

Achtmaandenverslag 2010

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, oktober 2010

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2008.

Inhoud

1. AANPAK CRISIS	3
1.1 Mensen aan werk helpen	3
1.2 Prestatie-indicatoren bevorderen re-integratie en uitstroom 2010.....	5
1.3 Deeltijd 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 Leerwerkloketten.....	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	10
4. WAJONG	11
4.1 Re-integratietrajecten Wajongers	11
4.2 Overige re-integratieactiviteiten	11
4.3 Samenwerking met werkgevers.....	11
5. SOCIAAL-MEDISCHE EXPERTISE	12
5.1 Doelgroepgerichte verzuimbegeleiding	12
5.2 Tijdigheid eerste betaling aan arbeidsongeschikten	13
6. BEDRIJFSVOERING	14
6.1 Rechtmatigheid	14
6.2 Personeel	15
6.3 Huisvesting.....	15
6.4 ICT	16
6.5 Kwaliteit.....	17
6.6 Doelmatigheid.....	17

1. AANPAK CRISIS

In 2009 had UWV als gevolg van de economische crisis te maken met een explosieve groei van het aantal WW-uitkeringen¹. Onder invloed van de eerste tekenen van herstel, nam het aantal WW-uitkeringen in de afgelopen maanden af tot 260.700². Dit kwam vooral door een toename van het aantal beëindigingen. Hierna wordt aangegeven wat de resultaten zijn van de re-integratie-inspanningen van UWV.

In de eerste acht maanden van 2010 meldden zich iets minder werkzoekenden voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf dan in dezelfde periode in 2009. Er werden minder vacatures ingediend en het aantal bij UWV ingediende ontslagaanvragen nam af tot 26.900.

1.1 Mensen aan werk helpen

Aantal aan werk geholpen

UWV hielp in de eerste acht maanden van 2010 218.100 klanten aan een baan: 212.400 werkzoekenden en 5.700 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit is aanzienlijk meer dan in de eerste acht maanden van 2009 (totaal 160.000)³.

Inkoop re-integratie

UWV kocht in de eerste acht maanden van 2010 72.700 re-integratietrajecten en -diensten in⁴. Er waren 11.200 plaatsingen⁵; waarvan 3.700 met een dienstverband van twaalf maanden of langer.

Meer loonkostensubsidie verstrekt

UWV kan loonkostensubsidie inzetten voor onder meer herbeoordeelde klanten, WGA-gerechtigden en voor klanten tot vijftig jaar die langer dan twaalf maanden een WW-uitkering ontvangen. UWV heeft 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 augustus 2010 vonden 4.250 mensen met inzet van loonkostensubsidie werk⁶. Eind augustus 2010 hadden 540 klanten hun werkzaamheden met inzet van loonkostensubsidie beëindigd. 725 klanten vonden een baan van ten minste zes maanden zonder subsidie.

Kosten re-integratie WW

Over de eerste acht maanden van 2010 bedragen de uitgaven re-integratie WW € 127 mln. UWV verwacht over heel 2010 uit te komen op € 160 mln. tot € 180 mln. Dit is een overschrijding van het oorspronkelijke re-integratiebudget 2010 met maximaal € 54 mln. UWV financiert deze overschrijding uit het eigen uitvoeringsbudget. In 2010 heeft UWV een aantal sturingsmaatregelen genomen om de beheersing van het WW-budget te verbeteren. UWV evalueert deze sturings- en beheersmaatregelen eind 2010. Op basis van de uitkomsten van deze evaluatie bepaalt UWV welke maatregelen in 2011 worden gecontinueerd ofwel structureel ingevoerd.

Bijzondere doelgroepen

Mobiliteitscentra

Eén van de instrumenten om klanten, met name klanten die met werkloosheid worden bedreigd, aan het werk te helpen of te houden zijn de 33 regionale Mobiliteitscentra. Hierin werkt UWV nauw samen met werkgevers, gemeenten, kenniscentra, onderwijsinstellingen en andere private partijen. 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 ander werk. Dit aantal is lager dan verwacht als gevolg van een fors gedaalde instroom.

Eind augustus liepen er op de Mobiliteitscentra 700 werkgeversprojecten; de meeste gericht op de uitstroom van personeel naar een andere werkgever en andere op het binnenhalen van nieuw personeel voor werkgevers. Werkgevers zijn erg tevreden over de Mobiliteitscentra en gaven als rapportcijfer een 7,4.

¹ Er was sprake van een stijging met 100.000 tot 269.900 (excl. Deeltijd WW)

² exclusief Deeltijd WW

³ Van de werkzoekenden die (ander) werk vonden, waren er 177.500 met recht op een WW-uitkering, 19.000 mensen met recht op Bijstanduitkering aan het werk, 8.200 werkzoekenden zonder recht op uitkering en 7.700 mensen die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd.

⁴ 44.500 voor werklozen en 28.200 voor arbeidsongeschikten

⁵ 7.750 werklozen en 3.450 arbeidsongeschikten

⁶ 1.472 herbeoordeelde, 2.778 overigen

Terugdringen jeugdwerkloosheid

UWV werkt intensief samen met gemeenten aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid. In de eerste acht maanden van 2010 stroomden 49.200 jongeren uit naar werk, waarvan 35.500 jongeren met een WW-uitkering. Door de extra inspanningen en het aantrekken van de economie is de uitstroom naar werk onder jongeren 37% hoger dan in de eerste acht maanden van 2009. Doel van het School Ex programma 2010 is om 10.000 MBO-leerlingen langer op school houden. Ook wil UWV leerlingen die van school komen, in beeld krijgen om ze naar werk te bemiddelen. Na een klein eerste bestand ontving UWV begin augustus van de MBO-raad een bestand van meer dan 17.000 schoolverlaters MBO. Hier worden degenen die aangegeven hebben dat zij reeds werk hebben of terug gaan naar school, uitgefilterd. De anderen worden doorgeleid naar de vestigingen, zodat de jongerenwerkcoaches hen kunnen oproepen voor bemiddeling naar werk.

Om jongeren te kunnen plaatsen zijn in 2010 met zeven branches convenanten afgesloten. Deze sectoren hebben aangegeven in totaal 13.000 (leer)banen, stages, traineeplekken, arbeidsfitbanen beschikbaar te stellen voor jongeren. Tot en met augustus zijn er ruim 8.000 vacatures voor jongerenbanen bij UWV ingediend, waarvan eenderde inmiddels is vervuld (2.700).

1.500 jongeren meldden zich aan om binnen UWV aan de slag te gaan als trainee. UWV nodigde ruim 350 van hen uit voor een selectiedag begin september. Hiervan neemt UWV 120 aan; de anderen krijgen uitgebreid uitleg en advies voor volgende sollicitatieprocedures. Ruim de helft van de eerder aangetrokken trainees heeft (een toezegging voor) ander werk gekregen. UWV heeft goede hoop op het behalen van de doelstelling om alle trainees binnen 6 maand na afloop van hun contract aan het werk te hebben.

