

BIJLAGE 1 Prestatie-indicatoren UWV

		Realisatie 2009	Realisatie jan. t/m aug. 2010	Norm 2010	Norm 2011
Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom					
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	89%	86%	80%	80%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in:				
	– < 13 weken	79%	75%	78%	94%
	– > 13 weken	74%	73%	75%	6,5% ¹
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in:				
	– WW < 4 weken na ingang recht	81%	95%	80%	85%
	– WIA < 4 weken na ingang recht	83%	87%	80%	85%
	– ZW < 4 weken na ingang recht	80%	90%	75%	80%
	– Wajong < 18 weken na aanvraag	88%	93%	80%	80%
4	Rechtmatigheid	98,3%	-	99%	99%
5	Handhaving, onderverdeeld in:				
	– Nalevingsbereidheid	n.v.t.	-	-	-
	– Afdoening fraudegevallen	99%	99%	95%	-
Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom					
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in:				
	– Indicatie WSW	86%	96%	95%	95%
	– Herindicatie WSW	93%	98%	95%	95%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in:				
	– Ontslagvergunningen	76%	83%	82%	82%
	– Tewerkstellingsvergunningen	91%	91%	90%	90%
8	Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	90%	68%	60%	60%
9	Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers	234.000	310.500	180.000	225.000
10	Aantal vervulde vacatures	91.800	74.000	95.000	PM
11	Arbeidsuitstroom WW, onderverdeeld in:				
	– Preventie (hervat vóór 1 ^{ste} WW-dag)	13.000	7.700	13.000	12.000
	– Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 st WW-dag)	199.900	177.500	187.000	180.000
12	Plaatsingspercentage AG	38% (2006) 35% (2007)	37% (2006) 36% (2007)	30%	35% (2008)
13	Tijdigheid participatieplan Wajong	n.v.t.	44%	85%	85%
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid					
14	Klantgerichtheid UWV, onderverdeeld in:				
	– Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,9	7,1	7,0	7,0
	– Klanttevredenheid werkgevers	5,9	6,1	6,0	6,3
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	94%	80%	92%	92%
Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening					
16	Keten, onderverdeeld in:				
	– Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)	6,8	6,8	-	7,0
	– Keten klanttevredenheid werkgevers	7,0	-	-	-
Resultaatgebied 6: efficiency					
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%	< 100%

Groen = de norm is behaald

Rood = de norm is niet behaald

¹ Aandeel werkenden na 13 weken ziekte

Toelichting

Ad 1 Juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij einde wachttijd. Het UWV meet maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In de eerste acht maanden van 2010 werd 86% van de beoordeelde dossiers als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

Ad 2 Herstelde vangnetgevallen

In de eerste acht maanden van 2010 is gemiddeld 75% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. Het percentage zieke vangnetters dat hersteld na 13 weken bedroeg in de eerste acht maanden van 2010 73%. Beide indicatoren liggen daarmee nog onder de in het jaarplan 2010 afgesproken streefwaarde (78, 75%).

In 2009 heeft UWV het Verbeterprogramma ZW-arbo gestart. Deze activiteiten hebben een voorzichtige verbetering opgeleverd, maar leiden trager dan verwacht tot de gewenste resultaten in de uitvoering van de ZW-arborol. Dit blijkt ook uit de onlangs gepubliceerde IWI-rapportage "Dienstverlening op maat". 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. Hiertoe heeft UWV het plan van aanpak verbetering ZW-Arborol opgesteld. In dit plan benoemt UWV een groot aantal maatregelen om zowel op korte termijn als op de langere termijn uitstroom uit de ZW en participatie met (gedeeltelijk) behoud van de ZW-uitkering te bevorderen. Met de brief van 6 september is de Tweede Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van genoemd IWI-onderzoek en het Plan van aanpak verbetering ZW-arborol van UWV.

Ad 3 Tijdigheid eerste betaling

In de eerste acht maanden van 2010 kreeg 95% van de WW-klienten de eerste definitieve betaling op tijd (binnen 4 weken). Dit is ruim boven de doelstelling voor 2009 van 80%, als ook ruim boven de realisatie in 2009 (81%). Ook voor de WIA, de Wajong en de Ziektewet voldoet de tijdigheid in de eerste acht maanden van 2010 aan de afgesproken norm. Bij de WIA ontving 87% van de klienten 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 de eerste acht maanden van 2010 is slechts 54%. Wel is de achterstand WIA dit jaar met bijna 10% gedaald. Hierbij speelt dat de productiestijging voor een deel in beslag wordt genomen door de sterk verhoogde instroom van aanvragen WIA. UWV werkt aan maatregelen om de productie verder te laten toenemen.

Ad 4 Rechtmatigheid

De voorlopige rechtmatigheid over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2010 (controlemaanden oktober 2009 tot en met juni 2010) bedraagt 98,8%. Dit cijfer heeft een indicatief karakter en ligt iets onder de norm van 99%.

