

Viermaandenverslag 2010

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, juni 2010

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.

Inhoud

VOORWOORD	3
1. AANPAK CRISIS	4
1.1 Mensen aan werk helpen	4
1.2 Volume WW/tijdigheid WW	6
2. EEN AANSPREEKPUNT OP WERKPLEINEN	7
2.1 Integrale dienstverlening op Werkpleinen.....	7
2.2 Klanttevredenheid integrale dienstverlening.....	7
2.3 Vermindering Werkpleinen.....	7
3. KLANT	8
3.1 Verdere kwaliteitsverbetering	8
3.2 Werkende loonaangifteketen.....	8
3.3 Klanttevredenheid/reacties klanten.....	9
3.4 Handhaving	10
3.5 Cliëntenparticipatie	11
4. WAJONG	12
4.1 Re-integratietrajecten Wajongers	12
4.2 Overige re -integratieactiviteiten.....	12
4.3 Samenwerking met werkgevers	12
5. SOCIAAL-MEDISCHE EXPERTISE	14
5.1 Doelgroepgerichte verzuimbegeleiding	14
5.2 Re-integratie arbeidsongeschikten	14
5.3 Tijdigheid eerste betaling aan arbeidsongeschikten	15
6. BEDRIJFSVOERING	16
6.1 Rechtmatigheid	16
6.2 Personeel	17
6.3 Huisvesting	18
6.4 ICT.....	18
6.5 Kwaliteit	20
6.6 Doelmatigheid	20

VOORWOORD

De eerste vier maanden van 2010 staat de aanpak van de crisis nog steeds centraal. Een hoopvol signaal is dat we aan het einde van deze periode het aantal aanvragen WW weer iets zien afnemen. Het lijkt nog te vroeg om van een trend te spreken en dus blijven we paraat om snel te kunnen reageren als die daling onverhoopt niet doorzet.

De resultaten die we met de aanpak van de crisis bereiken liggen boven verwachting. Het aantal werkzoekenden dat vanuit de WW werk heeft gevonden ligt circa 35.000 hoger dan geraamd. Met sociale partners in zeven sectoren hebben we convenanten gesloten om in totaal 13.000 jongeren in het kader van de aanpak jeugdwerkloosheid te begeleiden naar werk. In een ruime meerderheid van de werkpleinen hebben werknemers en werkgevers een vast aanspreekpunt. Ongeveer 95% van de nieuwe WW-klienten ontvangt de eerste betaling binnen 4 weken. Onze norm was 80%. In vrijwel alle gevallen zijn beslissingen op tijd genomen, zodat we nauwelijks zijn geconfronteerd met oplegging van dwangsommen, zoals dat sinds 1 oktober 2009 wettelijk mogelijk is. Het aantal gegronde bezwaren is opnieuw gedaald, dit keer met circa 10%. De klantwaardering neemt verder toe. Klanten met een uitkering waarderen onze dienstverlening met het rapportcijfer 7,1.

Vanaf 1 januari 2010 is de nieuwe Wajong die in werking is getreden. Deze wet bevat een sterke impuls om eerst alle werkkansen te benutten en uitkeringsafhankelijkheid zoveel mogelijk te voorkomen. Het is nu nog te vroeg om uitspraken te doen over de werking van de nieuwe wet.

Tegenover goede resultaten staan echter ook punten die extra aandacht van ons vragen. Wij werken aan een scherpere sturing op de besteding van het re-integratiebudget, zodat het selectief en effectief kan worden ingezet voor werkzoekenden.

Raad van Bestuur

1. AANPAK CRISIS

Na de explosieve groei van het aantal WW-aanvragen in 2009 namen we in de eerste vier maanden van 2010 opnieuw meer beslissingen over het recht op een WW-uitkering (2010: 210.900, 2009: 173.800, 21% meer). Wel is het aantal aanvragen vanaf maart gedaald. Ook hebben zich in 2010 minder werkzoekenden gemeld en zijn er minder ontslagaanvragen dan we hadden verwacht.

1.1 Mensen aan werk helpen

Resultaten re-integratie-inspanningen

Dankzij onze inspanningen vonden in de eerste vier maanden van 2010 116.600 mensen een baan, 114.600 werkzoekenden en 2.000 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit waren er meer dan verwacht.

Onder de werkzoekenden die ander werk hebben gevonden, waren er 97.200 met recht op een WW-uitkering, waarvan 8.300 WW-gerechtigden die langer dan een jaar werkloos waren. Ook hielpen we 9.200 mensen met recht op een Bijstanduitkering aan het werk, 4.000 werkzoekenden zonder recht op uitkering en 4.200 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd.

Inkoop re-integratie

We hebben in de eerste vier maanden van 2010 51.000 re-integratietrajecten en -diensten ingekocht: 36.200 voor werklozen en 14.800 voor arbeidsongeschikten. In maart hebben we maatregelen genomen om het aantal ingekochte trajecten te beperken, gelet op de overschrijding van het taakstellende re-integratiebudget WW.

Er waren 5.700 plaatsingen, waarvan 1.900 plaatsingen met een dienstverband van twaalf maanden of langer. Het aantal lopende trajecten en diensten per eind april bedraagt 133.800.

Meer loonkostensubsidie verstrekt

Sinds 2009 kan UWV loonkostensubsidie inzetten voor onder meer herbeoordeelde klanten, WGA-gerechtigden en voor klanten tot vijftig jaar die langer dan twaalf maanden een WW-uitkering ontvangen, en niet meer, zoals voorheen, alleen voor herbeoordeelde klanten.

In 2010 hebben we de financiële werkgeversregelingen om het aantrekkelijk te maken mensen in dienst te nemen die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn of zijn geweest opnieuw onder de aandacht gebracht. Met deze regelingen worden de financiële risico's voor toekomstige werkgevers aanzienlijk kleiner.

Tot en met april 2010 hebben 3.000 mensen met inzet van loonkostensubsidie werk gevonden (1.200 in het kader van het Tijdelijk Besluit Brugbanen, 1.800 in het kader van de Wet stimulering arbeidsparticipatie). Dit is duidelijk meer dan eind 2009. Eind april 2010 hadden 450 klanten hun werkzaamheden met inzet van loonkostensubsidie beëindigd, 350 van hen vonden een baan van ten minste zes maanden zonder subsidie.

Kosten re-integratie WW

In maart hebben we aan de minister van SZW doorgegeven dat de intensivering van de inkoop van re-integratiedienstverlening in de tweede helft van 2009 en de eerste maanden in 2010 als gevolg van de economische crisis ertoe geleid heeft dat verplichtingen die zijn aangegaan, vrijwel het gehele re-integratiebudget 2010 beslaan. Om die reden hebben we een centrale re-integratiedesk ingericht die bepaalt of trajectinkoop nog mogelijk is. Voor zover inkoop nog mogelijk blijkt, hebben we besloten om voorlopig nog vrijwel uitsluitend trajecten in te kopen voor klanten die langer dan 1 jaar werkloos zijn. Intussen zijn we bezig om helder zicht te krijgen op de aangegane verplichtingen en toezeggingen. De minister van SZW wordt over de uitkomsten van deze inventarisatie spoedig geïnformeerd.

Naast het hiervoor genoemde re-integratiebudget heeft UWV in 2010 ook budgetten van het ministerie van SZW gekregen voor loonkostensubsidies om werklozen en arbeidsongeschikten aan het werk te helpen, het verkrijgen van erkenning van verworven competenties of een ervaringsprofiel (EVC/EVP) voor werknemers die met werkloosheid worden bedreigd of een scholingsbonus als werknemers (direct of kort) na ontslag elders (met scholing) aan de slag zijn gekomen. Op voorhand bestond weinig inzicht in het te verwachten gebruik van deze budgetten. Tot dusver zijn de uitgaven duidelijk lager dan de budgetten. Wel nemen de uitgaven voor loonkostensubsidies toe. Om het beroep op EVC en scholingsbonus te verhogen hebben we een aantal maatregelen getroffen. Zo zullen we in zowel individuele contacten als in collectieve

bijeenkomsten veel meer bekendheid geven aan de regelingen. Ook vereenvoudigen we waar mogelijk het administratieve proces.

Bijzondere doelgroepen

Mobiliteitscentra

Eén van de instrumenten die we inzetten om onze klanten, met name klanten die met werkloosheid worden bedreigd, aan het werk te helpen of te houden zijn de 33 regionale Mobiliteitscentra. Hierin werken we nauw samen met werkgevers, gemeenten, kenniscentra, onderwijsinstellingen en andere private partijen. In de eerste maanden van 2010 hebben de Mobiliteitscentra 4.200 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd, aan ander werk geholpen.

Eind april 2010 liepen er op de Mobiliteitscentra in totaal 734 werkgeversprojecten: 558 gericht op de uitstroom van personeel naar een andere werkgever en 176 op het binnenhalen van nieuw personeel voor werkgevers. 575 projecten zijn afgerond. De meeste projecten zijn ingezet bij bedrijven in het midden- en kleinbedrijf. Werkgevers zijn erg tevreden over de Mobiliteitscentra en gaven als rapportcijfer een 7,4.

Terugdringen jeugdwerkloosheid

UWV heeft evenals in 2009 samen met gemeenten intensief gewerkt aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. In totaal zijn in de eerste vier maanden van 2010 20.300 jongeren uitgestroomd naar werk. De extra inspanningen en het aantrekken van de economie hebben geleid tot een stijging van de uitstroom naar werk met 24% ten opzichte van de gemiddelde uitstroom van vorig jaar.

