>Fte's</b>								
Stand 1 januari	16.454	13.998	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	<b>3.618-</b>
Stand 1 mei	16.527							
Stand 31 december		13.332	14.181	15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	16.491	13.665	14.563	15.603	17.763	19.302	20.141	
* Aantal arbeidverhoudingen								

In deze tabel zijn niet de flexkrachten en externe medewerkers opgenomen.

## 4.8 Huisvesting

Met ingang van 2009 is door de fusie met CWI de UWV huisvestingsportefeuille met 142 panden en circa 180.500 m2 toegenomen. Samen met de 53 UWV panden bedroeg de beschikbare capaciteit per 1 januari 2009 195 panden en circa 537.700 m2.

In ons jaarplan hebben we als doelstelling opgenomen om in 2009 circa 40.000 m2 af te stoten. Daarnaast proberen we door nauwe samenwerking in het publieke domein onder operationele



coördinatie van de Rijksgebouwendienst vraag en aanbod naast elkaar te leggen om zo verdere besparingen te kunnen realiseren.

Ook willen we de komende jaren de efficiency in de huisvesting verhogen.

In de eerste vier maanden van 2009 hebben we 3 panden geheel afgestoten (totaal circa 11.000 m<sup>2</sup>). Vanaf april hebben we in één pand bijna 800 m<sup>2</sup> bijgehuurd.

Per eind april bedraagt het aantal panden 192 en is het aantal gehuurde m<sup>2</sup> in 2009 met circa 10.200 m<sup>2</sup> afgenomen tot circa 527.500 m<sup>2</sup>.

Door de economische crisis is het twijfelachtig of onze doelstelling om 40.000m<sup>2</sup> af te stoten, gehaald zal worden.

In samenwerking met de Rijksgebouwendienst is gekeken naar mogelijkheden om in Tilburg in een nieuw pand en in Apeldoorn in een bestaand pand een bedrijfsverzamelgebouw te vormen, waarbij de voorwaarde is gesteld dat de verhuurder de nog lopende huurcontracten in die plaatsen van UWV overneemt. Overleg hierover vindt veelvuldig plaats.

## 4.9 ICT

### **Organisatie Informatievoorziening**

De herinrichting IV-functie is in volle gang na een positief advies van de OR.

### **Regievoering**

#### *Informatieplanning*

Het Jaarinformatieplan 2009 is vastgesteld.

In vervolg op de besluitvorming om de legacy-systemen te blijven gebruiken loopt een diepgaand onderzoek naar noodzakelijke maatregelen om dit mogelijk te maken en tevens zo veel mogelijk invulling te geven aan doelstellingen op het gebied van doelmatigheid en verbetering van de dienstverlening. Dit onderzoek zal lopen tot eind 2009.

Vorig jaar is in aansluiting op het WIA-onderzoek een eerste onderzoek gedaan naar het grootste systeemcomplex voor de arbeidsongeschiktheidswetten, wat een positief beeld liet zien. Ook het onderzoek over de haalbaarheid van de migratie van het tweede systeem voor de arbeidsongeschiktheidswetten naar het Hoofdrekencentrum liet een positief beeld zien.

Tot het jaarinformatieplan behoren ook de maatregelen op ICT gebied die na WIA met SZW zijn afgesproken. Hierover rapporteren we maandelijks aan het ministerie van SZW.

#### *Regie op projecten*

De UWV-brede centrale projectadministratie inclusief monitoring van projecten is opgezet bij FEZ. CICT levert hieraan een belangrijke bijdrage vanuit de nieuwe afdeling Portfoliomanagement en Architectuur.

#### *Leveranciers*

Er hebben zich de afgelopen periode geen grote wijzigingen voorgedaan in de uitbesteding. De voorbereiding van de aanbestedingen voor de kantoorautomatisering en netwerken loopt, evenals voor de aanbesteding inhuur ICT deskundigheid.

#### *Leveranciersmanagement*

Enkele belangrijke contracten voor bestaande programmatuur voor dataopslag, serverproducten en kantoorautomatisering zijn verlengd. Bij het laatste contract is rekening gehouden met een mogelijke overstap naar Open Source in het kader van de aanbesteding voor de kantoorautomatisering die in voorbereiding is. Waar mogelijk heeft samenvoeging van contracten van voormalig CWI en UWV plaatsgevonden.

