

Vergaderjaar 2009–2010

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 436**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 mei 2010

Hierbij informeer ik uw Kamer over de stand van zaken in de SUWI-uitvoering. Centraal in deze brief staan de jaarverslagen 2009 van en de meibrieven 2011 aan de SUWI-organisaties.

Ik bied u het volgende aan<sup>1</sup>:

- de jaarverslagen 2009 van UWV, SVB, BKWI, IB en RWI en het derde tertaalverslag 2009 van het Algemeen Keten Overleg (AKO);
- de afschriften van de brieven aan UWV, SVB, BKWI, IB en RWI inzake het inhoudelijke oordeel over de jaarstukken en de goedkeuring van de jaarrekeningen en de reactiebrief op het derde tertaalverslag 2009 van het AKO;
- de afschriften van de meibrieven 2011 aan UWV, SVB, BKWI, IB en RWI en de ketenmeibrieven 2011 aan de ketenpartners VNG, Divosa en UWV;
- het Meerjarenbeleidsbeleidsplan 2011 – 2015 van UWV en SVB.

Voorts treft u bij deze brief aan<sup>1</sup>:

- realisaties over 2009 ten aanzien van de (keten)prestatie-indicatoren (**bijlagen 1 t/m 3**);
- tabel realisatie mijlpalen invoering geïntegreerde dienstverlening (**bijlage 4**);
- de kostentabellen UWV en SVB (**bijlage 5**);
- de extra crisis kengetallen UWV, die een beeld geven van de gevolgen van de economische crisis voor UWV en van de uitvoering van diverse stimuleringsmaatregelen (**bijlage 6**).

Ook maak ik van de gelegenheid gebruik u bijgaande een aanvullende brief over de invoering van de geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen aan te bieden.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

In de brief van 26 april 2008 (Kamerstukken II, 2007/08 26 448, nr. 363) is aangegeven dat u de tussentijdse verslagen van de SUWI-organisaties steeds in juli en november ontvangt. Gevoegd bij de SUWI-brieven van mei (jaarverslagen/meibrieven) en december (jaarplannen) komt dit neer op vier reguliere aanbiedingsmomenten per jaar. Ik heb gezien hoe ik uw Kamer deze informatie efficiënter kan aanbieden. Het is mijn voornemen de vlak op elkaar liggende aanbiedingsmomenten november en december samen te voegen. Door deze bundeling in drie zendingen (mei, juli, december) wordt uw Kamer meer integraal over SUWI geïnformeerd.

#### *Stand van zaken SUWI: Jaarverslagen 2009*

##### *Algemeen*

Het is de SUWI-organisaties ook in 2009 gelukt goede prestaties neer te zetten. Hieronder volgt mijn oordeel, per organisatie, waarbij ik rekening heb gehouden met de inzichten van het Jaarverslag 2009 van de Inspectie Werk en Inkomen.

##### *Ketensamenwerking*

De dienstverlening van de ketenpartners is onder moeilijke omstandigheden overeind gebleven. Er werden meer dan 250 000 mensen aan werk geholpen. Het concept van werkpleinen en mobiliteitscentra is verder ontwikkeld, inclusief de omslag naar de werkgeversbenadering. Als we naar de cijfers kijken zien we dat de werkzoekenden de klantgerichtheid van de integrale dienstverlening in 2009 hoger waarden dan in 2008 (6,8 versus 6,6). Dit ondanks het explosief toegenomen aantal klanten. Het algemene oordeel van de werkgevers over de keten komt in 2009 zelfs uit op een 7.

Wat echter minder voorspoedig ging dan oorspronkelijk gepland is de invoering van de geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen. In bijgaande aanvullende brief geef ik aan dat ik voornemens ben nadere regelgeving op te stellen, om meer expliciet richting te geven aan de voorwaarden waaraan de werkpleinen moeten voldoen, ten einde het proces te versnellen.

##### *UWV*

2009 was voor UWV een intensief jaar. Naast een omvangrijk werkprogramma (o.m. de fusie met CWI, implementatie nieuwe wetgeving waaronder de nieuwe Wajong) kreeg UWV te maken met de gevolgen van de economische crisis. Ik spreek mijn waardering uit voor het vele werk dat de UWV-medewerkers hebben verzet.

Mede dankzij de inspanningen van UWV vonden meer dan 250.000 mensen een baan. Behalve 200 000 WW-geïndiceerden ging het om 24 500 mensen met recht op een bijstandsuitkering en 9 400 werkzoekenden zonder recht op uitkering. In de 33 regionale Mobiliteitscentra begeleidde UWV, in nauwe samenwerking met diverse partijen, 13 000 mensen van werk naar werk. De werkgevers zijn – met een cijfer van 7,4 – erg tevreden over de dienstverlening van deze centra.

Daarnaast heeft UWV 2 100 jonggehandicapten aan werk geholpen. Ook heeft het in 2009 gezorgd voor een adequate uitvoering van verschillende nieuwe regelingen zoals de Werktijdverkorting, later gevolgd door de Deeltijd WW.