Kosten re-integratie arbeidsongeschikten

Over de eerste acht maanden van 2010 bedragen de uitgaven re-integratie AG € 78 mln. Op basis van ramingen van de instroom in re-integratiedienstverlening van werkzoekenden met een arbeidsbeperking heeft UWV medio 2010 in nauw overleg met de minister van SZW maatregelen getroffen om in 2010 en 2011 binnen budget te blijven:

a. Toepassing Protocol Zeer Moeilijk Plaatsbaar (ZMP) selectiever toepassen

Het Protocol ZMP strekt ertoe om de kansen op het verkrijgen van werk voor klanten met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten via een financiële prikkel voor re-integratiebureaus. Door het beroep op dit protocol terug te dringen, dalen de kosten van re-integratie.

b. Selectieve inzet externe dienstverlening

Analoog aan de re-integratie bij de WW kan een werkzoekende slechts eenmaal in aanmerking komen voor een extern re-integratietraject. De nWajong-klanten zijn uitgezonderd van deze maatregel, omdat zij tot het 27^{ste} levensjaar recht hebben op begeleiding.

c. Vergoedingsregeling WSW beëindigd

Na een WSW-indicatie is de gemeente verantwoordelijk voor de re-integratie van UWV-klanten. Een uitzondering hierop geldt voor de nieuwe Wajong. Omdat klanten vaak lang op de wachtlijst WSW staan, bestaat het risico dat zij aangeleerde kennis en vaardigheden verliezen. Doordat UWV een deel van de loonkosten vergoedde (85% WML + administratiekosten), konden klanten alvast aan de slag gaan bij het WSW-bedrijf, ook al was er nog geen officiële WSW-plek beschikbaar. Deze tegemoetkoming kan UWV niet langer voor haar rekening nemen.

d. Dure re-integratiediensten selectiever inzetten

Om de kosten te drukken van de duurere vormen van dienstverlening gaat UWV de toekenning van IRO's en scholingstrajecten die duurder zijn dan € 4.000 (excl. BTW) centraal toetsen.

e. Verzoek om re-integratie van een klant uit het zittend bestand wordt gehonoreerd

Voor de doelgroep WAO/WAZ continueert UWV het huidige beleid uit 2010 rond het zittend bestand. Dat wil zeggen dat alleen zelfmelders in aanmerking komen voor een re-integratietraject.

Daarnaast heeft UWV ten aanzien van het re-integratiebudget AG in 2010 een nieuwe procedure voor het aangaan van verplichtingen ingevoerd. Daar waar voorheen de beslissing tot inkoop van re-integratiedienstverlening lag bij de arbeidsdeskundige/werkcoach, ligt de beslissingsbevoegdheid in de nieuwe procedure bij de managers op districtniveau. Met deze maatregel bereikt UWV dat de districtmanager in staat wordt gesteld te sturen op het aangaan van verplichtingen. Tegelijkertijd heeft UWV het re-integratiebudget AG per doelgroep verdeeld over de districten. Hierbij is de budgetverdeling gebaseerd op de verwachte instroom in re-integratiedienstverlening.

Voorzieningen

Aan arbeidsongeschikte klanten kunnen voorzieningen worden verstrekt: materialen voor op of rond de werkplek zoals een aangepaste stoel of een computer, of bijvoorbeeld een doventolk, begeleiding door een jobcoach, reiskosten of aanpassing van een auto. Aan deze voorzieningen en aan diverse andere re-integratie-instrumenten zoals de Ziektewet 'no-riskpolis' voor herintredende arbeidsongeschikten, besteedde UWV in de eerste acht maanden van 2010 € 169 mln. Dit is inclusief de kosten om mensen met een Ziektewetuitkering aan het werk te helpen.

Onder de overige lasten van het Afj heeft UWV de lasten van meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen opgenomen. In de eerste acht maanden van 2010 kende UWV 3.400 (2009: 3.800) onderwijsvoorzieningen toe. De programmakosten bedroegen € 12 mln.⁷ (2009: € 11 mln.) en de uitvoeringskosten € 1 mln. (2009: € 1 mln.).

1.2 Prestatie-indicatoren bevorderen re-integratie en uitstroom 2010

Onderstaande tabel toont de resultaten op het gebied van re-integratie tot en met augustus 2010.

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e acht maanden	2009
Tijdigheid indicatie WSW	95%	96%	86%
Tijdigheid herindicatie WSW	95%	98%	93%
Tijdigheid ontslagvergunningen	82%	83%	76%
Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	91%	91%
Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	60%	68%	90%
Transparantiebereik werkzoekenden (cv's) voor werkgevers	180.000	310.500	234.023
Aantal vervulde vacatures	95.000	74.000	91.830
Arbeidsuitstroom WW	187.000	177.500	199.924
Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 ^{ste} werkloosheidsdag	13.000	7.700	13.000
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	zie hieronder
Tijdigheid participatieplan Wajong	85%	44%	nvt

- *Tijdigheid (her)indicatie WSW*: UWV gaf 16.500 beschikkingen af. 96% van de eerste indicatiestellingen was tijdig en 98% van de herindicaties, dat is aanzienlijk hoger dan in 2009 en boven de norm.
- *Tijdigheid ontslagvergunningen*: UWV handelde 28.800 aanvragen om ontslagvergunning af. Van de verleende vergunningen was 83% tijdig. Dit is boven de norm.
- *Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen*: UWV handelde 11.000 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning af. Van de verleende vergunningen was 91% tijdig; dit is boven de norm van 90%.
- *Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden*: 376.500 vacatures zijn ingediend via werk.nl (eerste acht maanden 2009: 414.500). De transparantie van 68% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 845.000 op jaarbasis⁸.
- *Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers*: Ultimo augustus waren er 310.500 CV's op werk.nl aanwezig.
- *Aantal vervulde vacatures*: 74.000; dit is meer dan voor deze periode verwacht (70.200) en meer dan in de eerste acht maanden van 2009 (57.800).
- *Arbeidsuitstroom WW*: UWV hielp 177.500 klanten met mogelijk recht op een WW-uitkering naar werk; dit is meer dan verwacht.
- *Plaatsingspercentage AG*: Het plaatsingspercentage⁹ geeft aan hoeveel AG-klanten een betaalde baan krijgen na een re-integratietraject of -dienst. Voor in 2006 gestarte trajecten heeft UWV een plaatsingspercentage van 37% gehaald en voor in 2007 gestarte trajecten 36%. Veel van de in 2008 gestarte trajecten zijn nog niet afgerond.

⁷ De programmakosten voor meeneembare voorzieningen bedroegen € 2,3 mln., voor vervoersvoorzieningen € 4,1 mln. en voor intermediaire voorzieningen € 6,0 mln.

⁸ De vacaturemarkt wordt becijferd op grond van periodiek onderzoek door het CBS onder werkgevers naar het aantal verwachte vacatures.

⁹ Het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten in een kalenderjaar.

Plaatsingspercentages AG	
Kalenderjaar	2010, 1e acht maanden
2006	37%
2007	36%
2008	26%
2009	12%

- *Tijdigheid participatieplan Wajong*: UWV stelde 2.900 participatieplannen voor Wajong-gerechtigden op; van 2.100 kan de tijdigheid worden bepaald¹⁰. Hiervan zijn 900 tijdig. Met 44% voldoet UWV nog niet aan de norm van 85%, maar de verwachting is dat het maandcijfer de komende maanden zal stijgen.

1.3 Deeltijd WW/tijdigheid WW

Voor bedrijven die als gevolg van de kredietcrisis te maken hebben gekregen met substantiële vraaguitval, bestaat vanaf april 2009 de Regeling Deeltijd-WW. Het budget is vastgesteld op € 660 mln. Vanaf april 2009 tot en met augustus 2010 is circa € 330 mln. betaald aan uitkeringen Deeltijd-WW (2010: € 160 mln.). Het aantal toekenningen voor Deeltijd-WW kwam in de eerste acht maanden van 2010 uit op 18.200 en voor de gehele regeling op 73.100. UWV is thans bezig met de afwikkeling van de Deeltijd-WW.

Snelle eerste WW-betaling

In de eerste acht maanden van 2010 kreeg 95% van de WW-kanten binnen vier weken de eerste definitieve betaling. Dit is veel hoger dan de 80% die met het ministerie van SZW is afgesproken.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e acht maanden	2009
WW < 4 weken na ingang recht	80%	95%	81%

¹⁰ Van de overige participatieplannen kan de tijdigheid wegens registratieproblemen niet worden bepaald.