### **Exploitatie**

#### *Continue dienstverlening*

In 2008 is geïnvesteerd in het inrichten van het business continuity management als onderdeel van het Inrichtingsplan voor de afdeling ICT Services. Tevens zijn de afspraken met leveranciers en testactiviteiten ingevuld. Inmiddels is het jaarplan Beveiliging en Privacy 2009 vastgesteld dat uitzicht biedt op het realiseren van de structurele verbetercyclus. Daarmee bestaat er vertrouwen dat eind 2009 de informatiebeveiliging structureel op orde is. Een inbraak in een rekencentrum

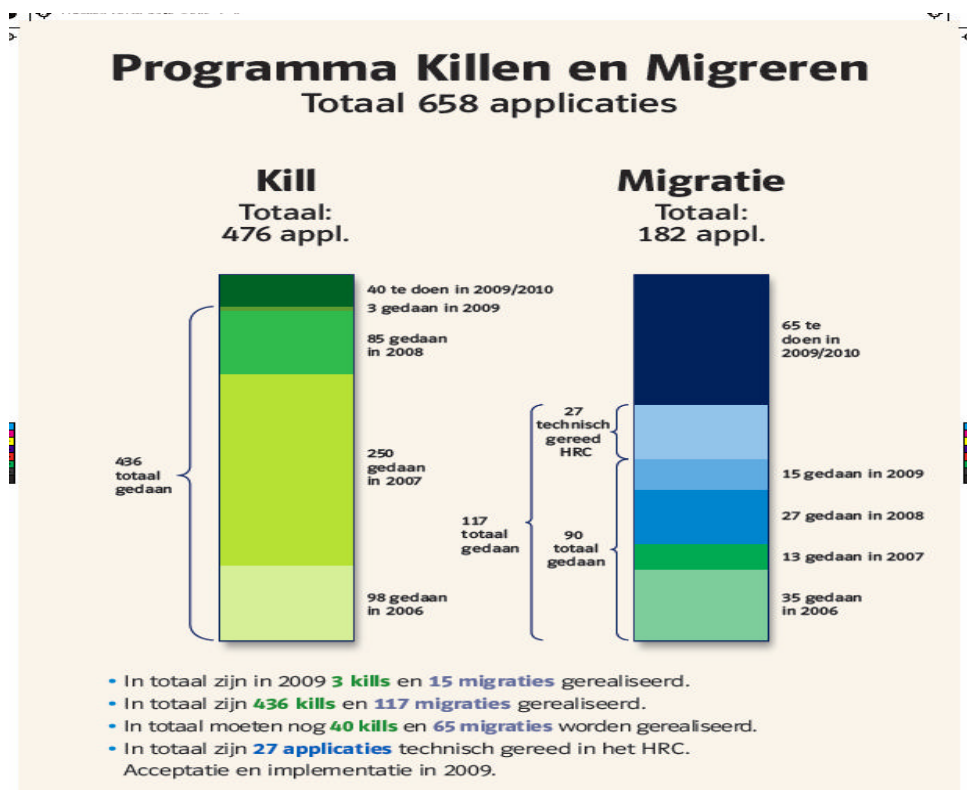
vormde een ernstig incident dat uitvoerig is geëvalueerd. De infrastructuur van voormalig CWI wordt geleidelijk geïntegreerd.

#### Change- en release management

Momenteel vindt de verdere uitrol van de herinrichting van de informatievoorzieningsfunctie plaats. Op basis van steeds concreter inzicht in de nieuwe situatie kan de samenwerking met de verschillende eenheden voor functioneel beheer verder worden gestandaardiseerd.

#### Ontwikkeling applicatieportfolio

In de afgelopen periode zijn 2 applicaties gekild en 15 gemigreerd. Het totaal aantal sinds 2006 uitgefaseerde applicaties is 436 en het totaal aantal gemigreerde applicaties is nu 90. De focus verschuift naar de migratie van de resterende grote legacysystemen. Kwalitatieve aspecten zijn daarbij van groot belang wegens de voorziene langere exploitatieduur van die systemen. Dit leidt tot o.a. grotere testinspanningen aan business zijde na afronding van de migratie door het Programma Killen en Migreren. In onderstaande grafiek zijn deze applicaties aangegeven als 'technisch gereed HRC'.