Het School Ex programma 2010 is evenals vorig jaar gericht op het langer op school houden van 10.000 mbo-leerlingen. Ook willen we degenen die van school komen in beeld krijgen om ze naar werk te bemiddelen. UWV heeft contact gelegd met alle MBO-instellingen om de dienstverlening aan schoolverlaters af te stemmen. Landelijk startte het School Ex programma in april 2010.

Om jongeren te kunnen plaatsen zijn in 2010 met 7 branches al convenanten afgesloten. Deze sectoren hebben aangegeven in totaal meer dan 13.000 (leer)banen, stages, traineeplekken, arbeidsfitbanen beschikbaar te stellen voor jongeren.

45-plussers aan de slag

We hebben in de eerste vier maanden van 2010 27.500 werkzoekenden van 45 jaar en ouder aan het werk geholpen. Vanwege het succes van het project Talent 45-plus komt UWV met subsidie van het Europees Sociaal Fonds met een soortgelijk project voor 55-plussers, een groep die nog moeilijker aan de slag komt.

Prestatie-indicatoren bevorderen re-integratie en uitstroom 2010

Met het ministerie van SZW worden jaarlijks afspraken gemaakt over te behalen prestaties. Onderstaande tabel toont de resultaten op het gebied van re-integratie.

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e vier maanden	2009
tijdigheid indicatie WSW	95%	95%	86%
tijdigheid herindicatie WSW	95%	97%	93%
tijdigheid ontslagvergunningen	82%	81%	76%
tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	91%	91%
transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden (t/m maart)	60%	77%	90%
transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers (t/m maart)	180.000	254.205	234.023
aantal vervulde vacatures	95.000	37.872	91.830
arbeidsuitstroom WW	187.000	97.232	199.924
Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 ^{ste}	13.000	4.200	13.000
werkloosheidsdag			
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hoofdstuk 5	zie hieronder
tijdigheid participatieplan Wajong	85%	80%	nvt

- *Tijdigheid (her)indicatie Wsw*: In de eerste vier maanden van 2010 hebben we 8.100 Wsw-aanvragen ontvangen: 5.300 voor een eerste indicatie en 2.800 voor een herindicatie. We hebben 5.300 eerste indicatiestellingen afgegeven en 3.200 herindicaties. Van de eerste indicatiestellingen was 95% tijdig en van de herindicaties 97%, dat is aanzienlijk hoger dan in 2009 en conform de norm.
- *Tijdigheid ontslagvergunningen*: In de eerste vier maanden van 2010 ontvingen we 14.400 aanvragen om ontslagvergunningen. We hebben er 15.500 afgehandeld. Van de verleende

ontslagvergunningen was 81% tijdig. Dit is bijna op de norm van 82%. De laatste maanden voldoet de score wel aan de norm.

- *Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen*: Tot en met april zijn 5.200 aanvragen ingediend. We hebben 5.200 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning afgehandeld. De tijdigheid tot en met april van de verleende vergunningen komt uit op 91%, en voldoet aan de norm van 90%.
- *Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden*: In de eerste drie maanden van 2010¹ zijn 140.400 vacatures ingediend. De transparantie van 77% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 725.000 op jaarbasis. Deze vacaturemarkt wordt becijferd op grond van periodiek onderzoek door het CBS onder werkgevers naar het aantal verwachte vacatures.
- *Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers*: Ultimo maart waren er 254.400 CV's op Werk.nl aanwezig¹.
- *Aantal vervulde vacatures*: in de eerste vier maanden van 2010 zijn 37.900 vacatures vervuld; dit is meer dan onze prognose voor deze periode van 31.100.
- *Arbeidsuitstroom WW*: in de eerste vier maanden van 2010 hebben we 97.200 klanten met mogelijk recht op een WW-uitkering naar werk geholpen; dit is meer dan onze prognose van 76.500 klanten.
- *Plaatsingspercentage AG*: zie hierna hoofdstuk 5.
- *Tijdigheid participatieplan Wajong*: we hebben in de eerste vier maanden 400 participatieplannen voor Wajong-gerechtigden opgesteld, waarvan 321 tijdig. Vóór het opstellen van een participatieplan stellen we een Sociaal Medisch Oordeel op, waaruit voor de klant blijkt welke mogelijkheden er zijn tot participatie op de arbeidsmarkt. Met 80% voldoen we voor deze nieuwe indicator nog niet aan de norm van 85%. We verwachten dat deze score de komende maanden zal stijgen.

1.2 Volume WW/tijdigheid WW

In de eerste vier maanden van 2010 kenden we 157.100 nieuwe WW-uitkeringen toe (excl. deeltijd WW), eerste vier maanden 2009: 135.500). Het aantal lopende uitkeringen nam toe tot 274.700 (exclusief Deeltijd-WW), 33% meer dan een jaar eerder (207.000).

Voor bedrijven die door de kredietcrisis een acuut omzetverlies lijden, bestaat vanaf april 2009 de Regeling Deeltijd WW. Het budget is vastgesteld op € 660 mln. Eind maart is besloten dat na 1 april 2010 nog beperkt aanvragen kunnen worden ingediend. Tot en met april 2010 is € 282 mln. betaald aan uitkeringen Deeltijd-WW (2010: € 109 mln.). Het aantal toekenningen voor Deeltijd-WW kwam in de eerste vier maanden van 2010 uit op 11.600.

Snelle eerste WW-betaling

We willen een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling doen. In de eerste vier maanden van 2010 kreeg 95% van onze WW-klanten binnen vier weken de eerste definitieve betaling. Het percentage is duidelijk hoger dan de 80% die we met het ministerie van SZW hebben afgesproken.

¹ Het betreft de score tot en met maart vanwege de technische conversie in april naar het nieuwe Werk.nl

2. EEN AANSPREEKPUNT OP WERKPLEINEN

2.1 Integrale dienstverlening op Werkpleinen

Op de Werkpleinen bieden UWV en gemeenten steeds meer samen dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers, maar nog niet op alle Werkpleinen loopt de samenwerking optimaal. Op basis van twaalf aspecten houden we op een landkaart bij hoe ver we zijn met de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten. Deze landkaart is volledig vernieuwd: er zijn minder mijlpalen die beter meetbaar zijn. Deze zijn niet te vergelijken met 2009. De landkaart is te vinden op www.samenvoordeklant.nl. De stand op een aantal aspecten is:

- 65% van de locaties heeft één vast aanspreekpunt voor werkzoekenden;
- 73% van de locaties heeft één vast aanspreekpunt voor werkgevers;
- op 92% van de Werkpleinen werken werkcoaches van UWV WERKbedrijf én gemeentelijke re-integratieconsulenten;
- 88% van de Werkpleinen heeft een gezamenlijke ontvangstbalie van UWV WERKbedrijf en de centrumgemeente;
- 71% van de Werkpleinen werkt met een gezamenlijk Werkpleinjaarplan op basis van een gedeelde arbeidsmarktanalyse.

Samen met werkgevers

UWV en gemeenten werken steeds meer samen om werkgevers te ondersteunen bij het vervullen van vacatures en zo werkzoekenden aan een baan te helpen. Specifiek voor langdurig werklozen benaderen we werkgevers actief. De samenwerking met werkgevers en gemeenten vindt onder meer plaats in Brancheservicepunten. In 2010 hebben we servicepunten voor horeca en de zorgsector geopend. Binnen de zorgsector zijn in het landelijke project "Impuls regionale samenwerking zorg" dat zich richt op het vinden van een andere baan voor werkzoekenden in de zorg én op het aantoonbaar meer vervullen van vacatures in diezelfde zorg, 22 brancheservicepunten Zorg actief.

Vanaf maart zijn de brancheweek 2010 van start gegaan. Deze duren tot en met juni. Elf branches krijgen één week speciale aandacht op alle locaties van het WERKbedrijf. Dit jaar wordt de werkgevergestuurde aanpak van vorig jaar voortgezet. In de ene branche ligt bijvoorbeeld de nadruk op werving, bij de andere meer op behoud of scholing van personeel.

2.2 Klanttevredenheid integrale dienstverlening

Samen met Divosa en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) doen we onderzoek naar de tevredenheid over deze integrale dienstverlening van UWV en gemeenten. Ondanks de stijging van het aantal klanten is de tevredenheid van werkzoekenden ten opzichte van 2009 gestegen. Zij geven als rapportcijfer een 6,9 (2009: 6,8). De klanttevredenheid van werkgevers over de integrale dienstverlening meten we 1 keer per jaar. Hierover rapporteren we in het jaarverslag.

2.3 Vermindering Werkpleinen

De rijksoverheid heeft aan de fusie van CWI en UWV per 1 januari 2009 een bezuiniging verbonden die uiteindelijk in 2012 structureel € 127 mln. moet bedragen. Bij het vinden van die bezuiniging willen we de dienstverlening aan klanten zo veel mogelijk ontzien. Toch moet een deel van de besparing worden bereikt door het sluiten van ongeveer dertig vestigingen in 2010 en 2011. Dat levert een structurele besparing op van ruim € 9 mln.