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. Op basis van twaalf aspecten wordt op een landkaart bijgehouden hoe ver de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten vordert. De landkaart is te vinden op www.samenvoordeklant.nl.

Door extra aandacht voor de 14 achterblijvende Werkpleinen is er inmiddels op de meeste van deze Werkpleinen sprake van een positieve ontwikkeling op weg naar tijdige invoering van integrale dienstverlening. Om de voortgang te bevorderen zijn de taken van de Werkpleinen in regelgeving vastgelegd en zijn de mogelijkheden van de minister tot sturing verbeterd.

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. De samenwerking met werkgevers en gemeenten vindt onder meer plaats in Brancheservicepunten. In 2010 zijn 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, 30 Brancheservicepunten Zorg actief. Inmiddels zijn 1.600 vacatures ingediend en ruim 900 stage/leerwerktrajecten worden aangeboden vanuit zorginstellingen. Ruim 600 werkzoekenden met een WWB-indicering zijn uitgestroomd op het aanbod aan vacatures/stages/leerwerktrajecten.

In 2010 hield UWV opnieuw brancheweken. Hierin hebben elf branches één week speciale aandacht gekregen op alle Werkpleinen. Er was sprake van een werkgevergestuurde aanpak: in de ene branche lag de nadruk op werving, bij de andere meer op behoud of scholing van personeel. De werkgevers waardeerden de brancheweken met een 7,3.

2.2 Klanttevredenheid integrale dienstverlening

Samen met Divosa en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) doet UWV onderzoek naar de tevredenheid over de integrale dienstverlening van UWV en gemeenten. Ondanks de stijging van het aantal klanten is de tevredenheid van werkzoekenden gelijk aan 2009. Zij geven als rapportcijfer opnieuw een 6,8. De klanttevredenheid van werkgevers over de integrale dienstverlening wordt 1 keer per jaar gemeten. Hierover rapporteert UWV in het jaarverslag.

2.3 Leerwerkloketten

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 bijna alle leerwerkloketten operationeel en hebben de meeste leerwerkloketten goedgekeurde businessplannen.

3. KLANT

3.1 Verdere kwaliteitsverbetering

Maatwerk voor werkgevers

Door verbetering van de werkgeverstelefoon kan UWV vragen sneller en beter beantwoorden. Ook heeft UWV - 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. Ook kunnen werkgevers meldingen van zwangerschap en de zogenoemde 42^e weekmeldingen digitaal doen. Verder heeft UWV het aanvragen van het deskundigenoordeel gecentraliseerd. Hierdoor is het voor werkgevers duidelijker waar ze hun aanvraag moeten indienen en kan UWV telefonische vragen van werkgevers eenvoudiger en sneller beantwoorden.

Administratief gemak

Sinds oktober 2009 maakt UWV voor het berekenen van de uitkeringsdaglonen van alle primaire wetten (WAO, WIA, WW en ZW) gebruik van loongegevens uit de Polisadministratie. In de periode november 2009 tot en met maart 2010 konden in 86% van de gevallen definitieve dagloonberekeningen zonder wijzigingen op de polisgegevens worden uitgevoerd. Hiermee zorgt UWV ervoor dat werkgevers, werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden niet telkens dezelfde gegevens hoeven in te vullen; steeds meer gegevens zijn al van tevoren ingevuld. Werkgevers krijgen niet telkens 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. Alleen de dagloonvaststelling WW en ZW van uitzendkrachten vindt nog plaats op basis van gegevens van uitzendbureaus. Ook is de overgang naar maatmanloonvaststelling voor de WIA op basis van polisgegevens bijna geheel gerealiseerd.

UWV is in juli een pilot gestart voor de inrichting van een proces voor het verwerken van kwaliteitssignalen van burgers en afnemers van gegevens uit de polisadministratie. De polis concentreert zich voorlopig op individuele reacties uit het proces van dagloonvaststelling. Met het realiseren van de ingediende voorstellen kan vorm worden gegeven aan een eerste fase van een terugmeldvoorziening.

Steeds meer via internet

UWV biedt steeds meer dienstverlening via internet aan:

Digitaal Klantdossier – Via het Digitaal Klantdossier kunnen mensen met een WW- of Bijstand-uitkering 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. In de elektronische intake WW is een gedetailleerd overzicht van het arbeidsverleden voorgevuld. Ook kunnen klanten met een WW-uitkering elektronisch een toeslag op basis van de Toeslagenwet aanvragen.

Digitaal Verzekeringsbericht – Vanaf half maart 2010 kan de burger via het Digitaal Verzekeringsbericht 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.

Digitalisering formulieren - In 2010 heeft UWV circa 60 formulieren voor werknemers gedigitaliseerd. Klanten maken vooral gebruik van de formulieren voor het aanvragen van een Wajong-uitkering of WIA-uitkering en het doorgeven van wijzigingen bij een WIA-uitkering.

3.2 Werkende loonaangifteketen

De loonaangifteketen is stabiel werkend. Verstoringen in de productie zijn adequaat opgelost, indien nodig is extra capaciteit ingezet om problemen op te lossen. De ontwikkeling van de stabiele keten was eind augustus vrijwel afgerond. In totaal waren 55 van de 56 maatregelen gerealiseerd.

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, de SVB en het CBS. Tot en met augustus 2010 leverde UWV 80% van de gegevensleveringen aan derden binnen de afgesproken termijn. Dit is onder de norm van 92%. De score was tijdelijk lager als gevolg van productieverstoringen in mei. Afnemers hebben hiervan in hun primaire proces geen

hinder 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%.

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e acht maanden	2009
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	92%	80%	94%

3.3 Klanttevredenheid/reacties klanten

Het algemene rapportcijfer van werknemers en uitkeringsgerechtigden is in 2010 7,1, hoger dan in voorgaande jaren. Dit komt vooral door een hogere score bij bereikbaarheid/ toegankelijkheid, maar ook de andere aspecten scoren beter. Het algemene rapportcijfer van werkgevers is gestegen naar 6,1 in de tweede vier maanden van 2010. Beide scores voldoen aan de norm voor 2010.

Prestatie-indicatoren: Klantgerichtheid				
Prestatie	Norm 2010	2010, 2e vier maanden	2010, 1e vier maanden	2009
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1	6,9
Klantgerichtheid werkgevers	6,0	6,1	6,0	5,9
Klantgerichtheid werkzoekenden geïntegreerde dienstverlening	-	6,8	6,9	6,8
Klantgerichtheid werkgevers geïntegreerde dienstverlening	-	-	-	7,0

De rapportage over klanttevredenheid over de integrale dienstverlening is vermeld 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			3.197	3.831

In de eerste acht maanden van 2010 ontving UWV 7.000 klachten, 300 klachten minder dan in dezelfde periode in 2009.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	2010, 1e acht maanden		2009	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	2.846	40,8%	4.898	44,8%
Ongegrond	1.443	20,7%	2.092	19,1%
Niet ontvankelijk	146	2,1%	206	1,9%
Oordeel niet van toepassing	1.997	28,6%	2.994	27,4%
Geen oordeel	545	7,8%	739	6,8%
Totaal	6.977	100%	10.929	100%

* excl. Nationale Ombudsman

Het percentage gegrond verklaarde klachten daalde tot 41%. Steeds meer klachten (29%) lost UWV via interventie op. UWV handelde 97% van de klachten af binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken.

Klachtsoorten 2010, 1e acht maanden	
Klachtsoort	Percentage
informatie/communicatie	48,7%
betaling	15,0%
bejegening	13,9%
behandelingsduur	8,2%
begeleiding / behandeling	8,2%
bereikbaarheid / toegankelijkheid	3,5%
overige	2,5%
Totaal	100,0%

Over de hele linie is de klachtintensiteit, dat is het aantal klachten in verhouding tot het aantal beslissingen, in de eerste acht maanden van 2010 stabiel gebleven.