Bij de enorme toename van het aantal WW-toekenningen in 2009 is het UWV gelukt de eerste betaling WW in meer dan 80 procent van de gevallen op tijd over te maken.

Ik heb UWV gecompliceerd met de prestatie van het callcenter. Ondanks bijna 20 procent meer telefoontjes nam de klanttevredenheid toe. Verder is UWV Telefonie ook in 2009 als enige overheidsorganisatie ter wereld gecertificeerd door het Customer Operations Performance Center.

2009 kende voor UWV echter ook enkele minder positieve punten. Het heeft in 2009 onvoldoende gestuurd op een selectieve inzet van het re-integratiebudget WW en te weinig rekening gehouden met de afspraken die zijn gemaakt over de inzet van middelen per doelgroep. Het re-integratiebudget WW 2009 is mede hierdoor met € 24 miljoen overschreden. Het re-integratiebudget AG is in 2009 met € 17 miljoen overschreden. Recent is gebleken dat ook in 2010 nog onvoldoende gestuurd is op een selectieve inzet van het re-integratiebudget WW. Ik heb UWV gevraagd de beoogde inzet van middelen in 2010 alsnog te realiseren. UWV rapporteert mij maandelijks over de besteding van de re-integratiebudgetten WW en AG. Conform mijn toezegging in het Algemeen Overleg van 8 april 2010 stuur ik uw Kamer eind mei een brief over de actuele stand van zaken in dit dossier.

De herstelkansen van de vangnetters ZW bleven in 2009 net als in 2008 onder de streefwaarde. Ik acht het van groot belang dat UWV maatregelen treft om langdurig ziekteverzuim van vangnetgevallen te beheersen. Ik heb UWV, in mijn brief inzake het inhoudelijke oordeel over het Jaarverslag 2009, verzocht mij verslag te doen van de stand van zaken m.b.t. de in 2009 getroffen verbetermaatregelen.

Een ander punt was dat UWV in mei 2009 de invoering van de nieuwe klantprocessen WIA moest terugdraaien, op basis van een uitspraak van de Ondernemingskamer. UWV heeft de gevolgen hiervan voor de klanten – het oplossen van de werkvoorraad WIA-claimbeoordelingen – zoveel mogelijk weten te beperken. Zo daalde in 2009 de tijdigheid van de eerste WIA-betaling slechts licht ten opzichte van 2008 (83 tegenover 86 procent).

Dat enkele werkgerelateerde prestatie-indicatoren in 2009 onder de norm zijn gebleven, is gezien de omstandigheden niet verwonderlijk. Zo bedroeg het aantal ontslagaanvragen (60 100) meer dan twee keer de prognose, met als gevolg een dalende tijdigheid van afgifte. Overigens is deze in december 2009 al weer boven de norm gekomen (88 versus 82 procent). Het aantal voor werkgevers vervulde vacatures bleef met 91.800 onder de streefwaarde (95 000). Hiervan zijn er 7.500 met langdurig werklozen vervuld en 20.200 met 45+ werkzoekenden.

Het stemt mij tevreden dat de klanttevredenheid over UWV ondanks de crisis in 2009 op peil is gebleven, met voor uitkeringgerechtigden een score gelijk aan de norm (6,9). Voor werkgevers lag de klanttevredenheid in 2009 iets boven die van 2008, maar nog wel onder norm (5,9 versus 6,0). Verdere verbetering is nodig om de streefwaarde 7 in 2012 te kunnen halen. In het Jaarplan 2010, dat uw Kamer 23 december 2010 is aangeboden (Kamerstukken II, 2009/10, 26 448, nr. 421), heb ik daarover concrete afspraken met UWV gemaakt.

#### *SVB*

De SVB heeft in 2009 de met mij overeengekomen prestaties geleverd. Ik heb de SVB hiervoor gecompliceerd. Uit het jaarverslag 2009 komt een positief beeld naar voren van de kwaliteit van het uitvoeringsproces.

SVB geeft in het jaarverslag aan dat bij het veranderprogramma SVB Tien de inrichting van de integrale serviceteams op schema ligt, maar dat bij de vernieuwing van de ICT-systemen er een verschuiving van de planning

zal plaatsvinden. Ik heb de SVB verzocht de nieuwe aanpak en planning van de ICT-vernieuwing uiterlijk 15 juli a.s. met mij af te stemmen.

Op 13 april jl. heb ik uw Kamer, mede namens de Minister van Jeugd en Gezin, per brief geïnformeerd over de resultaten van het SVB-onderzoek naar de rechtmatigheid van dubbele kinderbijslag in Egypte (Kamerstukken II, 2009/10, 17 050, nr. 399). In de brief wordt per abuis gemeld dat ouders jaarlijks maximaal 45 dagen bij het kind mogen verblijven, met behoud van recht op dubbele kinderbijslag. Deze grens geldt echter niet per jaar maar per kwartaal.

#### *BKWI/IB*

Ook het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Inlichtingenbureau (IB) hebben in 2009 goed gepresteerd. BKWI heeft het beheer van Suwinet, de ondersteuning van de keten in het algemeen en het project Digitaal Klantdossier in het bijzonder, naar tevredenheid uitgevoerd. Ik ben verheugd dat de gemeentelijke klanten van IB de dienstverlening van IB (elektronische gegevensuitwisseling tussen gemeenten en andere partijen ten behoeve van o.a. de rechtmatigheidscontrole WWB) hebben gewaardeerd met een 7,5.