## 4.10 Doelmatigheid

Over de eerste vier maanden van 2009 zijn de reguliere uitvoeringskosten € 32,1 miljoen (5,2%) onder de begroting uitgekomen. De projectkosten (inclusief fusie- en frictiekosten) zijn € 48,6 miljoen (49,7%) lager dan de begroting. De onderschrijding heeft vooral te maken met het feit dat de opschaling van de capaciteit nog in volle gang is. De projectkosten (inclusief fusie- en frictiekosten) zijn € 48,5 miljoen (49,7%) lager dan de begroting. Dit komt met name door een latere start van projecten. Deze vertraging zal in de loop van 2009 grotendeels worden ingelopen. Voor geheel 2009 verwachten wij voor zowel de reguliere kosten als de projectkosten binnen de begroting te blijven.

De begroting 2009 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Dit maakt het mogelijk om, in lijn met de methodiek zoals die ten grondslag ligt aan het budget, de realisatie 2009 tegen het toegekende budget af te zetten door middel van de gehanteerde productcatalogus. Hieronder 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. Daarbij wordt op hoofdlijnen een relatie gelegd tussen de bestede middelen en het productieniveau.

Begrotingsresultaat UWV						bedragen x € 1 miljoen
	realisatie t/m april 2009	begroting t/m april 2009	verschil	%	begroting 2009	
<b>1. Informatievoorziening</b>						
1.1 Informatievoorziening	27,5	26,9	0,6	2,4%	80,6	
	<b>27,5</b>	<b>26,9</b>	<b>0,6</b>	<b>2,4%</b>	<b>80,6</b>	
<b>2. Preventie &amp; Re-integratie</b>						
2.1 Preventie	11,7	13,5	-1,8	-13,1%	40,4	
2.2 Re-integratie	60,3	69,0	-8,7	-12,6%	207,0	
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	63,7	71,5	-7,8	-10,9%	214,5	
	<b>135,7</b>	<b>154,0</b>	<b>-18,3</b>	<b>-11,9%</b>	<b>461,9</b>	
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>						
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	21,1	22,6	-1,5	-6,6%	67,8	
3.2 Werkgeversdienstverlening	42,4	44,5	-2,1	-4,6%	133,4	
	<b>63,5</b>	<b>67,1</b>	<b>-3,6</b>	<b>-5,3%</b>	<b>201,2</b>	
<b>4. Claimbeoordeling</b>						
4.1 Toekennen-afwijzen claim	137,0	138,2	-1,2	-0,9%	414,7	
4.2 Continueren	160,4	166,7	-6,3	-3,8%	500,1	
4.3 Handhaving	20,2	24,3	-4,1	-16,8%	72,8	
	<b>317,6</b>	<b>329,2</b>	<b>-11,6</b>	<b>-3,5%</b>	<b>987,6</b>	
<b>5. Inkomensverzorging</b>						
5.1 Betalingen	40,1	39,5	0,6	1,6%	118,4	
	<b>40,1</b>	<b>39,5</b>	<b>0,6</b>	<b>1,6%</b>	<b>118,4</b>	
<b>Subtotaal uitvoeringskosten</b>	<b>584,4</b>	<b>616,6</b>	<b>-32,2</b>	<b>-5,2%</b>	<b>1.849,7</b>	
Frictiekosten huisvesting	3,7	3,7	0,0	0,9%	11,0	
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>588,1</b>	<b>620,2</b>	<b>-32,1</b>	<b>-5,2%</b>	<b>1.860,7</b>	
Bijzondere baten	0,0	-	-	-	-	
Bijzondere lasten	0,0	-	-	-	-	
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>588,1</b>	<b>620,2</b>	<b>-32,1</b>	<b>-5,2%</b>	<b>1.860,7</b>	
Vernieuwing	23,1	28,0	-4,9	-17,6%	84,1	
Investeringsbudget	2,2	9,5	-7,3	-76,8%	28,5	
Transformatiebudget	1,8	9,3	-7,5	-80,7%	28,0	
Frictiekosten Sociaal Plan	12,8	27,5	-14,7	-53,5%	82,5	
Invoering Wet- en regelgeving	9,3	23,4	-14,1	-60,3%	70,2	
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>49,2</b>	<b>97,8</b>	<b>-48,6</b>	<b>-49,7%</b>	<b>293,3</b>	
<b>Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>637,3</b>	<b>718,1</b>	<b>-80,7</b>	<b>-11,2%</b>	<b>2.154,0</b>	
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-22,3	-38,0	15,7	-41,3%	-114,2	
<b>Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)</b>	<b>615,0</b>	<b>680,0</b>	<b>-65,0</b>	<b>-9,6%</b>	<b>2.039,8</b>	