Afhandeling bezwaren

In de eerste acht maanden van 2010 behandelde UWV 90% van de wetstechnische zaken en 87% van de medische zaken via de persoonlijke benadering, waarin snel telefonisch contact wordt opgenomen met een klant die een bezwaar indient tegen een formele beslissing. De klanttevredenheid over de afwikkeling van bezwaren steeg naar 6,0 in de tweede vier maanden van 2010. UWV handelde 88% van de wetstechnische bezwaarzaken binnen 13 weken af en 80% van de medische bezwaarzaken binnen 17 weken.

Telefonie

In 2010 ontving UWV 5,9 mln. telefonische klantvragen. 87% van de bellers kreeg direct en naar tevredenheid antwoord. De score voor het klantencontactcentrum van UWV WERKbedrijf is lager: 66%, doordat veel telefoongesprekken worden doorverbonden naar werkcoaches van UWV WERKbedrijf. 75% van onze klanten was (zeer) tevreden over UWV Telefoon (2009: 73%).

Wet dwangsom

Door de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen kan een aanvrager aanspraak maken op een dwangsombedrag. Dit is het geval indien UWV niet tijdig een beslissing afgeeft op een aanvraag, waarvoor een wettelijke antwoordtermijn geldt. In de eerste acht maanden van 2010 kende UWV in 124 gevallen een dwangsom toe voor een totaalbedrag van € 104.100. Gelet op de paar miljoen beslissingen die UWV in deze periode heeft genomen, is het aantal toegekende dwangsommen relatief beperkt.

3.4 Handhaving

In het handhavingsbeleid van UWV staat centraal het bevorderen van een cultuur van spontane naleving onder onze klanten. Uit het meest recente CBS-onderzoek (over 2009) blijkt het *nalevingniveau van de informatieplicht* voor de WW 90%, en bij de WAO/WIA 97%. In het laatste kwartaal van 2010 meten we het *nalevingniveau van de re-integratieplicht*.

Schadebeperking: UWV constateerde in 2010 bijna 24.000 overtredingen, waarvan in 80% van de gevallen een financiële benadeling is vastgesteld. Bij 99% van de geconstateerde overtredingen legde UWV een sanctie op. Het schadebedrag was € 34 mln.

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

ZZP'ers onderzoek: In vervolg op een rapport van de Nationale Ombudsman heeft de Minister aan de Kamer toegezegd 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. Hierover rapporteren we separaat tweemaandelijks aan de minister.

3.5 Cliëntenparticipatie

UWV betreft de klanten via de cliëntenraden bij het ontwikkelen van (nieuw) beleid en producten alsmede het verbeteren hiervan. In 2010 maakte UWV afspraken met de Landelijke Cliëntenraad en het ministerie van SZW over de inrichting van cliëntenparticipatie op de werkpleinen. De CC heeft de afgelopen maanden diverse adviezen uitgebracht over onder meer de sollicitatieplicht oudere werknemers, de vervolguitering WIA en de controlevoorschriften Ziektewet.

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 augustus 2010 steeg hun aantal van 178.600 naar 200.200, een groei van 21.600 (waarvan 4.600 nWajong).

Op 1 januari 2010 werd de nieuwe Wet Wajong van kracht. We gaven tot en met augustus 8.200 beschikkingen af. De voorraad nieuwe Wajong is 5.900 eind augustus. We hebben diverse maatregelen getroffen om de capaciteitsinzet nieuwe Wajong te vergroten. Daarnaast gaven we tot en met augustus 7.700 beschikkingen af op basis van de oude Wajong. Deze voorraad daalde de afgelopen maanden aanzienlijk van 5.400 naar bijna 600 eind augustus.

40% van de beschikkingen voor de nieuwe Wajong betrof een afwijzing van de aanvraag, bij 7% is iemand beoordeeld als volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zonder enig perspectief op de arbeidsmarkt en bij 53% van de beschikkingen is de werkregeling van toepassing en moet een participatieplan worden opgesteld.

In het jaarverslag 2010 zal UWV rapporteren over de eerste resultaten van de opgestelde participatieplannen, ingekochte trajecten en het succes daarvan op de arbeidsmarkt.

4.1 Re-integratietrajecten Wajongers

UWV is verantwoordelijk voor de re-integratie van Wajongers. In de eerste acht maanden van 2010 kochten we 6.700 re-integratietrajecten in. 1.800 jonggehandicapten gingen aan het werk, waarvan 1.000 met een dienstverband van twaalf maanden of meer.

In september 2008 begon UWV samen met een aantal re-integratiebedrijven met de pilot 'Sluitend aanbod Wajong'. Doel is om Wajongers van wie de re-integratie niet is geslaagd, een tweede kans te bieden. UWV meldde 1.000 Wajongers aan bij de deelnemende re-integratiebedrijven.

In september 2010 hadden 327 van deze klanten een arbeidsovereenkomst en 128 een doorstroombaan in een begeleide werkomgeving (een arbeidstrainingscentrum (ATC)).

4.2 Overige re-integratieactiviteiten

Beoordeling Wajongers op participatiemogelijkheden

Op verzoek van het ministerie van SZW beoordeelde UWV in 2009 8.600 Wajongers op hun participatiemogelijkheden. 474 van de 1.300 Wajongers met participatiemogelijkheden zijn inmiddels een re-integratietraject gestart¹¹. De helft van de 195 beëindigde trajecten had een succesvol resultaat (bijna allemaal plaatsing in een reguliere arbeidsplaats).

Experimenten voor meer samenwerking

Voor 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 2009 accordeerde UWV dertien plannen op basis van objectieve criteria, waarvan zeven zijn afgerond. Voor 2010 kreeg UWV 124 plannen. Voor € 1,9 mln. werden veertien plannen geaccordeerd.

4.3 Samenwerking met werkgevers

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.

Wajongwerkt.nl

In oktober 2008 lanceerden we, samen met CNV-jongeren, de internetsite www.wajongwerkt.nl. Wajongers kunnen daar hun profiel aanleveren, werkgevers hun vacatures. Onder regie van het Werkgeversservicepunt Wajong zoeken re-integratiebureaus kandidaten bij de vacatures. Wajongers die hun profiel mailen, worden in contact gebracht met arbeidsdeskundigen. In de eerste acht maanden van 2010 meldden Wajongers binnen het landelijk Werkgeversservicepunt Wajong 275 profielen via Wajong.werkt.nl aan en werkgevers 188 vacatures. Vooral het aantal door werkgevers geleverde vacatures is hoger dan in dezelfde periode 2009.

¹¹ De redenen waarom de andere ruim 800 nog geen re-integratieaanbod hebben gekregen, worden onderzocht.

5. SOCIAAL-MEDISCHE EXPERTISE

5.1 Doelgroepgerichte verzuimbegeleiding

Het verhogen van de participatiegraad van de vangnetpopulatie is in de dienstverlening van UWV een belangrijk element. Ook in de eerste acht maanden van 2010 blijkt een voortgang van de versterkte focus op re-integratie: er werden 5.000 re-integratietrajecten en 11.800 interventies ingezet.

Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e acht maanden	2009
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	86%	89%
% herstelde vangnetgevallen < 13 weken	78%	75%	79%
% herstelde vangnetgevallen > 13 weken	75%	73%	74%

Van de vangnetters herstelt 75% binnen 13 weken. Dit is minder dan beoogd (78%). Dit houdt verband met de daling van het aantal zieke uitzendkrachten in 2010. Deze doelgroep heeft een gunstig uitstroombestand; tot en met augustus is 93% van de uitzendkrachten binnen 13 weken uitgestroomd. Doordat het aantal zieke uitzendkrachten daalt, blijft de totale score achter bij de doelstelling. Van de vangnetters die na 13 weken nog ziek zijn, is 73% uitgestroomd vóór de maximumduur van twee jaar. Dit is iets lager dan de doelstelling van 75%.