In circa 15 gevallen hebben gemeenten gekozen voor de mogelijkheid de lokale dienstverlening te continueren in een satellietvestiging. In dat geval neemt de gemeente de kosten voor zijn rekening. Hoewel gemeenten dit voor 1 oktober 2009 moesten aangeven zijn er nog steeds gemeenten die alsnog kiezen om als satelliet door te gaan.

2.4 Leerwerkloketten

In de afgelopen jaren zijn met eenmalige financiële ondersteuning van de ministeries van OCW en SZW leerwerkloketten tot stand gebracht, samen met gemeenten, onderwijs en bedrijfsleven. In de leerwerkloketten kunnen werknemers terecht voor loopbaanadvies, beoordeling, EVC en duale trajecten: werknemers combineren hun werk of het zoeken naar werk met scholing en opleiding, zodat ze een (beroeps)kwalificatie op de arbeidsmarkt halen. In 2010 worden 44 leerwerkloketten structureel gefinancierd uit een budget van € 7,3 mln. Inmiddels zijn de eerste businessplannen goedgekeurd. We verwachten dat vóór 1 juni alle businessplannen zijn goedgekeurd.

3. KLANT

3.1 Verdere kwaliteitsverbetering

UWV wil zich ontwikkelen tot een excellente publieke dienstverlener. Dat betekent één aanspreekpunt, steeds meer service via internet, administratief gemak: we zorgen dat onze klanten hun gegevens maar één keer hoeven door te geven. Alle signalen die klanten afgeven, verzamelen en analyseren we. Op basis van klantsignalen hebben we de brochures Wajong herzien. Ook hebben we onze brieven en beschikkingen aan Wajongers aangepast.

Maatwerk voor werkgevers

In 2010 hebben we de werkgeverstelefoon technisch verbeterd. Ook hebben we in nauwe samenwerking met werkgevers de digitale verzuimmelder verder ontwikkeld en gebruiksvriendelijker gemaakt. Werkgevers kunnen hun werknemers hierdoor nóg makkelijker ziek en beter melden en verschillende gegevens tegelijkertijd doorgeven. Verder kunnen werkgevers meldingen van zwangerschap en de zogenoemde 42^e weekmeldingen digitaal doen. Na melding ontvangt de werkgever een ontvangstbevestiging. Ook heeft de werkgever on-line zicht op de verwerking van de gegevens.

Administratief gemak

Sinds eind april 2009 stellen we de uitkeringsdaglonen steeds meer vast op basis van de Polisadministratie. Hiermee zorgen we ervoor dat werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden niet telkens dezelfde gegevens hoeven in te vullen; steeds meer gegevens zijn al van tevoren ingevuld. Werkgevers hoeven we niet telkens lastig te vallen met de vraag om gegevens: hun loonaangiften zijn in toenemende mate voldoende. Ook hoeven de organisaties die onze gegevens gebruiken, zoals de Belastingdienst en de SVB, veel minder gegevens aan hun klanten te vragen. In de periode van september 2009 tot en met maart 2010 is in circa 85% van de dagloonberekeningen WW gebruik gemaakt van de polisadministratie.

Steeds meer via internet

We maken het onze klanten ook makkelijker door steeds meer dienstverlening via internet aan te bieden. De belangrijkste ontwikkelingen in e-dienstverlening in vogelvlucht:

Digitaal Klantdossier – Via het Digitaal Klantdossier (DKD) kunnen mensen met een WW- of Bijstandsuitkering via internet hun gegevens raadplegen en als het nodig is voor bepaalde gegevens een correctieverzoek indienen. Ook delen gemeenten, SVB en UWV een selectie van elkaars klantgegevens. WIA- en Wajongklanten kunnen thans hun gegevens raadplegen via het DKD en burgers hoeven zich niet meer voor elke elektronische overheidsdienst apart aan te melden. Ook is de elektronische intake verbeterd en worden meer gegevens getoond (bijvoorbeeld op het gebied van re-integratie).

Digitaal Verzekeringsbericht - Vanaf half maart 2010 kan de burger via het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB) zijn cumulatieve SV-loon en zijn cumulatieve SV-dagen die in het afgelopen jaar zijn opgebouwd, bekijken. Ook kan men zien bij welke werkgever(s) dit is opgebouwd en zijn de verzekerde wetten per inhoudingsplichtige zichtbaar. Vanaf november 2010 kan men via DVB met een rekenmodule de indicatie hoogte en duur van een eventuele uitkering berekenen.

3.2 Werkende loonaangifteketen

In vervolg op een integrale analyse van de loonaangifteketen hebben we zodanige maatregelen genomen dat in 2009 een belangrijke mijlpaal werd bereikt: de tijdelijke verbeteringsmaatregelen bleken van voldoende niveau om formeel te kunnen spreken van een werkende keten. Ook zijn in 2009 maatregelen getroffen om de loonaangifteketen stabiel te krijgen. In de eerste vier maanden van 2010 zijn 48 van de 56 projecten gerealiseerd. De loonaangifteketen functioneert goed en voldoet aan de normen uit het normenkader. Wel staat de voortgang van de maatregelen onder druk. De afronding van de maatregelen die nodig zijn om het plateau stabiele keten te bereiken, zal voor 1 juli 2010 plaatsvinden.

Eind 2009 is een start gemaakt met de derde en laatste fase op weg naar een robuuste keten. De belangrijkste kenmerken van een robuuste keten zijn dat de loonaangifteketen wijzigingsbestendig, flexibel en eenvoudig wordt. De robuuste keten wordt bereikt langs zeven actielijnen die in een

programma zijn uitgewerkt. Het in de eerste maanden van 2010 opgestelde programma ziet met name op 2010. Aan het eind van elk jaar wordt een bijgesteld programma met detailuitwerking voor het jaar daarna opgesteld.

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, de SVB en het CBS. We hebben 86% van de gegevensleveringen aan derden binnen de afgesproken termijn uitgevoerd. Dit is onder de norm van 92% door enkele zeer grote leveringen die met enige vertraging zijn opgeleverd. Afnemers hebben in hun primaire proces geen hinder hiervan ondervonden. We verwachten dat de norm voor geheel 2010 zal worden gehaald.

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e vier maanden	2009
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	92%	86%	94%

3.3 Klanttevredenheid/reacties klanten

We meten de klanttevredenheid drie keer per jaar met de Klantgerichtheidsmonitor. De klanten die hun oordeel geven, hebben allemaal recente ervaring met onze dienstverlening. Het algemene rapportcijfer van werknemers en uitkeringsgerechtigden is gestegen naar 7,1 en daarmee voor het eerst boven de 7. Dit komt vooral door hogere scores bij persoonlijke aandacht en bereikbaarheid/toegankelijkheid, maar ook de andere aspecten scoren beter. Het percentage tevreden klanten is gestegen van 72% naar 76%. Het algemene rapportcijfer van werkgevers is gestegen van 5,9 in 2009 naar 6,0 in de eerste vier maanden van 2010. Beide scores voldoen aan de norm voor 2010.

Prestatie-indicatoren: Klantaerichtheid			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e vier maanden	2009
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	6,9
Klantgerichtheid werkgevers	6,0	6,0	5,9
Klantgerichtheid werkzoekenden geïntegreerde dienstverlening	-	6,9	6,8
Klantgerichtheid werkgevers geïntegreerde dienstverlening	-	-	7,0

Over de klanttevredenheid over de integrale dienstverlening rapporteren we in hoofdstuk 2.

Klachten

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	11.019	3.689	3.652	3.678
2010				3.831

In de eerste vier maanden van 2010 hebben we meer klachten gekregen dan in de voorgaande periodes van vier maanden. Dit komt onder meer door 92 klachten over het stopzetten of niet doorgaan van externe re-integratietrajecten.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	2010, 1e vier maanden		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.523	40,7%	4.898	44,8%
Ongegrond	802	21,4%	2.092	19,1%
Niet ontvankelijk	71	1,9%	206	1,9%
Oordeel niet van toepassing	1.067	28,5%	2.994	27,4%
Geen oordeel	276	7,4%	739	6,8%
Totaal	3.739	100%	10.929	100%

* excl. Nationale Ombudsman

We hebben ruim 97% van de klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken. Het percentage klachten waarbij we door telefonisch contact tot een oplossing komen, steeg in de eerste vier maanden van 2010 naar 28,5%. Het percentage gegronde klachten is verder afgenomen tot 41 (2009: 45).

Klachtsoorten 2010, 1e vier maanden	
Klachtsoort	Percentage
informatie/communicatie	49,3%
betaling	15,2%
bejegening	13,5%
behandelingsduur	7,6%
begeleiding / behandeling	7,1%
beleid	2,8%
bereikbaarheid / toegankelijkheid	2,7%
overige	1,8%
Totaal	100,0%

Afhandeling bezwaren

We nemen snel telefonisch contact op met een klant die een bezwaar indient tegen een formele beslissing. Ook maken we gebruik van *mediation*. Klanten zijn tevreden en de afwikkeling verloopt sneller. In 2010 hebben we 90% van de wetstechnische zaken en 87% van de medische zaken op deze manier behandeld.

Van de wetstechnische bezwaarzaken hebben we 89% binnen de wettelijke termijn van dertien weken afgehandeld (72% binnen acht weken). Van de medische bezwaarzaken hebben we 83% afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zeventien weken (61% binnen dertien weken).