Ad 5 Handhaving

Om het resultaat van handhaving te kunnen meten, is in het jaarplan UWV 2010 een nieuwe prestatie-indicator opgenomen: de nalevingsbereidheid. Via klantenonderzoek zal de nalevingsbereidheid worden gemeten op de terreinen informatieplicht en re-integratieafspraken. Uit het meest recente CBS-onderzoek (over 2009) blijkt het

nalevingsniveau van de informatieplicht voor de WW 90%, en bij de WAO/WIA 97%. In het laatste kwartaal van 2010 zal het nalevingsniveau van de re-integratieplicht gemeten worden. Over de uitkomsten van het onderzoek zal het UWV rapporteren in het jaarverslag 2010.

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In de eerste acht maanden van 2010 heeft het UWV 99% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit ligt boven de norm van 95%.

Ad 6 Tijdigheid indicatie Wsw

UWV heeft in de eerste acht maanden van 2010 16.500 beschikkingen afgegeven. 96% van de eerste indicatiestellingen was tijdig en 98% van de herindicaties. Beide indicatoren voldoen hiermee aan de afgesproken norm.

Ad 7 Tijdigheid juridische dienstverlening

UWV heeft in de eerste acht maanden van 2010 28.800 aanvragen om een ontslagvergunning afgehandeld. Hiervan was 83% tijdig. UWV voldoet hiermee aan de afgesproken norm van 82%.

In de eerste acht maanden van 2010 heeft UWV 11.000 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning afgehandeld. Hiervan was 91% tijdig (norm 90%).

Ad 8 Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden

In de eerste acht maanden van 2010 zijn 376.500 vacatures ingediend via Werk.nl. De transparantie van 68% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 845.000 op jaarbasis. Deze vacaturemarkt wordt becijferd op grond van periodiek onderzoek door het CBS onder werkgevers naar het aantal verwachte vacatures.

Ad 9 Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers

Eind augustus 2010 waren er 310.500 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is ruim boven de streefwaarde van 180.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

Ad 10 Aantal vervulde vacatures

In de eerste acht maanden van 2010 zijn 74.000 vacatures vervuld; dit is meer dan de prognose voor deze periode van 70.200 en meer dan in de eerste acht maanden van 2009 (57.800).

Ad 11 Arbeidsuitstroom WW

In de eerste acht maanden van 2010 hielpen de Mobiliteitscentra 7.700 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd, aan het werk. Dit aantal is lager dan verwacht als gevolg van een fors gedaalde instroom.

De arbeidsuitstroom vanaf de eerste WW dag bedraagt in de eerste acht maanden van 2010 177.500, UWV ligt hiermee op koers op de doelstelling voor geheel 2010 van 187.000 te behalen.

Ad 12 Plaatsingspercentage AG

In de eerste acht maanden van 2010 hebben dankzij inspanningen van UWV 5.700 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een baan gevonden. Voor trajecten die zijn gestart in

2006 is een plaatsingspercentage van 37% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 36% gerealiseerd.

Ad 13 Tijdigheid participatieplan Wajong

De prestatie-indicator tijdigheid participatieplan is geïntroduceerd in het jaarplan UWV 2010. De indicator geeft weer voor welk percentage nieuwe Wajong-instromers met arbeidsmarktperspectief UWV binnen 14 weken een participatieplan heeft opgesteld. UWV heeft in de eerste acht maanden 2.900 participatie-plannen opgesteld. Van 2.100 kan de tijdigheid worden bepaald, hiervan zijn er 900 tijdig. Met een score van 44% tijdig ligt de score op deze nieuwe indicator aanzienlijk onder de afgesproken norm van 85%. UWV verwacht dat de score de komende maanden zal stijgen.

Ad 14 Klantgerichtheid UWV

In de eerste acht maanden van 2010 bedroeg de algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden 7,1. De klanttevredenheid onder werkgevers is verder gestegen en bedroeg 6,1. Beide voldoen hiermee aan de afgesproken norm.

Ad 15 Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, de SVB en het CBS. UWV heeft 80% van de gegevensleveringen aan derden binnen de afgesproken termijn uitgevoerd. Dit is onder de norm van 92%. De score was tijdelijk lager als gevolg van productieverstoringen in mei. Afnemers hebben in hun primaire proces geen hinder hiervan ondervonden. De maatregelen die UWV heeft getroffen om verstoringen tegen te gaan, hebben effect gesorteerd. Het proces was in augustus weer op het niveau van begin dit jaar met een tijdigheid van boven de 92%.

Ad 16 Klantgerichtheid keten

Werkzoekenden gaven de integrale dienstverlening in de eerste acht maanden van 2010 als rapportcijfer een 6,8, dit is gelijk aan de score over 2009. Over de keten klanttevredenheid van werkgevers zal UWV rapporteren in het jaarverslag 2010.

Ad 17 Realisatie binnen budget

De uitvoeringskosten lagen in de eerste acht maanden van 2010 binnen budget. De reguliere kosten lagen 3,9% onder de tijdsevenredige begroting, de projectkosten 40,9% (met name door een latere start van projecten).