Sinds 2007 meten we elk kwartaal of we zelf de toetsingen van de re-integratieverslagen juist hebben uitgevoerd. Tot en met juni 2010 is de score 86%.

Verbeterprogramma

In 2009 is UWV 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, zoals ook bleek uit een recent IWI-rapport.

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 is een plan van aanpak opgesteld voor de verdere verbetering van de ZW-arborol met maatregelen voor de korte en de lange termijn. De maatregelen op korte termijn richten zich vooral op een verbetering van de bedrijfsvoering en de sturing daarop. Het gaat hierbij om het invoeren van een nieuwe rapportagetool, betere sturing met de nieuw beschikbare stuurinformatie, exacter normeren van de benodigde capaciteit en verbetering van de toetsing van de re-integratieverslagen. Op langere termijn is een fundamentele herijking van de uitvoering van de ZW-arborol nodig. Daarom start UWV op 1 oktober op zeven ontwikkelkantoren met het toetsen van een werkwijze (vooruitlopend op de landelijke implementatie) die het mogelijk maakt sterker in te zetten op risicoselectie, demedicalisering en participatie. Kern van de werkwijze is het sterker positioneren van de re-integratiebegeleider als degene die de regie voert in het ZW-arboproces. UWV zet de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige in waar zij de meeste toegevoegde waarde hebben. De re-integratiebegeleider kan ook UWV WERKbedrijf inschakelen. Op de ontwikkelkantoren wordt bekeken of deze werkwijze leidt tot een optimale risicoselectie en een focus op herstel en participatie.

Op diverse plaatsen werkt de cultuuromslag 'Werk boven Uitkering' al goed maar deze omslag is nog lang niet op alle plaatsen gemaakt. In de huidige werkwijze bepalen de ZW-arboteams in het teamoverleg van de re-integratiebegeleider, verzekeringsarts en arbeidsdeskundige de inzet van activiteiten die nodig is. Daar vloeit regelmatig uit voort dat de verzekeringsarts de casemanager wordt. Door de beperkte capaciteit duurt het soms lang voordat oriëntatie op arbeid plaatsvindt, ook wanneer de ziekte daar geen directe belemmering voor is. Die situatie wil UWV ombuigen naar de focus op herstel én participatie, zodat, wanneer dat kan, parallel gewerkt wordt aan beide elementen.

Samenwerking

In de eerste acht maanden van 2010 is UWV op twee Werkpleinen in Amsterdam gestart met het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen voor een groot aantal klanten uit de Wet Werk en

Bijstand. Ook op enkele andere locaties levert UWV op verzoek van de gemeente sociaal-medische beoordelingen van WWB-klienten in de vorm van een re-integratieadvies. Verder geeft UWV op twee gemeentelocaties antwoord op de vraag of WWB-klienten in staat zijn om mee te doen aan een specifiek traject (bewegingstraject of taal & inburgering).

Samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en gemeenten werkte UWV 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. In de pilots zijn nieuwe manieren van samenwerking onderzocht om klanten met een complexe hulpvraag op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn beter en sneller te helpen. Zowel klanten als medewerkers van de pilots waren positief. De positieve evaluatie van deze pilots was aanleiding voor de staatssecretarissen van SZW en VWS om het gezamenlijk beoordelen verder te ontwikkelen in nieuwe lokale initiatieven. Het ministerie van BZK is daarbij sponsor. Per augustus 2010 hebben zich bijna 30 organisaties, vooral gemeenten, bij de projectorganisatie gemeld met een idee voor een lokaal initiatief.

5.2 Tijdigheid eerste betaling aan arbeidsongeschikten

Voor de Ziektewet en de WIA voldoet de tijdigheid in de eerste acht maanden van 2010 aan de norm: 90% van de ZW-klienten en 87% van de WIA-klienten kreeg binnen vier weken de eerste betaling. Het vaststellen van het recht op een WIA-uitkering gebeurde echter te vaak niet op tijd: de score over de eerste acht maanden van 2010 is 54%. De achterstand WIA daalde dit jaar met bijna 10%. De productie is verhoogd. Deze productiestijging hebben we voor een deel ingezet voor de afhandeling van het sterk toegenomen aantal aanvragen WIA. UWV heeft diverse maatregelen genomen om de productie verder te laten toenemen, zoals het inhuren van extra capaciteit aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen, het laten uitvoeren van overwerk, het zomogelijk verschuiven van capaciteit naar de WIA, intensiveren van de sturing door bijvoorbeeld het scherper bewaken van de prioriteiten van afhandeling en sturingslijsten op individueel niveau. Het project Flexibiliteit, Loopbaanpaden, Arbeidsmarktcommunicatie en Recruitment focust op de werving van verzekeringsartsen en kiest voor een vernieuwende en intensieve benadering van de arbeidsmarkt en kandidaten die deze markt binnenkort zullen betreden. Omdat ook het aanbod van personeel binnen bepaalde andere vakgebieden op de externe arbeidsmarkt niet toereikend is zal het aanbod van talent de komende jaren grotendeels voortkomen uit de ontwikkeling en training van onze medewerkers tot (volwaardig) verzekeringsarts. Daarnaast wordt er goed gekeken naar de werkprocessen om de inzet van verzekeringsarts te focussen en taken, waar mogelijk, te beleggen bij bijvoorbeeld basisartsen en/of procesondersteuners. Daarnaast werkt UWV aan het verhogen van de productiviteit door experimenten te ontwikkelen en te implementeren. Bij de herbeoordelingen wordt prioriteit gegeven aan klantgedreven en wettelijke herbeoordelingen boven door de verzekeringsarts geïnitieerde herbeoordelingen. De standaard 'professionele herbeoordeling verzekeringsarts' wordt herijkt.

De eerste uitbetaling van een Wajong-uitkering moet plaatsvinden binnen achttien weken na de aanvraag, in de eerste acht maanden van 2010 lukte dat in 93% van de gevallen.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2010	2010, 1e acht maanden	2009
ZW < 4 weken na ingang recht	75%	90%	80%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	87%	83%
Wajong < 17 weken na aanvraag	80%	93%	88%

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Rechtmatigheid

6.1.1 Resultaten rechtmatigheidcontroles per wet en UWV-breed

De hierna volgende tabel geeft gescheiden de percentages financiële fouten en onzekerheden in de uitkeringslasten weer. In het kader van de rechtmatigheid worden 'financiële fouten' en 'onzekerheden' gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het verschil tussen de beide begrippen is dat bij een financiële fout kan worden vastgesteld wat de fout is en wat het financiële gevolg is, terwijl bij een onzekerheid UWV onvoldoende controlemiddelen heeft 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 drie kwartalen van het verslagjaar 2010 (de periode 1 oktober 2009 tot 1 juli 2010) komt uit op 1,2. Op dit moment wordt hiermee niet voldaan aan de goedkeuringstolerantiegrens van 1%. De *onzekerheid* ligt met 0,7% boven het niveau van 2009. De totale rechtmatigheid komt uit op 98,1%. Op wetniveau is het beeld als volgt:

Tabel Financiële Rechtmatigheid t/m derde kwartaal verslagjaar 2010 (%)						
Wet	Financiële fouten (afgerond)			Onzekerheden (afgerond)		
	t/m 3 ^e kwartaal VJ 2010	t/m 2 ^e kwartaal VJ 2010	2009	t/m 3 ^e kwartaal VJ 2010	t/m 2 ^e kwartaal VJ 2010	2009
BIA	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
TRI	4,7	4,0	11,0	0,9	0,6	5,4
Wajong	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,4
WAO	0,0	0,0	0,2	0,0	0,5	0,2
WAZ	0,0	0,0	0,3	0,3	1,4	0,6
WAZO	0,9	1,8	1,9	0,0	0,0	0,8
WIA	2,6	2,0	1,4	1,8	0,1	1,1
WW	2,6	2,6	1,6	1,8	1,5	1,4
ZW	2,4	2,1	5,0	0,7	1,5	0,0
IOW	0,3	--	--	0,0	--	--
TW	0,1	0,0	2,4	0,0	0,0	1,3
UWV-breed	1,2	1,1	1,1	0,7	0,6	0,6

Toelichting op tabel

- Met uitzondering van WW en WIA daalt over de hele linie het percentage financiële fouten op wetniveau ten opzichte van 2009. Met uitzondering van WW, ZW en WIA daalt voor alle wetten ook het percentage onzekerheid ten opzichte van 2009.