Telefonie

In de eerste vier maanden van 2010 hebben we 3,2 miljoen telefonische klantvragen ontvangen. We konden 87% van de bellers direct en naar tevredenheid antwoorden. De score voor het klantencontactcentrum van UWV WERKbedrijf is lager: 66%. Dat komt doordat vier van de tien telefoongesprekken worden doorverbonden naar werkcoaches van UWV WERKbedrijf. Ruim 75% van onze klanten was (zeer) tevreden over UWV Telefonie (2009: 73%).

Wet dwangsom

Door de inwerkingtreding van de 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' per 1 oktober 2009 kan een aanvrager aanspraak maken op een dwangsombedrag indien UWV niet tijdig een beslissing afgeeft op een aanvraag, waarvoor een wettelijke antwoordtermijn geldt.

In de eerste vier maanden van 2010 hebben we in 44 gevallen een dwangsom moeten toekennen voor een totaalbedrag van € 36.400.

3.4 Handhaving

In ons handhavingbeleid staat centraal dat wij onder onze klanten een cultuur van spontane naleving willen bevorderen. Uit het meest recente CBS-onderzoek (over 2009) blijkt het *nalevingniveau van de informatieplicht* voor de WW 92%, en bij de WAO/WIA 97%. Dat is iets hoger dan in 2008: 91% (WW) en 96% (WAO/WIA). De economische crisis lijkt dus voornamelijk geen negatief effect te hebben op de nalevingbereidheid van de klanten van UWV.

Voor het *nalevingniveau van de re-integratieplicht* zijn we bezig om de 0-meting van 2009 opnieuw, en methodisch uitgebreider, vorm te geven.

Kennis van de regels: Na de acties rond de campagne "Weet hoe het zit" zijn we ook in 2010 volop betrokken bij de voorbereiding van de deelcampagnes. De meeste aandacht gaat uit naar het thema 'er even tussenuit met een uitkering'. Met onze deelname aan de campagne willen we een bijdrage leveren aan het op peil houden van de bekendheid met rechten en plichten die horen bij een uitkering. TNS NIPO heeft recentelijk een meerjarenanalyse uitgevoerd naar de bekendheid met regels over de periode 2006 tot en met 2009. Hieruit blijkt dat de kennis van regels onder WW-ers en WAO-ers op een goed peil blijft, terwijl die van Wajongers stijgt. Alleen de regelkennis van de WIA-ers blijkt in de afgelopen vier jaar iets achteruit te zijn gegaan. Verder blijkt dat klanten in de periode van 2006 tot en met 2009 de controlekans steeds hoger inschatten. Dit zien we zowel bij de controlekans door gegevens op te vragen bij de Belastingdienst, als bij de kans op controle bij de uitkeringsgerechtigden thuis of op het werk.

Schadebeperking: Bij regelovertreding gaat het in het algemeen om een overtreding van de inlichtingenplicht. In 2010 legden we bij 99% van de geconstateerde overtredingen een boete op. Dat is ruim boven de gestelde norm. We hebben in de eerste vier maanden bij ruim 13.000 klanten een overtreding geconstateerd. Het getraceerde schadebedrag is € 18,5 mln. Het boetebedrag is € 1,5 mln. Er zijn tot nog toe 34 processen-verbaal ingediend bij het Openbaar Ministerie.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Handhaving			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e vier maanden	2009
Nalevingsniveau Afdoening fraudegevallen	95%	99%	99%

ZZP'ers onderzoek: Uitkeringsgerechtigden die tijdens hun WW-periode als zelfstandige aan de slag gaan, moeten aan ons opgeven hoeveel uur zij werkzaam zijn als zelfstandige. De WW-uitkering wordt dan naar verhouding van het aantal gewerkte uren verminderd. Vanaf 1 juli 2006 kan in plaats van urenkorting gekozen worden voor inkomstenaftrek.

In vervolg op een rapport van de Nationale Ombudsman met kritische opmerkingen over de voorlichting die UWV in 2004 en 2005 heeft gegeven over welke uren als gewerkte uren moeten worden opgegeven heeft de minister aan de kamer toegezegd al degenen die voor 2007 zijn geconfronteerd met een terugvordering of boete omdat te weinig gewerkte uren zijn opgegeven de mogelijkheid te bieden een herzieningsverzoek in te dienen. Er zijn tot nu toe ruim 1.100 verzoeken voor een herziening ontvangen. De herbeoordelingen worden uitgevoerd door een apart projectteam, samengesteld uit juristen en handhavingdeskundigen. De heer Vreeman beoordeelt als onafhankelijke derde of hij zich kan vinden in door UWV voorgenomen besluiten (en heeft vetorecht). De onderzoeken naar de samenloop van werken als zelfstandige/WW-uitkering en daarnaast zelfstandigenaftrek bij de Belastingdienst over het jaar 2007 zijn conform het verzoek van de Kamer aangehouden.

3.5 Cliëntenparticipatie

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze klanten via de cliëntenraden bij het ontwikkelen van (nieuw) beleid en producten alsmede het verbeteren hiervan. We hebben op basis van een advies van de Centrale Cliëntenraad (CC) inmiddels grotendeels overeenstemming over de manier waarop cliëntenparticipatie op de werkpleinen ingericht gaat worden.

Samen met de CC ontwikkelen we een kwaliteitsmetingsysteem voor cliëntenparticipatie. Hierbij maken wij gebruik van een kwaliteitssysteem dat door de woningcorporaties is ontwikkeld. Gemeten wordt of de cliëntenraden doen waarvoor zij bedoeld zijn. Ook wordt gekeken of UWV cliëntenparticipatie op een juiste manier toepast. Er is een begeleidingscommissie ingesteld. Het meetinstrument is opgeleverd voor gebruik binnen de gemeenten en men is zeer enthousiast. Voor gebruik binnen UWV moet het meetinstrument nog wat worden aangepast. Bedoeling is dat het meetinstrument in de loop van 2010 beschikbaar is en dat het eind van het jaar wordt toegepast.

De CC is betrokken bij de ontvlechting van AG en de ontwikkelingen van de Wajong.

4. WAJONG

De Wajong is er voor mensen die al vóór hun 17de jaar arbeidsongeschikt waren. Het aantal klanten met een Wajong-uitkering neemt al jaren toe. Tussen eind 2008 en eind april 2010 steeg hun aantal van 178.600 naar 195.100, een groei van 16.500. Het aantal aanvragen is in 2009 sterk gestegen en begin 2010 gestabiliseerd.

Op 1 januari 2010 is de nieuwe Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten van kracht geworden. Naast de afhandeling van de grote hoeveelheid aanvragen voor een uitkering op basis van de nieuwe Wajong hebben we in de eerste maanden van 2010 veel aanvragen voor een uitkering op basis van de oude Wajong afgehandeld. De omvang van deze voorraad is de afgelopen maanden dan ook aanzienlijk gedaald.

4.1 Re-integratietrajecten Wajongers

UWV is verantwoordelijk voor de re-integratie van Wajongers. We hebben onze inspanningen om jonggehandicapten aan werk te helpen gecontinueerd. Zo hebben we in de eerste vier maanden van 2010 3.600 re-integratietrajecten ingekocht. Ruim 900 jonggehandicapten zijn aan het werk gegaan. Bij bijna 500 klanten betreft het een dienstverband van twaalf maanden of meer. Eind april liepen er 15.100 re-integratietrajecten/-diensten.

In september 2008 zijn we samen met een aantal re-integratiebedrijven begonnen met de pilot 'Sluitend aanbod Wajong'. Doel is om Wajongers van wie de re-integratie niet is geslaagd, een tweede kans te bieden. Met elkaar willen we een sluitend aanbod creëren waarbij de Wajongers óf aan het werk gaan, óf werken aan werk (bijvoorbeeld door een scholingstraject te volgen), of zich in een zorgtraject bevinden. We hebben 1.000 Wajongers aangemeld bij de deelnemende re-integratiebedrijven; voor 89% hebben we inmiddels de re-integratievisie goedgekeurd. In mei 2010 hadden 316 van deze klanten een arbeidsovereenkomst en 130 een doorstroombaan in een begeleide werkomgeving, een zogeheten arbeidstrainingscentrum (ATC).

4.2 Overige re-integratieactiviteiten

Beoordeling Wajongers op participatiemogelijkheden

Op verzoek van het ministerie van SZW hebben we in 2009 8.600 Wajongers beoordeeld op hun participatiemogelijkheden, waarvan 1.300 (15%) participatiemogelijkheden hebben. Voor 450 van hen is een re-integratietraject gestart. Daarvan zijn inmiddels 123 trajecten beëindigd. 49% van deze trajecten resulteerde in een succesvol resultaat (bijna allemaal plaatsing in een reguliere arbeidsplaats).

Experimenten voor meer samenwerking

Voor de jaren 2009 en 2010 is een experimentenregeling gestart, als vervolg op de zogenoemde 'Verburggelden'. Hiervoor is maximaal € 2 mln. per jaar beschikbaar. De regeling is bedoeld om samenwerking te stimuleren tussen organisaties die actief zijn voor jongeren met een beperking. Deze organisaties kunnen daarvoor een bijdrage tot € 150.000 krijgen. Voor de regeling zijn in 2009 81 plannen ingediend. Daarvan hebben we er dertien geaccordeerd op basis van objectieve criteria. Voor de regeling van 2010 zijn 124 plannen ingediend. De plannen zijn inmiddels beoordeeld en veertien zijn geaccordeerd voor een totaalbedrag van € 1,9 mln.