Het budget voor de reguliere uitvoeringskosten bedraagt voor het hele budgetjaar 2009 € 1.860,7 miljoen. Het budget is inclusief het extra toegevoegde budget als gevolg van de volumestijging als gevolg van de financiële crisis. De gerealiseerde kosten zijn in de tabel afgezet tegen het tijdsevenredig budget voor vier maanden. Hieruit blijkt dat de reguliere uitvoeringskosten 5,2% lager liggen dan het budget.

De belangrijkste verklaring voor dit verschil ligt in het feit dat de effecten voor de uitvoeringskosten zich met name in de resterende maanden van 2009 zullen voordoen. Het tijdsevenredig budget is derhalve niet helemaal representatief voor de eerste vier maanden voor 2009. Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de gehanteerde productcatalogus.

De kosten van *Informatievoorziening* en *Inkomensverzorging* liggen nagenoeg op het begrote kostenniveau. De kosten voor *Preventie en Re-integratie* liggen 11,9% onder het begrote niveau als gevolg van de met name op dit domein vertraagde effecten van de crisis. We verwachten dat in de loop van 2009 de kosten dichterbij het begrote niveau zullen komen te liggen. Bij de *Claimbeoordeling* liggen de gerealiseerde kosten voor Toekennen-afwijzen Claim op begroot niveau ondanks de eerste stijgende volumes voor de WW. De bestedingen voor Continueren in de eerste vier maanden zijn lager dan het tijdsevenredig budget. Voor *Continueren* verwachten we dat de kosten in de loop van 2009 meer in lijn met het begroot niveau zullen komen als gevolg van de toename van werkzaamheden in het kader van de financiële crisis. Het activiteitsniveau van *Handhaving* ligt onder het begrote niveau, resulterende in lager dan begrote gerealiseerde kosten.

### **Friciekosten huisvesting**

Als gevolg van de structurele krimp van de organisatie van UWV ontstaat leegstand in de huisvesting.

De frictiekosten ad € 3,7 miljoen zijn berekend op basis van het gemiddelde aantal m<sup>2</sup> leegstand vermenigvuldigd met het werkelijke m<sup>2</sup>- tarief. Deze frictiekosten tot en met april 2009 hebben betrekking op gemiddeld circa 31.800 m<sup>2</sup> waarvan:

- circa 17.800 m<sup>2</sup> betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van af te stoten panden
- circa 14.000 m<sup>2</sup> structureel leeg

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft eind april 2009 3 panden voor 100 % leegstaan voor totaal 10.250m<sup>2</sup>. Eén pand heeft een verhuurbare leegstand van circa 3.750 m<sup>2</sup>.

### **Projectkosten**

- Vernieuwing

De realisatie tot en met april 2009 bedraagt € 23,1 miljoen en komt daarmee € 4,9 miljoen lager uit dan het budget ad € 28,0 miljoen.

- Investeringsbudget

Van het Investeringsbudget is tot en met april 2009 € 2,2 miljoen besteed. De besteding ligt daarmee € 7,3 miljoen onder de begroting.

- Transformatiebudget

Voor de kosten van de fusie met CWI en de hiermee samenhangende transformatie is voor 2009 in totaal € 28,0 miljoen beschikbaar. Hiervan zullen wij naar verwachting € 17,6 miljoen besteden in 2009. Wij hebben het voornemen om € 10,4 miljoen door te schuiven naar 2010.

- Friciekosten Sociaal Plan

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 12,8 miljoen. Deze kosten hangen samen met de begin 2009 boventallig verklaarde medewerkers. Conform de verslaggevingregels zijn de kosten verantwoord op het moment dat de verplichtingen zijn aangegaan. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis bedragen € 0,7 miljoen, en zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.

- Invoering Wet- en regelgeving

De bestedingen op projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving zijn per saldo € 14,1 miljoen lager dan de begroting. De kosten van SUB/Walvis liggen € 2,4 miljoen onder de begroting. De kosten van overige Wet- en regelgevingprojecten onderschrijden de begroting met € 11,7 miljoen.