Financiële fouten

Het *WW*-cijfer stijgt van 1,6% in 2009 naar 2,6% nu. Door het aandeel van de *WW*-uitkeringmassa in de totale uitkeringsmassa UWV weegt dit resultaat relatief sterk door in het UWV-percentage.

De *WW*-uitkeringsmassa maakt ongeveer een kwart uit van de totale UWV-uitkeringsmassa; een stijging van het percentage financiële fouten bij de *WW* met 1 procent leidt daardoor tot een toename van het percentage financiële fouten op UWV-niveau met 0,25 procent. Het *WW*-cijfer is samengesteld uit de scores op een aantal deelmassa's. Het *WW*-cijfer bestaat voor 0,2% uit financiële fouten met betrekking tot de inzet van re-integratie-instrumenten voor ontslagwerklozen, voor 0,8% uit financiële fouten op het onderdeel betalingsonmacht en voor 0,3% uit financiële fouten bij uitkeringen in verband met vorstwerkloosheid. Wanneer de foutscores op deze deelmassa's buiten beschouwing gelaten worden, bedraagt het percentage financiële fouten voor *WW* ontslagwerkloosheid 1,3. Dagloonfouten maken hier voor 0,6% deel vanuit: het relatieve aandeel van dagloonfouten in het *WW*-cijfer neemt ten opzichte van 2009 (0,3%) toe.

Het *ZW*-cijfer daalt in positieve zin van 5% in 2009 naar 2,4%. Dagloonfouten maken hier 1,2% vanuit, in 2009 was dit nog 2,1%. Het *WIA*-cijfer stijgt van 1,4% in 2009 naar 2,6% nu. Daarvan is 2,3% toe te rekenen aan fouten bij de inzet van re-integratie-instrumenten voor cliënten met een structurele functionele beperking (*WIA-IR*). Het percentage voor *WIA*-uitkeringen bedraagt 0,3%.

De resultaten van de wet *Inkomensvoorziening Oudere Werklozen* (IOW) zijn voor het eerst in de cijfers opgenomen. Het percentage financiële fouten bedraagt thans 0,3%.

Onzekerheden

Het percentage onzekerheid op UWV-niveau neemt enigszins toe ten opzichte van 2009. De toename doet zich voor bij WW, ZW en WIA.

6.1.2 Status verbetermaatregelen ZW en WAZO

Sinds 1 oktober 2009 wordt de polisadministratie ook gebruikt voor de dagloonberekening ZW en WAZO. Hiermee zijn alle wetten waarvoor de dagloonregels Walvis gelden voor de dagloonberekening overgegaan 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. Met de release van juni 2010 van de applicatie dagloonmodule zijn weer enkele belangrijke verbeteringen aangebracht. Toch blijft beter en consequent gebruik van deze tool noodzakelijk om optimale ondersteuning bij de dagloonberekening mogelijk te maken.

6.1.3 Rechtmatigheid uitvoering WW 2010: gevolgen economische crisis

De in 2009 ingezette maatregelen voor de beheersing van het toegenomen werkaanbod door de economische crisis zijn in 2010 gecontinueerd. Hoewel de WW-instroom in 2010 lager is dan verwacht en het totaal aan WW-uitkeringen licht daalt, blijft de prognose voor de WW zeer onzeker gezien de economische ontwikkelingen. Desondanks handhaven we de ambities op de belangrijkste prestatie-indicatoren ten aanzien van tijdigheid en klanttevredenheid. Onder deze omstandigheden acht UWV consolidatie van de rechtmatigheid WW op het huidige niveau het maximaal haalbare.

6.1.4 Status herstelplannen oude fouten 2009

- WIA-uitkeringen (indexering 1 januari 2007): de herstelactie is afgerond. Er zijn 1.181 gevallen beoordeeld en in 22 gevallen heeft dit tot een correctie geleid.
- Toeslagenwet (inkomsten partner in combinatie met geboortedatum partner): De Commissie Oude Fouten heeft primair geadviseerd om géén herstelactie te overwegen op grond van kosten versus baten en gelet op het aantal te controleren gevallen. Het secundaire advies om een verbetermaatregel te implementeren waarbij de registratie van de geboortedatum van de partner een verplichting wordt, is ter besluitvorming voorgelegd aan de directie van de verantwoordelijke divisie.

6.2 Personeel

Op 1 september 2010 had UWV 18.356 fte's in dienst, 544 meer dan eind 2009. Deze toename komt door een stijging van het aantal tijdelijke fte's in verband met de crisis.

Bij werving van nieuwe medewerkers kiest UWV voor diversiteit, omdat UWV vindt dat haar personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenleving. Bij de gehanteerde selectietesten hebben taal en culturele aspecten geen relevante invloed op het testresultaat. Ook startte UWV met een traineeship voor managementtalent om de instroom van relatief jonge hoger opgeleiden te realiseren en deze talenten voor langere tijd aan UWV te binden. Tien trainees komen uit de UWV-organisatie, tien anderen worden van buiten aangetrokken.

Voor 2010 wil UWV intern 125 werkervaringsplekken voor Wajongers realiseren. In de eerste acht maanden van 2010 hebben in totaal 116 Wajongers gewerkt op werkervaringsplekken. Verder vraagt UWV aan haar leveranciers om werk(ervarings)plekken open te stellen voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt.

UWV ondertekende in maart 2010 het Charter Vrouwen naar de Top en committeerde zich hiermee 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 de medewerkers gebruik maken van 275 kwalitatief hoogwaardige en goed bereikbare fitnesscentra, bedrijfsfysiotherapie op vrijwel alle locaties en cursussen 'stoppen met roken'.

6.3 Huisvesting

Op 1 januari 2010 bestond de huisvestingsportefeuille van UWV uit 188 panden en 530.600 vierkante meter kantooruimte. Hiervan werd 20.500 vierkante meter onderverhuurd, zodat het beschikbare oppervlak 510.100 m² bedroeg.

Eind augustus 2010 had UWV 185 panden en circa 518.600 m² in portefeuille. Het aantal beschikbare m² na aftrek onderhuur nam in 2010 met 10.000 af tot 500.000 m². De onderhuur nam met 1.000 m² af. In verband met de crisis breidde UWV het aantal m² uit.

UWV bekijkt 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. De gesprekken hierover lopen nog. Ook wil UWV de komende jaren het gemiddeld aantal m² per fte verlagen, bijvoorbeeld door meer flexplekken te creëren. In de Werkpleinen wordt het werkplekdelen al enige tijd toegepast en daalde het gemiddeld aantal m² per fte van circa 31 m² per fte naar circa 27 m².