4.3 Samenwerking met werkgevers

De bereidheid en de inzet van werkgevers om jongeren met een beperking in dienst te nemen zijn cruciaal voor hun participatiekansen. We bieden werkgevers daarbij dan ook op verschillende manieren ondersteuning. Daarvoor kunnen allerlei voorzieningen worden ingezet. Als de werknemer door zijn of haar arbeidshandicap duidelijk minder presteert dan andere werknemers, is er de mogelijkheid van loondispensatie voor een half tot vijf jaar.

Bij het landelijk Werkgeversservicepunt Wajong kunnen werkgevers terecht voor ziekmeldingen en voor het aanvragen van een no-risk polis, subsidies en voorzieningen voor Wajongers. Op de dertig grootste vestigingen van UWV WERKbedrijf zijn werkgeversservicepunten ingericht. Hier kunnen werkgevers terecht met al hun vragen over de Wajong.

In 2009 heeft SZW samen met UWV en de Universiteit van Maastricht de *Wajong Advies Voucher* ontwikkeld. Daarmee kunnen werkgevers in het MKB deskundig advies krijgen, bijvoorbeeld over hoe geschikt functies of taken in hun bedrijf voor Wajongers zijn. In vervolg op twee regionale pilots voeren enkele door SZW geselecteerde re-integratiebedrijven een landelijke pilot uit.

Wel blijven we betrokken bij de productontwikkeling en verzorg en we de opleiding voor de uitvoerders van de voucher.

Voor met name grote werkgevers ontwikkelen we een vergelijkbaar product, *het Wajong bedrijfsadvies*. Dit wordt uitgevoerd door de arbeidsdeskundige van UWV WERKbedrijf. In ons achtmaandenverslag zullen we de eerste resultaten hiervan rapporteren.

5. SOCIAAL-MEDISCHE EXPERTISE

5.1 Doelgroepgerichte verzuimbegeleiding

In 2009 is het Verbeterprogramma ZW-arbo gestart. Vanuit dat programma is op een breed spectrum ingezet op verbeteringen (onder andere stuur- en verantwoordingsinformatie, procesinrichting en vakinhoudelijke ontwikkeling). De activiteiten van dit programma hebben een voorzichtige verbetering opgeleverd, maar leiden trager dan verwacht tot de gewenste resultaten in de uitvoering van de ZW-arborol.

UWV versnelt daarom het programma, met meer focus op verbeteringen die direct de uitvoering van de ZW-arborol faciliteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

Uiteraard is het verhogen van de participatiegraad van de vangnetpopulatie in die dienstverlening een belangrijk element. De arbeidsmarktbenadering van UWV zal dan ook juist voor deze populatie toegevoegde waarde hebben en deel uitmaken van het verbeterprogramma. Ook in de eerste vier maanden van 2010 zien we een voortgang van de versterkte focus op re-integratie: Er werden ruim 2.500 re-integratietrajecten en 5.900 interventies ingezet.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2010	2010	2009
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	91%	89%
% herstelde vangnetgevallen < 13 weken	78%	76%	79%
% herstelde vangnetgevallen > 13 weken	75%	74%	74%

We willen het ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere groepen die van ons een Ziektewetuitkering ontvangen (de vangnetters) zo kort mogelijk laten duren. Dat lukt dankzij effectieve verzuimbegeleiding met frequente contacten en duidelijke afspraken.

Van de vangnetters herstelt 76% binnen 13 weken. Dit is wel lager dan onze doelstelling van 78%, maar we verwachten dat in de loop van dit jaar de streefwaarde zal worden gehaald. Dit komt vooral doordat de krimp in de Nederlandse uitzendmarkt zich lijkt te stabiliseren. Deze doelgroep heeft een gunstig uitstroombestand; tot en met april is 93% van de uitzendkrachten binnen 13 weken uitgestroomd. Dit komt omdat zij relatief kort ervoor nog deelnamen aan het arbeidsproces. Van de vangnetters die na 13 weken nog ziek zijn, is 74% uitgestroomd vóór de maximumduur van twee jaar. Dit is iets lager dan de doelstelling van 75%.

Sinds 2007 meten we maandelijks of we zelf de toetsingen van de re-integratieverslagen juist hebben uitgevoerd. Tot en met maart 2010 is de score 91%.

Samenwerking

Met enkele gemeenten hebben we vervolgafspraken gemaakt om in pilots sociaal-medische beoordelingen te verzorgen voor klanten uit de Wet Werk en Bijstand én in het kader van inburgering. In april 2010 zijn we gestart op een werkplein in Amsterdam voor een groot aantal klanten.

Samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en gemeenten werken we in pilots aan betere dienstverlening aan klanten met gezondheidsklachten. Deze klanten moeten vaak bij meerdere instanties aankloppen, bijvoorbeeld voor arbeidsongeschiktheid, Wsw of AWBZ, en dan steeds opnieuw hun gegevens doorgeven. Thans vindt er overleg plaats met onder meer het ministerie over de uitbreiding van het aantal pilots.

5.2 Re-integratie arbeidsongeschikten

Arbidsongeschikte klanten worden op weg naar werk voornamelijk begeleid door een re-integratiebureau. In de eerste vier maanden van 2010 hebben we 14.800 re-integratietrajecten en -diensten voor arbeidsongeschikten ingekocht.

We houden bij hoeveel van deze klanten ook echt een betaalde baan krijgen. Dat drukken we uit in het plaatsingspercentage: het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten in een kalenderjaar. Een klant moet dan ten minste twee maanden betaald werk doen op basis van een arbeidsovereenkomst voor ten minste zes maanden, voor minstens de helft van de vastgestelde resterende arbeidscapaciteit.

Voor in 2006 gestarte trajecten hebben we een plaatsingspercentage van 37% gehaald en voor in 2007 gestarte trajecten 36%. Veel van de in 2008 gestarte trajecten zijn nog niet afgerond.

Plaatsingspercentages AG	
Kalenderjaar	2009
2006	37%
2007	36%
2008	25%
2009	10%

In de eerste vier maanden van 2010 hebben dankzij onze inspanningen 2.000 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een baan gevonden.

Kosten re-integratie arbeidsongeschikten

De uitgaven voor de re-integratie van arbeidsongeschikten zijn in de eerste vier maanden van 2010 uitgekomen op € 42 mln. Het budget voor 2010 is € 112 mln. We verwachten binnen budget te blijven.

Aan arbeidsongeschikte klanten kunnen ook voorzieningen worden verstrekt. Daarbij kan het gaan om materialen voor op of rond de werkplek zoals een aangepaste stoel of een computer. Maar ook om bijvoorbeeld het inschakelen van een doventolk, begeleiding door een jobcoach, reiskosten of aanpassing van een auto. Aan dit soort voorzieningen en aan diverse andere re-integratie-instrumenten zoals de Ziektewet 'no-riskpolis' voor herintredende arbeidsongeschikten, is in de eerste vier maanden van 2010 € 86 mln. besteed. Dit is inclusief de kosten die we maken om mensen met een Ziektewetuitkering weer aan het werk te helpen.

Onder de overige lasten van het Afj zijn de lasten van meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen opgenomen. In de eerste vier maanden van 2010 zijn 2.314 onderwijsvoorzieningen toegekend. In deze periode bedroegen de programma-kosten € 7 mln. (1^e vier maanden 2009: € 5 mln.) en de uitvoeringskosten € 1 mln. (1^e vier maanden 2009: € 1 mln.). De programmakosten voor meeneembare voorzieningen bedroegen € 1,2 mln., voor vervoersvoorzieningen € 2,3 mln. en voor intermediaire voorzieningen € 3,5 mln.

5.3 Tijdigheid eerste betaling aan arbeidsongeschikten

UWV hecht grote waarde aan tijdigheid. We willen dat een klant die tijdig een uitkering heeft aangevraagd, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling op zijn rekening heeft. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt dat niet, dan vragen we de klant of hij een voorschot wil. Bij Wajong-uitkeringen willen we de eerste betaling doen binnen achttien weken na ontvangst van de aanvraag.

Voor de Ziektewet is de tijdigheid in de eerste vier maanden van 2010 verder verbeterd: 91% van de klanten kreeg binnen vier weken de eerste betaling. Bij de WIA ontving 87% van onze klanten binnen vier weken de eerste betaling. Het vaststellen van het recht op een WIA-uitkering, de claimbeoordeling, gebeurde echter te vaak niet op tijd: de score over het eerste kwartaal 2010 is slechts 52%. Wel is de achterstand WIA dit jaar gedaald van 3.940 gevallen per 1-1-2010 naar 3.160 per medio april. Hierbij speelt dat de productiestijging voor een deel in beslag wordt genomen door de sterk verhoogde instroom van aanvragen WIA. Wij werken aan maatregelen om de productie verder te laten toenemen.