### **Besteding crisisbudget**

De economische crisis heeft in 2009 een toenemend werkaanbod voor UWV tot gevolg. Om de dienstverlening aan de klant op peil te houden en doorlooptijden en achterstanden te beperken heeft SZW voor 2009 € 140 miljoen aan aanvullende middelen ter beschikking gesteld aan UWV. De voor 2009 beschikbaar gestelde middelen zijn door ons intern toegekend aan de desbetreffende organisatieonderdelen.

De verdeling van de middelen over de organisatieonderdelen is gebaseerd op in de interne cost accountingmodellen doorgeredende CPB-volumina, waarbij wel een toets heeft plaatsgevonden op een realistisch opschalingtempo. Verder is terughoudend omgegaan met uitbreiding van indirecte kosten (staf). De concernstaf wordt niet uitgebreid, de divisie (regio) staven slechts in beperkte mate en voor zover nodig voor de directe uitvoering.

Een deel van de toegekende middelen is gecentraliseerd bij het facilitair bedrijf om de centrale regie te borgen over de huisvesting van de extra capaciteit bij de divisies, zowel voor wat betreft extra aanhuur als verhuizingen en gebruik van leegstand.

Toelichting belangrijkste bedrijfsonderdelen:

- WERKbedrijf

Aan het WERKbedrijf is € 44,1 miljoen extra budget toegekend om de capaciteit op te schalen met: 630 fte werkcoaches, 63 fte administratieve ondersteuning, 16 fte mentoren, 50 fte JUZA, 20 fte IR en 44 fte indirecte capaciteit (extra adjunct vestigingsmanagers en HRM adviseurs).

- Uitkeren

Aan Uitkeren is € 44,3 miljoen extra budget toegekend om de direct uitvoerende capaciteit met 1.325 fte op te schalen ten opzichte van de bezetting in maart. Uitkeren probeert hiermee te anticiperen op de verwachte winterpiek 2009/2010 in de WW-aanvragen en een betere uitgangspositie te hebben voor de verdere opschaling in 2010.

- K&S

Aan K&S is € 11,7 miljoen extra budget toegekend om de direct uitvoerende capaciteit circa 180 fte op te schalen om de verwachte circa 2 miljoen extra calls af te kunnen handelen en de bedrijfsvoering zo goed als mogelijk op het huidige kwaliteitspeil te houden.

## 5. KERNCIJFERS EERSTE VIER MAANDEN 2009

Kerncijfers UWV 1e vier maanden 2009				aantallen x 1.000	
	1e vier maanden 2009	1e vier maanden 2008	verschil	%	
<b>WW</b>					
Nieuwe uitkeringen	135,5	84,3	51,2	60,7%	
Beëindigde uitkeringen	99,8	97,3	2,5	2,6%	
Lopende uitkeringen	207,0	179,3	27,7	15,4%	
<b>IVA</b>					
Nieuwe uitkeringen	1,9	1,7	0,2	13,9%	
Beëindigde uitkeringen	0,5	0,4	0,1	37,6%	
Lopende uitkeringen	16,0	10,1	5,9	57,9%	
<b>WGA</b>					
Nieuwe uitkeringen	7,6	6,6	0,9	14,0%	
Beëindigde uitkeringen	1,2	0,9	0,3	34,1%	
Lopende uitkeringen	51,2	35,2	16,0	45,4%	
<b>WAO</b>					
Nieuwe uitkeringen	2,0	3,5	-1,5	-42,5%	
Beëindigde uitkeringen	14,9	16,0	-1,2	-7,2%	
Lopende uitkeringen	545,2	583,5	-38,3	-6,6%	
<b>WAZ</b>					
Nieuwe uitkeringen	0,1	0,3	-0,2	-58,0%	
Beëindigde uitkeringen	1,6	1,8	-0,1	-8,0%	
Lopende uitkeringen	37,2	41,5	-4,3	-10,4%	
<b>Wajong</b>					
Nieuwe uitkeringen	5,3	5,3	0,0	-0,9%	
Beëindigde uitkeringen	1,4	1,5	-0,1	-6,5%	
Lopende uitkeringen	182,4	170,6	11,8	6,9%	
<b>ZW</b>					
Toegekende uitkeringen <sup>1</sup>	104,5	120,8	-16,3	-13,5%	
Beëindigingen	133,1	167,1	-34,0	-20,4%	
Gemiddeld lopende uitkeringen <sup>1</sup>	83,5	82,1	1,4	1,7%	

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