6.4 ICT

ICT minder complex en goedkoper

UWV werkte dit voorjaar aan het opstellen van een Koersnota waarin de businessvisie op de informatievoorziening is verwoord. De belangrijkste uitkomsten betreffen het vaststellen van die ICT-voorzieningen die een gezamenlijk karakter hebben en waar bedrijfsonderdelen door samen te werken winst kunnen boeken. In de Applicatie Roadmap vindt de doorvertaling plaats naar het applicatielandschap. UWV geeft prioriteit aan UWV-brede standaardoplossingen die het meest bijdragen aan complexiteitsreductie en doelmatigheidswinst.

UWV werkt de Applicatie Roadmap verder uit in een implementatiestrategie.

Voor de stafdirectoraten HRM en Inkoop schaft UWV een ERP (Enterprise Resource Planning)-systeem aan wat moet aansluiten op het bestaande FEZ-systeemcomplex. In lijn hiermee wordt een sourcingbeleid ontwikkeld voor de ondersteuning bij de implementatie: ondersteuning bij de inrichting van standaardpakketten en waar nodig maatwerk.

De laatste van de grote uitkeringsystemen worden vóór eind 2010 overgebracht naar het Hoofdrekencentrum (HRC). UWV rondt het programma Killen & Migreren (K&M) definitief af in 2011 met de migratie van nog enkele kleinere systemen en nazorg.

UWV rondde verschillende vooronderzoeken voor de aanbesteding van de kantoorautomatisering en netwerken af. De inrichting van het programma is aangepast en het programmaplan herijkt.

Regievoering

Informatieplanning: Per 1 juli ondersteunen specifieke ICT-teams gericht de business. UWV verwacht de professionele ondersteuning eind 2011 op het gewenste niveau te hebben.

Regie op projecten: met het projectportfoliomanagement is vorig jaar het beheer van het portfolio sterk verbeterd en de transparantie vergroot. De kwalitatieve beoordeling van projecten is verbeterd door het instellen van de Architectuur Review Board. UWV heeft het portfolio 2010 herijkt.

Leveranciers en leveranciersmanagement: UWV legt voor de contractering van leveranciers een zwaardere rol bij de afdeling Inkoop om verdere professionalisering te bereiken. ICT-leveranciersmanagement ondersteunt economische en kwalitatief goede uitnutting van de contracten.

Exploitatie

Continue dienstverlening: In het eerste halfjaar heeft UWV verbeteringen en standaardisering van het technisch beheer van het HRC doorgevoerd. Verdere structurele verbetering wordt bereikt door het wegwerken van achterstallig onderhoud. Dit zal enkele jaren in beslag nemen.

Change- en release management: De afgelopen periode is gewerkt aan procesoptimalisatie om de efficiency van change- en releaseprocessen van klantvraag tot en met uitgevoerde leveranciersopdracht te vergroten.

Ontwikkeling applicatieportfolio: In 2010 killede UWV tot nu toe 14 applicaties en migreerde 30. Er moeten nog 24 systemen worden uitgezet en 16 worden gemigreerd binnen het programma K&M.

Rapportage Herbezinning ICT

Naar aanleiding van het stopzetten van het WIA-programma nam UWV 32 maatregelen om de beheersing rondom ICT-projecten op het gewenste niveau te brengen. Deze maatregelen zijn genomen op vier thema's: Sturing en verantwoording, Houding en gedrag, Kennis en kunde, en Omvang en ambitieniveau.

In de zogenoemde Tussenbalans Herbezinning ICT constateerde UWV dat het bij Houding en gedrag gaat om een cultuurverandering die tijd vraagt en vasthoudendheid en dat voor Omvang en

ambitieniveau geldt dat UWV geen grote complexe ICT-projecten meer start, maar de ICT-huishouding geleidelijk – met kleine stappen verbetert.

Voor Sturing en verantwoording zijn 17 van de 18 maatregelen ingevoerd. De afgelopen maanden is na het opstellen van het Jaarinformatieplan 2010 het Meerjaren Informatieplan 2011-2014 vastgesteld, zijn verdere stappen gezet om de rapportagecyclus doelmatiger te laten verlopen, is de centrale administratie van projecten geïmplementeerd en de afhankelijkheid van derden beperkt. Ook heeft UWV het Jaarinformatieplan 2010 herijkt en voor het Jaarinformatieplan 2011 strategische doelen geformuleerd, op basis waarvan de projecten voor 2011 worden gekozen. Op het gebied van Kennis en kunde zijn 6 van de 11 maatregelen geoperationaliseerd en lopen nog enkele acties. Deze worden de komende maanden afgerond.

Conclusie is dat het merendeel van de maatregelen Herbezinning ICT is geïmplementeerd, waardoor in opzet de ICT-besturing in het algemeen en de beheersing van projecten in het bijzonder zijn verbeterd. Op een zestal punten wordt verdere verbetering noodzakelijk gedacht, waardoor sturing op processen en projecten nog verder toeneemt, waaronder implementatie van de IT-architectuur en het vergroten van kennis en kunde bij opdrachtgevers. De komende periode verdient met name het borgen van de maatregelen en vergroten van de effectiviteit ervan aandacht van de desbetreffende directeuren. Daarmee zal de basis gelegd zijn voor de verdere verbetering van de ICT volwassenheid.

Gegevensbeveiliging

De doelstelling om eind 2009 de beveiliging en privacy conform de SUWI-regeling gerealiseerd te hebben, had UWV 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 het jaarplan B&P 2010 zijn acties benoemd rond de risico's: autorisatiebeheer, bewustwording en continuïteit.

UWV werkt aan een vernieuwde procesbeschrijving van het autorisatiebeheerproces. De eerste procesaanpassingen zijn ingepland. Deze actie loopt door in 2011. De laatste fase van de schoning van oude accounts loopt nog.

De bewustwordingsacties betreffen onder meer het geven van workshops en het inregelen van B&P-activiteiten in de HRM-cyclus.

Met betrekking tot het risico continuïteit zijn het afgelopen halfjaar de nodige acties verricht op het gebied van de crisisorganisatie en het continueren van het testen van de ICT-uitwijk. Het op niveau houden van de bedrijfscontinuïteit valt onder de reguliere bedrijfsvoering.

6.5 Kwaliteit

Kwaliteit bedrijfsvoering

Het UWV-kwaliteitmanagementsysteem is gebaseerd op de norm ISO 9001:2008 en is gecertificeerd door een extern certificatiebedrijf. Het certificaat loopt tot 2011. Ons kwaliteitmanagementsysteem ondersteunt de beweging naar een klantgerichte organisatie en geeft impulsen voor een verdere verbetering van de dienstverlening. Vanaf 2009 maakt UWV gebruik van de cyclische, gestructureerde verbeterprogramma's volgens de methode van Lean Six Sigma. De eerste projecten zijn afgerond met als effect een verkorting van de doorlooptijd van tien processen.

Integriteit

In de eerste acht maanden van 2010 ontving UWV 180 signalen van mogelijke schending van de integriteit, 88 onderzoeken zijn gestart en 77 zaken zijn afgesloten. UWV deed in twaalf gevallen aangifte bij de politie (negen tegen een cliënt en drie tegen een (ex-) medewerker).

Aandacht voor duurzaamheid

UWV hanteert vanaf 1 januari 2010 bij alle uit te voeren aanbestedingen de criteria voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals die zijn vastgesteld door het ministerie van Economische Zaken.

In maart 2010 startte UWV een testtraject voor het scheiden van afval op de werkplek. De hoeveelheid restafval neemt hierdoor drastisch af. Op basis van de overwegend positieve resultaten van deze test worden verdere besluiten genomen.

Met de programmaleiding van de Rijksbrede Benchmark is een gezamenlijk Maatschappelijk Ondernemenplatform ingericht.

6.6 Doelmatigheid

De begroting 2010 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Hiermee wordt de relatie tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen inzichtelijk gemaakt.

Hieronder wordt op basis van deze methodiek op het niveau van de strategische producten aangegeven in hoeverre de ingezette middelen vallen binnen de begroting en wordt op hoofdlijnen een relatie gelegd tussen de bestede middelen en het productieniveau.