De eerste uitbetaling van een Wajong-uitkering moet plaatsvinden binnen achttien weken na de aanvraag, in de eerste vier maanden van 2010 lukte dat in 86% van de gevallen.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e vier maanden	2009
WW < 4 weken na ingang recht	80%	95%	81%
ZW < 4 weken na ingang recht	75%	91%	80%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	87%	83%
Wajong < 17 weken na aanvraag	80%	86%	88%

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Rechtmatigheid

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 2010 (de periode 1 oktober 2009 tot 1 april 2010) komt uit op 1,1; dit is gelijk aan het percentage over het gehele verslagjaar 2009. Op dit moment wordt hiermee niet voldaan aan de goedkeuringstolerantiegrens van 1%. De *onzekerheid* ligt met 0,6% eveneens op hetzelfde niveau als over 2009. De rechtmatigheid blijft ten opzichte van 2009 gelijk op 98,3%. Op wettiveau is het beeld als volgt:

Financiële Rechtmatigheid t/m tweede kwartaal verslagjaar 2010 (%)				
Wet	Financiële fouten (afgerond)		Onzekerheden (afgerond)	
	t/m 2 ^e kwartaal VJ 2010	2009	t/m 2 ^e kwartaal VJ 2010	2009
BIA	0,0	0,6	0,0	0,0
TRI	4,0	11,0	0,6	5,4
Wajong	0,0	0,4	0,0	0,4
WAO	0,0	0,2	0,5	0,2
WAZ	0,0	0,3	1,4	0,6
WAZO	1,8	1,9	0,0	0,8
WIA	2,0	1,4	0,1	1,1
WW	2,6	1,6	1,5	1,4
ZW	2,1	5,0	1,5	0,0
TW	0,0	2,4	0,0	1,3
UWV-breed	1,1	1,1	0,6	0,6

Toelichting op tabel

- Met uitzondering van WW en WIA daalt over de hele linie het percentage financiële fouten op wettiveau. Vooral de sterke daling van het ZW –percentage valt op. Hiertegenover staat een stijging van het percentage financiële fouten bij WW.
- De resultaten bij de IOW (uitvoering vanaf 1 december 2009) worden in het achtmaandenverslag opgenomen.
- De getoonde cijfers per wet zijn inclusief wetoverstijgende fouten, het UWV-percentage is exclusief wetoverstijgende fouten.
- De eventuele consequenties van de controle op afwijzingen worden in het jaarcijfer over het verslagjaar 2010 opgenomen.

Financiële fouten:

Het percentage financiële fouten WW stijgt van 1,6 in 2009 naar 2,6. Door de toename van het aandeel van de WW-populatie in de totale uitkeringspopulatie UWV weegt dit resultaat relatief sterk door in het UWV-percentage. De WW-populatie maakt ongeveer een kwart uit van de totale UWV-uitkeringspopulatie; een stijging van het percentage financiële fouten bij de WW met 1% leidt daardoor tot een stijging van het percentage financiële fouten op UWV-niveau met 0,25%. Het percentage financiële fouten WW van 2,6% bestaat voor 0,7% uit fouten met betrekking tot de inzet van re-integratie-instrumenten voor ontslagwerklozen. In 2009 bestond het WW-cijfer voor 0,1% uit dergelijke fouten. Het WW-cijfer bestaat voorts voor 0,4% uit fouten op het onderdeel faillissementen en voor 0,3% uit fouten bij uitkeringen in verband met weersomstandigheden.

Wanneer de foutscores op deze deelmassa's buiten beschouwing gelaten worden bedraagt het percentage financiële fouten voor WW-ontslagwerkloosheid 1,2. In 2009 was dit 1,5%. Dit wijst er op dat de toename van de uitkeringsmassa ontslagwerklozen tot op dit moment geen negatieve invloed heeft op de rechtmatigheid. Naar de aard en oorzaak van de geconstateerde fouten zal nog verder onderzoek plaatsvinden. Zonodig zullen aanvullende verbetermaatregelen worden genomen.

Onzekerheden:

Bij WAO, WAZ, WW en ZW neemt de onzekerheid toe ten opzichte van het verslagjaar 2009. De onzekerheid bij ZW betreft een wetoverstijgende fout, deze werkt niet door in het UWV-cijfer.

2. Status verbetermaatregelen ZW en WAZO

Met ingang van 1 oktober 2009 wordt de polisadministratie ook gebruikt voor de dagloonvaststellingen ZW en WAZO. Hiermee zijn alle wetten waarvoor de dagloonregels Walvis gelden "over" naar Polis. De effecten daarvan zijn zichtbaar in de afname van het aandeel van dagloonfouten in het percentage financiële fouten bij ZW en de verbetering van het WAZO-cijfer. Verdere verbeteringen zijn mogelijk door verdere ontwikkeling van de dagloonmodule en beter en consequent gebruik van deze tool. Daarmee samenhangende (beleidsmatige) wijzigingen (onder andere de dagloonberekening bij meerdere dienstverbanden) zijn of worden opgepakt. Het programma Vereenvoudiging voorziet eveneens in een verdere vermindering van de complexiteit in de wetsuitvoering.

3. Rechtmatigheid uitvoering WW 2010: gevolgen economische crisis

De in 2009 ingezette maatregelen ten aanzien van sturing en beheersing worden in 2010 gecontinueerd. Ook in 2010 blijft de werkloosheid hoog. Desondanks handhaven we de ambitie op de belangrijkste prestatie-indicatoren ten aanzien van tijdigheid en klanttevredenheid. Consolidatie van de rechtmatigheid op het huidige niveau is onder deze omstandigheden het maximaal haalbare.

4. Status Herstelplannen 2009

Vanuit het verslagjaar 2009 zijn drie mogelijke herstelplannen benoemd:

- WIA-uitkeringen (indexering 1 januari 2007)

De herstelactie wordt thans uitgevoerd. In het achtmaandenverslag zullen we over de voortgang rapporteren.

- ZW (indexering 1 juli 2007)

De "Commissie Oude Fouten" (COF) heeft besloten om niet tot herstel over te gaan omdat de selectie geen "lopende" ZW-uitkeringen bevat. Er is geen sprake van toekomstgericht herstel.

- TW (inkomsten partner in combinatie met geboortedatum partner)

Het onderzoek naar de registratie van geboortedatum van de partner in het uitkeringsstelsel is afgerond. De overweging om al dan niet tot herstel over te gaan wordt voorgelegd aan de COF ter voorbereiding op het advies aan de divisiedirectie Uitkeren. In het achtmaandenverslag zullen we over de voortgang rapporteren.

In verband met de in het jaarverslag vermelde onrechtmatigheid van inkopen melden we dat via de UWV aanbestedingskalender de Raad van Bestuur zoveel als mogelijk tijdig op de hoogte wordt gehouden van eventuele issues dan wel vertragingen bij aanbestedingen.

6.2 Personeel

Op 1 mei 2010 hadden we in totaal 21.540 medewerkers in dienst: 17.961 vast, 3.492 tijdelijk en 87 medewerkers die bijvoorbeeld in een wachtgeldregeling zitten.

Medewerkers krijgen de kans zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan hun eigen loopbaan. Ze kunnen daarvoor een *employabilityscan* doen en vervolgens een employabilitytraject volgen dat resulteert in een employabilitypaspoort. In 2010 zijn bijna 211 nieuwe employabilityscans gestart.

We vinden dat ons personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenleving. Bij werving van nieuwe medewerkers is diversiteit dan ook ons uitgangspunt. Zo maken we gebruik van selectie testen waarbij taal en culturele aspecten geen relevante invloed hebben op het testresultaat.

Voor 2010 is ons doel om binnen UWV 125 werkervaringsplekken voor Wajongers te realiseren. In de eerste maanden van 2010 hebben in totaal 88 Wajongers gewerkt op zogenaamde werkervaringsplekken. In ons inkoopbeleid hebben we verankerd dat we onze leveranciers vragen om werk(ervarings)plekken open te stellen voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt.

UWV heeft in maart 2010 het Charter Vrouwen naar de Top ondertekend en zich hiermee gecommitteerd aan heldere, meetbare doelstellingen om meer vrouwelijk talent door te laten stromen naar zwaardere leidinggevende posities.

Als werkgever wil UWV bijdragen aan de gezondheid en het welbevinden van zijn medewerkers. Vanaf het eerste kwartaal 2010 kunnen onze medewerkers gebruik maken van 275 kwalitatief hoogwaardige en goed bereikbare fitnesscentra. In Amsterdam zijn we gestart met bedrijfsfysiotherapie op locatie.

6.3 Huisvesting

Op 1 januari 2010 bestond de huisvestingsportefeuille van UWV uit 188 panden en circa 530.600 vierkante meter kantooruimte. Hiervan werd 20.500 vierkante meter onderverhuurd, zodat het beschikbare oppervlak circa 510.100 vierkante meter bedroeg.

In de eerste vier maanden van 2010 heeft UWV 7 panden afgestoten. Ook hebben er kleine aanpassingen in contracten plaatsgevonden (totaal circa 230 m²). Als gevolg van de crisis heeft UWV één nieuw pand gehuurd van 1.100 vierkante meter. Per eind april 2010 had UWV 182 panden en circa 518.600 vierkante meter in portefeuille. Het aantal beschikbare m² na aftrek onderhuur is in 2010 met 11.900 afgenomen tot 499.000 vierkante meter. De onderhuur is in de eerste vier maanden met circa 800 m² afgenomen. In verband met de crisis is er tot en met april één pand verlengd (1.600 m²) en één leegstaand pand (6.800 m²) in gebruik genomen als Backoffice.