#### *RWI*

Ik stel met genoegen vast dat de Raad voor Werk en Inkomen in het Jaarverslag 2009 een helder overzicht geeft van de activiteiten die zijn uitgevoerd. Tevens is het goed te constateren dat in 2009 de duidelijkheid rondom de reserveringen en voorzieningen bij de RWI is toegenomen.

#### *Vooruitblik: meibrieven 2011*

##### *Algemeen*

Zoals gebruikelijk heb ik met de meibrieven 2011 de inhoudelijke en financiële kaders voor de jaarplannen 2011 aan de SUWI-organisaties meegegeven. De meibrieven 2011 vallen in een bijzondere periode, omgeven door de nodige onzekerheden. De economie heeft de weg naar herstel gevonden, maar de nasleep van de economische crisis heeft nog steeds grote gevolgen voor de arbeidsmarkt. Dit vindt met name zijn weerslag in de UWV- en ketenmeibrief.

##### *Ketensamenwerking*

De kans om werklozen duurzaam uit te laten stromen naar werk neemt toe naarmate de inzet van re-integratie aansluit op de vraag van werkgevers. Het optimaliseren van de werkgeversbenadering moet dan ook gezien worden als een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van de re-integratie-inspanningen. Ik heb de ketenpartners gevraagd hierop een visie en een dienstverleningsconcept te ontwikkelen. Ook vraag ik ze bij te dragen aan de totstandkoming van regionale netwerken, op het gebied van werk, scholing en inkomen.

Voorts heb ik de samenwerkende partijen in de ketenmeibrief aangegeven dat, mocht de ondersteuning voor de invoering van de geïntegreerde dienstverlening nog moeten doorlopen tot in 2011, ik ervan uitga dat zij deze ondersteuning in 2011 waar nodig zullen bieden.

##### *UWV*

Het CPB verwacht dat de werkloosheid in 2010 verder oploopt tot 6,5% en zich tot in 2011 zal stabiliseren. Het ligt daardoor voor 2011 in de rede dat UWV de crisismaatregelen afbouwt of inbedt in de staande organisatie. Zo dienen de mobiliteitscentra op de regionale werkpleinen in 2010 ingebed te zijn in de bestaande organisatie, zodat door het bestaan van een

structureel (regionaal) netwerk in crisissituaties snel en accuraat kan worden ingespeeld op problemen.

Om de participatiedoelen te behalen zijn een goed functionerende arbeidsmarkt en een ondersteunend stelsel van activerende sociale zekerheid onmisbaar. We moeten toe naar een flexibele en dynamische arbeidsmarkt die de overgangen van school naar werk en omgekeerd, van baan naar baan, en van niet werken naar werk vergemakkelijkt. Ik heb UWV verzocht in het jaarplan 2011 de activiteiten die voortvloeien uit de arbeidsmarktbrief «Op weg naar herstel» te concretiseren. Het ondersteunen van de mobiliteit en inzetbaarheid van werknemers en de aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt staan daarbij centraal.

Ook voor 2011 vraag ik de bijzondere aandacht van UWV voor een selectieve en vraaggerichte inzet van het totale re-integratie-instrumentarium op basis van adequate diagnose, daarbij binnen het bestaande budget te blijven en onverhoopte budgetoverschrijdingen met reden tijdig te melden.

Ten aanzien van de Wajong-problematiek vraag ik UWV, onder andere, in het jaarplan 2011 in te gaan op de doorontwikkeling van de werkgevers-aanpak Wajong, en een actieve bijdrage te leveren aan het verbeteren van de preventie van de instroom in de Wajong, in het bijzonder bij jongeren met een ontwikkelingsstoornis.

#### *SVB*

Ik ga ervan uit dat de SVB de mooie prestaties over 2009 dit en volgend jaar voortzet. De SVB voldoet in het kader van dienstverlening ruim aan de normen voor rechtmatigheid en tijdigheid. Ik heb de SVB voor 2011 uitgenodigd in het jaarplan de normering van de prestatie-indicatoren hoger te leggen conform deze prestaties.

#### *BKWI/IB/RWI*

Voor BKWI en IB heb ik voor 2011 ondersteuning van integrale dienstverlening, gegevensuitwisseling en DKD als prioritaire thema's benoemd. Voor wat betreft de inhoudelijke beleidsprioriteiten van de RWI voor 2011, deze passen binnen het bevorderen van de arbeids- en re-integratiemarkt, en RWI zoekt hierbij de aansluiting bij de actualiteit.

#### *Evaluatie Wet eenmalige gegevensuitvraag*

Bij brief van 23 december 2010 (Kamerstukken II, 2009/10, 26 448, nr. 422) is aangegeven dat uw Kamer de uitkomsten van de evaluatie Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen naar verwachting eind 2010 krijgt aangeboden. De planning is gewijzigd en is nu gericht op het voorjaar 2011.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
J. P. H. Donner