Begrotingsresultaat UWV		bedragen x € 1 miljoen			
	realisatie t/m augustus 2010	begroting t/m augustus 2010	verschil	%	begroting 2010
1. Informatievoorziening					
1.1 Informatievoorziening	68,0	68,8	-0,8	-1,1%	103,2
	68,0	68,8	-0,8	-1,1%	103,2
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	24,0	19,9	4,0	20,3%	29,9
2.2 Re-integratie	104,9	129,3	-24,5	-18,9%	194,0
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	153,0	166,9	-14,0	-8,4%	250,4
	281,8	316,2	-34,4	-10,9%	474,3
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	37,3	41,2	-3,9	-9,5%	61,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	90,0	79,4	10,5	13,2%	119,2
	127,2	120,6	6,6	5,5%	180,9
4. Claimbeoordeling					
4.1 Toekennen-afwijzen claim	306,6	312,6	-6,0	-1,9%	468,9
4.2 Continuëren	285,5	282,0	3,5	1,2%	423,0
4.3 Handhaving	42,1	47,7	-5,6	-11,7%	71,6
	634,3	642,3	-8,0	-1,3%	963,5
5. Inkomensverzekering					
5.1 Betalingen	64,5	67,0	-2,5	-3,7%	100,5
	64,5	67,0	-2,5	-3,7%	100,5
Subtotaal uitvoeringskosten	1.175,8	1.214,9	-39,1	-3,2%	1.822,4
Friciekosten huisvesting	0,6	3,1	-2,6	-81,8%	4,7
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.176,4	1.218,1	-41,7	-3,4%	1.827,1
Bijzondere baten	-6,1	-	-6,1	-	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.170,3	1.218,1	-47,8	-3,9%	1.827,1
Vernieuwing	21,8	30,0	-8,2	-27,4%	45,0
Investeringsbudget	6,3	4,1	2,3	55,9%	6,1
Transformatiebudget	14,0	12,3	1,6	13,3%	18,5
Invoering Wet- en regelgeving	15,5	40,2	-24,7	-61,4%	60,3
Friciekosten sociaal plan	3,5	16,7	-13,1	-78,9%	25,0
Totaal projectkosten	61,1	103,3	-42,2	-40,9%	154,9
Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	1.231,4	1.321,4	-90,0	-6,8%	1.982,0
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-43,1	-40,3	-2,8	6,8%	-60,5
Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)	1.188,3	1.281,0	-92,7	-7,2%	1.921,5

Begroting 2010

De opgenomen jaarbegroting 2010 voor de uitvoeringskosten (incl. het extra toegekende budget vanwege de volumestijging als gevolg van de financiële crisis) bedraagt € 1.982,0 mln. Het op 1 oktober 2010 door de minister van SZW toegekende budget bedraagt € 1.977,7 mln. Hierin is een korting van € 89 mln. verwerkt (€ 74 mln. regulier, € 15 mln. projecten) die verband houdt met de overschrijding van het re-integratiebudget WW. Daarnaast ontvangt UWV budgetten van de ministeries van OC&W (onderwijsvoorzieningen € 2,4 mln.) en VWS (wanbetalers € 1,9 mln.).

Prognose 2010

Voor geheel 2010 verwachten wij op de reguliere kosten een overschrijding van circa € 60 mln. Deze kan worden verklaard doordat bij de divisies WERKbedrijf en Uitkeren het werkaanbod naar aanleiding van de financiële crisis fors is achtergebleven bij de oorspronkelijke verwachting. Daarnaast houden de divisies en directoraten de kosten strak in de hand, vooruitlopend op de lagere budgetten in 2011.

De overschrijding is nodig voor de financiering van de naar verwachting zeer hoge kosten die de sterke krimp van de organisatie in de komende jaren met zich mee zal brengen. Hiertoe willen we in onze jaarrekening het bedrag van de overschrijding geheel toevoegen aan het bestemmingsfonds voor frictiekosten.

De projectkosten zullen naar verwachting circa € 20 mln. achterblijven bij de begroting omdat projecten minder snel zijn gestart dan gepland. Redenen zijn het verscherpte interne toezicht op een goede start van projecten en de soms moeizame bemensing van projecten, omdat UWV stuurt op een nadrukkelijke beperking van het aantal externen. Wij zijn met het ministerie van SZW in overleg 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.

Het budget voor de reguliere uitvoeringskosten bedraagt voor het hele budgetjaar 2010 € 1.827,1 mln. De uitgaven van de reguliere uitvoeringskosten tot en met augustus liggen met € 1.176,4 mln., 3,4% onder het tijdsevenredig budget.

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

- Informatievoorziening

De kosten van uitvoering van de informatievoorziening liggen vrijwel op het tijdsevenredig budget.

- 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 werkzoekenden en hebben voornamelijk betrekking op activiteiten van de basisdienstverlening werkzoekenden. 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 vacaturevervullingen. Tot en met augustus zijn 74.000 vacatures vervuld, een realisatie van 117% ten opzichte van de begroting.

- Claimbeoordeling

Bij de claimbeoordeling liggen de gerealiseerde kosten voor Toekennen-afwijzen Claim per saldo onder het begrote niveau. Enerzijds ligt de omvang van de activiteiten op het gebied van Toekenningen-afwijzingen AO boven het begrote niveau; de productieaantallen WIA claim-beoordeling EWT lagen tot en met augustus 14% boven de begroting. Anderzijds ligt de omvang van de activiteiten in het kader van claimbehandeling ZW en WW onder het begrote niveau. Bij de ZW lag het aantal meldingen voor zieke WW'ers 17% onder het verwachte niveau en bij de uitzendkrachten 5%. Ook bij de WW lag het aantal beslissingen ontslagwerkloosheid onder het begrote niveau. De bestedingen voor Continueren zijn hoger dan het budget. De hogere bestedingen doen zich voornamelijk voor bij de activiteiten in het kader van continuering ZW. 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 augustus 2010 betreffen gemiddeld 6.446 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 kosten van deze leegstand bedragen € 1,3 mln., waarvan voor € 0,7 mln. een voorziening is getroffen. Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWW heeft eind augustus vier panden voor 100% leegstaan, Orlyplaza Amsterdam (998 m²), Bergweidedijk te Deventer (1.190 m²), Oosterkerkstraat te Leiden (1.852 m²) en Van Hastelweg te Eindhoven (390 m²).

Bijzondere baten

In de bijzondere baten is een vrijval van de voorziening loon/prijs van € 6,1 mln. verantwoord.

Projectkosten

- Vernieuwing: de realisatie tot en met augustus 2010 bedraagt € 21,8 mln., € 8,2 mln. lager dan het tijdsevenredig budget (€ 30,0 mln.).
- Investeringsbudget: van het Investeringsbudget is tot en met augustus 2010 € 6,3 mln. besteed, € 2,3 mln. meer dan het tijdsevenredig budget. In dit budget is een korting van € 15 miljoen verwerkt in verband met de overschrijding van het re-integratiebudget WW.
- Transformatiebudget: voor de kosten van de fusie met CWI en de hiermee samenhangende transformatie is voor 2010 € 18,5 mln. beschikbaar. Hiervan is € 14,0 mln. besteed.
- Invoering Wet- en regelgeving: De bestedingen op projecten inzake Invoering Wet- en regelgeving zijn per saldo € 25,3 mln. lager dan de begroting. De kosten van SUB/Walvis bedragen € 4,6 mln., € 3,4 mln. onder de begroting. De kosten van overige Wet- en regelgevingprojecten onderschrijden de begroting met € 21,9 mln.
- Friciekosten Sociaal Plan: De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 3,5 mln. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis van € -/- 0,8 mln. zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.