UWV kijkt samen met andere publieke organisaties of elkaars panden benut kunnen worden om zo geld te besparen. De Rijksgebouwendienst heeft hierin een coördinerende rol en legt vraag en aanbod van kantoren van publieke instanties naast elkaar. Zo heeft de Gemeente Rotterdam de intentie een pand over te nemen en kan UWV onderhuurder van de Gemeente worden. Momenteel vinden hierover gesprekken plaats. Verder wil UWV de komende jaren het gemiddeld aantal vierkante meter per fte verlagen, bijvoorbeeld door meer flexplekken te creëren.

6.4 ICT

ICT minder complex en goedkoper

We hebben de afgelopen maanden gewerkt aan het opstellen van een Koersnota waarin de businessvisie op de informatievoorziening is verwoord. Deze wordt in de komende weken afgerond waarbij de belangrijkste prioriteiten voor de ontwikkelingen in de komende jaren worden bepaald. Daarnaast is gewerkt aan IT Beleid & Strategie, waarin de kaders vanuit IT perspectief worden geschetst voor die ontwikkelingen. Ook werken we in de applicatieroadmap de ontwikkelingen uit voor een aantal terreinen binnen het systeemlandschap waar verbetering gewenst is en waar complexiteitsreductie en doelmatigheidswinst kunnen worden bereikt door standaardoplossingen. Binnen het architectuurproces is een Architectuur Review Board ingericht, die een prominente rol gaat spelen bij het reviewen/afstemmen van architectuurproducten, zoals bovengenoemde beleidsstukken en Project Start Architecturen.

In 2010 wordt het programma Killen en Migreren (K&M) afgerond door het overbrengen van de laatste systemen naar het Hoofdrekencentrum (HRC). Hiermee is de complexiteit van de verwerkingsinfrastructuur enorm gereduceerd. Na de migratie is in maart het Excassosysteem in het HRC in bedrijf gesteld, een legacysysteem dat het grootste deel van de uitkeringsbetalingen verzorgt. Daarmee hebben we een belangrijke mijlpaal bereikt binnen het programma K&M. Met de leverancier van het hoofdrekencentrum is overeenstemming bereikt over het verlengen van het contract, in principe tot 2017. Deze verlenging en de daarbij afgesproken tarieven hebben een positief effect op de migraties in het kader van het programma K&M.

We hebben voor de onderdelen Kantoorautomatisering, netwerken en de ontwikkeling van software de afgelopen maanden verder in kaart gebracht wat noodzakelijk en mogelijk is. Daarmee kan medio dit jaar besluitvorming plaatsvinden over het sourcingbeleid voor de komende jaren, in samenhang met de eerder genoemde architecturaanpak.

In de eerste vier maanden van 2010 zijn de automatiseringskosten gedaald naar € 91 mln. (eerste

vier maanden 2009: € 94 mln.)

Regievoering

Informatieplanning

De informatieplanning staat in het teken van stabilisatie en vergroting van de doelmatigheid en ondersteunt daarmee de doelstelling 'ICT minder complex en goedkoper' die hiervoor is toegelicht. De maatregelen op ICT-gebied die na WIA met het ministerie van SZW zijn afgesproken zijn goeddeels ingevuld op het gebied van planning en control waaronder portfoliomanagement, jaarinformatieplan en meerjareninformatieplan. Op de gebieden architectuur, aansturing van leveranciers en systeemontwikkeling vindt nu in samenhang verdere implementatie plaats. Deze onderdelen zullen medio dit jaar zijn afgerond.

Regie op projecten

Het projectportfoliomanagement heeft vorig jaar het beheer van het portfolio sterk verbeterd en de transparantie vergroot. Inmiddels is de herijking van het portfolio 2010 op gang gekomen. Door bijstelling van kostenprognoses is meer ruimte ontstaan waardoor het beeld nu is dat voor hetzelfde geld meer bereikt kan worden dan in het jaarplan voorzien.

CICT draagt bij aan verbeterde planning, doelmatigheid en risicobeheersing voor (ICT-)projecten door de verbeteringen in het kader van de Herinrichting IV te implementeren. De gerichte ondersteuning van de business vanuit ICT door specifieke teams die businesskennis opbouwen ondersteunt dit. Ook het ontwikkelen van gemeenschappelijke voorzieningen in het kader van het ICT landschap dat de afgelopen maanden in kaart is gebracht draagt hier aan bij. De effectuering in de professionele ondersteuning is een leerproces; de volwassenheid zal geleidelijk verbeteren. Eind 2011 verwachten wij op het gewenste niveau te zitten.

Leveranciers en leveranciersmanagement

Zoals hiervoor is aangegeven, hebben we het contract voor de exploitatie van het rekencentrum verlengd. De contractuele afspraken worden thans nader uitgewerkt en geoperationaliseerd. Voor een aantal beheeractiviteiten werken we samen met personeel van de leverancier. Dat leidt tot lagere kosten en betere beheersbaarheid ervan.

Exploitatie

Continue dienstverlening

In de eerste maanden van 2010 zijn we gestart met de verbetering en standaardisering van het technisch beheer van het HRC om de beschikbaarheid van de applicaties structureel te verbeteren.

Change- en release management

Alle applicaties zijn onder de centrale regie van change- en releasemanagement gebracht waarmee weer een mijlpaal in de werking van de Herinrichting IV is bereikt.

Ontwikkeling applicatieportfolio

Al in de eerste maanden van het jaar zijn 14 systemen uitgezet en 28 systemen gemigreerd. Er resteren nog 25 systemen om uit te zetten en 17 om te migreren tot eind programma. Getalsmatig is het aantal migraties in 2010 lager dan in 2009, maar het betreft wel de grootste systemen. In verband daarmee voorzien we in 2011 enige nazorg.

Gegevensbeveiliging

De doelstelling van de Raad van Bestuur om eind 2009 de beveiliging en privacy conform de SUWI-regeling gerealiseerd te hebben was nagenoeg gehaald. Hiermee is een stelsel van maatregelen en procedures gerealiseerd, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking (artikel 5.22 Regeling SUWI). In vervolg hierop hebben we op basis van een risicoafweging als speerpunten vastgesteld: autorisatiebeheer, bedrijfscontinuïteit en bewustwording. In 2009 is een plan vastgesteld om het gegevensbewustzijn van medewerkers te vergroten. In de eerste maanden van 2010 is begonnen met de uitvoering van dit plan.

We werken aan een vernieuwde procesbeschrijving van het autorisatiebeheerproces. Deze wordt 31 juli opgeleverd en zal daarna worden geïmplementeerd. Daarmee is het proces structureel ingeregeld. Vervolgens zal de kwalitatieve werking worden gemeten, waaruit zal moeten blijken of er sprake is van een beheerst proces autorisatiebeheer.

In verband met de continuïteit van de bedrijfsvoering zijn de bedrijfscontinuïteitplannen en de ICT-plannen op elkaar afgestemd.

6.5 Kwaliteit

Kwaliteit bedrijfsvoering

Ons kwaliteitsmanagementsysteem is gebaseerd op de norm ISO 9001:2000 en is gecertificeerd door een extern certificatiebedrijf. Het certificaat loopt tot 2011. Ons kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt de beweging naar een klantgerichte organisatie en geeft impulsen voor een verdere verbetering van de dienstverlening.

Vanaf 2009 maken we gebruik van de cyclische, gestructureerde verbeterprogramma's volgens de methode van Lean Six Sigma (LSS). Recentelijk zijn 6 perspectiefrijke LSS-trajecten vastgesteld. Ook het gedachtegoed van Appreciative Inquiry (AI) past in onze kwaliteitsvisie. Deze methode van verandermanagement gaat uit van de kracht die een organisatie in zich herbergt, van wat goed gaat en wat mensen energie geeft en inspireert. Inmiddels zijn 48 medewerkers opgeleid om AI-trajecten te kunnen begeleiden. Vanaf januari is het netwerk AI binnen UWV operationeel.

Integriteit

In de eerste vier maanden van 2010 hebben we 83 signalen van mogelijke schending van de integriteit ontvangen, zijn 41 onderzoeken gestart en zijn 43 zaken afgesloten. Er is in drie gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er twee gericht waren tegen een cliënt wegens bedreiging met geweld van een medewerker en één tegen een cliënt wegens stalking van een medewerker.

Op initiatief van de Bureaus Integriteit van UWV, Dienst Justitiële Inrichtingen en de Immigratie- en Naturalisatie Dienst is de geaccrediteerde opleiding 'Integriteit en veiligheid als professie' in april gestart aan de Hogeschool van Utrecht. 4 UWV-medewerkers nemen hieraan deel.

Aandacht voor duurzaamheid

Conform het streven van het kabinet hanteert UWV vanaf 1 januari 2010 bij alle uit te voeren aanbestedingen de criteria voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals die zijn vastgesteld door Agentschap NL van het ministerie van Economische Zaken. UWV hanteert op een aantal gebieden zelfs strengere normen dan Agentschap NL.

In maart 2010 is een testtraject gestart voor het scheiden van afval op de werkplek. De hoeveelheid restafval neemt hierdoor drastisch af.

6.6 Doelmatigheid

De begroting 2010 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Hiermee hebben wij de relatie tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen inzichtelijk gemaakt. 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 2010	begroting t/m april 2010	verschil	%	begroting 2010	
1. Informatievoorziening						
1.1 Informatievoorziening	36,7	34,8	1,8	5,3%	104,5	
	36,7	34,8	1,8	5,3%	104,5	
2. Preventie & Re-integratie						
2.1 Preventie	11,4	10,0	1,4	14,3%	30,0	
2.2 Re-integratie	54,7	64,4	-9,7	-15,0%	193,2	
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	79,9	83,3	-3,4	-4,1%	249,8	
	146,0	157,6	-11,6	-7,4%	472,9	
3. Registratie arbeidsverhoudingen						
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	18,7	21,3	-2,6	-12,4%	63,9	
3.2 Werkgeversdienstverlening	44,1	39,5	4,5	11,4%	118,6	
	62,7	60,9	1,9	3,1%	182,6	
4. Claimbeoordeling						
4.1 Toekennen-afwijzen claim	156,3	159,5	-3,2	-2,0%	478,5	
4.2 Continueren	146,2	144,3	1,9	1,3%	432,8	
4.3 Handhaving	21,2	24,4	-3,2	-13,2%	73,3	
	323,7	328,2	-4,5	-1,4%	984,6	
5. Inkomensverzorging						
5.1 Betalingen	29,6	34,1	-4,5	-13,1%	102,3	
	29,6	34,1	-4,5	-13,1%	102,3	
Subtotaal uitvoeringskosten	598,7	615,7	-16,9	-2,7%	1.846,95	
Fricatiekosten huisvesting	0,4	1,6	-1,2	-74,5%	4,7	
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	599,1	617,2	-18,1	-2,9%	1.851,7	
Bijzondere baten	-3,0	-	-	-	-	
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	596,1	617,2	-18,1	-2,9%	1.851,7	
Vernieuwing	7,9	21,4	-13,5	-63,0%	64,3	
Investeringsbudget	4,2	8,9	-4,7	-52,6%	26,6	
Transformatiebudget	3,7	6,2	-2,4	-39,5%	18,5	
Invroering Wet- en regelgeving	10,2	20,3	-10,1	-49,8%	60,8	
Fricatiekosten sociaal plan	2,8	8,3	-5,5	-66,0%	25,0	
Totaal projectkosten	28,9	65,1	-36,2	-55,7%	195,2	
Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	625,0	682,3	-54,3	-8,0%	2.046,8	
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-25,4	-20,2	-5,2	25,9%	-60,5	
Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)	599,6	662,1	-59,5	-9,0%	1.986,3	

Begroting 2010

De opgenomen jaarbegroting 2010 voor de uitvoeringskosten (incl. het extra toegekende budget vanwege de volumestijging als gevolg van de financiële crisis) bedraagt € 2.046,8 mln. Het op 17 mei 2010 door de minister van SZW toegekende budget bedraagt € 1.996,2 mln. Daarnaast houden wij rekening met de volgende budgetten die nog niet definitief zijn toegekend: Vernieuwing € 47,2 mln., Deeltijd-WW € 20,0 mln., EU-verordening € 10,9 mln. en Wajong € 3,2 mln. Op verzoek van het ministerie van SZW hebben wij een bedrag van € 35 mln. in mindering gebracht op de begroting 2010. Dit bedrag houdt verband met de overschrijding van het re-integratiebudget WW. De opgenomen jaarbegroting van het ministerie van SZW bedraagt aldus € 2.042,5 mln. Daarnaast ontvangen wij nog budgetten van het ministerie van OC&W (onderwijsvoorzieningen € 2,4 mln.) en van het ministerie van VWS (wanbetalers € 1,9 mln.).

Prognose 2010

Op totaal UWV-niveau is er sprake van zowel positieve als negatieve kostenontwikkelingen. Zo is de instroom in de WIA in de eerste vier maanden van 2010 fors hoger dan begroot en zijn de kosten voor re-integratie van werklozen hoger dan het budget. Daarentegen hoeven, net als in 2009, de crisismiddelen niet volledig te worden besteed om de WW-volumes binnen de afgesproken normen af te handelen. We hebben de capaciteit alleen uitgebreid daar waar dat voor de uitvoering echt nodig was. Daarnaast vallen de kosten per extra fte lager uit dan begroot omdat in de praktijk vrijwel geen extra huisvesting nodig is, en omdat de loonkosten van het extra personeel lager uitvallen dan gemiddeld.

Naar onze verwachting zullen de meevallers en tegenvallers elkaar grosso modo compenseren, waarmee het budgetresultaat op de structurele uitvoeringskosten gering zal zijn.

Voor de projectkosten geldt dat wij verwachten circa € 20 mln. niet in 2010 uit te geven omdat projecten minder snel van start gaan dan gepland. Redenen zijn het verscherpte interne toezicht

op een goede start van projecten en de soms moeizame bemensing van projecten, aangezien UWV stuurde op een nadrukkelijke beperking van het aantal externen. In juli zal de projectportfolio echter worden herijkt, waardoor dit beeld zal worden bijgesteld. In augustus willen wij met het ministerie van SZW overleggen over een juiste verdeling van het projectenbudget over 2010 en 2011, met het oog op projecten die in 2010 zijn gestart en in 2011 worden afgerond.

Realisatie 2010

Het budget voor de reguliere uitvoeringskosten bedraagt voor het hele budgetjaar 2010 € 1.851,7 miljoen. De uitgaven van de reguliere uitvoeringskosten tot en met april liggen met € 599,1 miljoen 2,9% onder het tijdsevenredig budget.

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de gehanteerde productcatalogus.

- **Informatievoorziening**

Het aantal klantcontacten tot en met april, ligt ongeveer 3% onder het begrote niveau. De kosten van uitvoering van de informatievoorziening liggen 5,3% boven het tijdsevenredig budget. Rekening houdend met het seizoenseffect liggen de gerealiseerde kosten nagenoeg op budgetniveau.

- **Preventie & Re-integratie**

De bestedingen voor preventie en re-integratie liggen per saldo onder het begrote niveau. De lagere bestedingen doen zich voor bij de re-integratiedienstverlening werkzoekende en hebben voornamelijk betrekking op activiteiten van de basisdienstverlening werkzoekende. De instroom naar aanleiding van de financiële crisis is achtergebleven bij de oorspronkelijke verwachting.

- **Registratie arbeidsverhoudingen**

Bij de registratie van arbeidsverhoudingen liggen de bestedingen boven het begrote niveau. De hogere bestedingen doen zich voornamelijk voor bij Werkgeversdienstverlening en hebben betrekking op meer vacaturevervullingen dan begroot.

- **Claimbeoordeling**

Bij de Claimbeoordeling liggen de gerealiseerde kosten voor Toekennen-afwijzen Claim onder het begrote niveau. De omvang van de activiteiten op het gebied van de Toekennen-afwijzingen AO ligt boven het begrote niveau. De productieaantallen WIA claimbeoordeling EWT lagen tot en met april 20% boven de begroting. Deze overschrijding wordt gecompenseerd door de omvang van de activiteiten in het kader van claimbehandeling ZW. Bij de ZW lag het aantal meldingen voor zieke WW'ers 11% onder het verwachte niveau en vobij uitzendkrachten 4% onder het verwachte niveau.

De bestedingen voor Continuëren zijn hoger dan het budget. De hogere omvang van de activiteiten in het kader van continuering WW en ZW wordt gedeeltelijk gecompenseerd door de activiteiten bij continuëren AO, deze zijn achtergebleven bij de verwachte omvang.

Het activiteitsniveau van Handhaving ligt onder het begrote niveau, resulterende in lager dan begrote gerealiseerde kosten.

Friciekosten huisvesting

De frictiekosten worden berekend op basis van het gemiddelde aantal m² die als leeg kunnen worden aangemerkt. Dit betreft 100% leegstand en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. De frictiekosten tot en met april 2010 betreffen gemiddeld circa 7.643 m². Voor de berekening van de frictiekosten wordt een m²-tarief gehanteerd waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging. De totale kosten van deze leegstand bedragen € 0,8 mln., waarvan voor een bedrag van € 0,4 mln. een voorziening is getroffen.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft ultimo april vier panden voor 100% leegstaan, Orlyplaza Amsterdam (998 m²), Stationsstraat te Steenwijk (647 m²), Bergweidedijk te Deventer (1.190 m²) en Van Hastelweg te Eindhoven (390 m²).

Bijzondere baten

In de bijzondere baten is een vrijval van de voorziening loon/prijs van € 3,0 mln. verantwoord.

Projectkosten

- Vernieuwing

De realisatie tot en met april 2010 bedraagt € 7,9 mln., € 13,5 mln. lager dan het budget (€ 21,4 mln.).

- Investeringsbudget

Van het Investeringsbudget is tot en met april 2010 € 4,2 mln. besteed, € 4,7 mln. onder de begroting.

- Transformatiebudget

Voor de kosten van de fusie met CWI en de hiermee samenhangende transformatie is voor 2010 in totaal € 18,5 mln. beschikbaar. Hiervan hebben wij in de eerste vier maanden van 2010 € 3,7 mln. besteed.

- Invoering Wet- en regelgeving

De bestedingen op projecten inzake Invoering Wet- en regelgeving zijn per saldo € 10,1 mln. lager dan de begroting. De kosten van SUB/Walvis bedragen € 3,0 mln. en zijn daarmee circa € 1,1 mln. lager dan de begroting. De kosten van overige Wet- en regelgevingprojecten onderschrijden de begroting met € 9,0 mln.

- Fricatiekosten sociaal plan

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 2,9 mln. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis van € -/ 0,5 mln. zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.