

## Bijlage 1 Prestatie-indicatoren UWV

| UWV   | realisatie<br>2005 | realisatie<br>2006 | realisatie<br>2007                      | realisatie<br>2008                     | norm 2008                |
|---|--------------------|--------------------|---|--|--------------------------|
| 1. Juist oordeel re-integratieverslag   | -                  | -                  | 88%                                     | 90%                                    | 70%                      |
| 2. Percentage herstelde vangnetgevallen binnen 13 weken   | -                  | 83%                | 82%                                     | 82%                                    | 85%                      |
| 3a. Tijdigheid WW: beslissing < 8 weken   | 94%                | 95%                | -                                       | -                                      | -                        |
| 3b. Tijdigheid WW: 1 <sup>e</sup> betaling < 4 weken na aanvraag  | -                  | -                  | 82%                                     | 88%                                    | 75%                      |
| 4a. Tijdigheid WIA: beslissing < 10 weken   | -                  | 50%                | 76%                                     | -                                      | -                        |
| 4b. Tijdigheid WIA: 1 <sup>e</sup> betaling < 4 weken na EWT  | -                  | -                  | -                                       | 86%                                    | 65%                      |
| 5a. Tijdigheid ZW: beslissing < 4 weken   | 71%                | 88%                | 88%                                     | -                                      | -                        |
| 5b. Tijdigheid ZW: 1 <sup>e</sup> betaling < 4 weken na ziekmelding   | -                  | -                  | -                                       | 63%                                    | 75%                      |
| 6. Tijdigheid Wajong: 1 <sup>e</sup> betaling < 18 weken  | -                  | -                  | -                                       | 82%                                    | 80%                      |
| 7. Rechtmatigheid   | 98,8%              | 98,4%              | 98,5%                                   | 98,5%                                  | 99%                      |
| 8. Compliance   | > 75%              | > 84%              | > 85%                                   | >86%                                   | 80%                      |
| 9. Afdoening fraudegevallen   | -                  | 96%                | 96%                                     | 95%                                    | 95%                      |
| 10. Plaatsingspercentage AG   | -                  | 32% (2002)         | 34% (2002)<br>31% (2003,<br>2004, 2005) | 32% (2004)<br>35% (2005)<br>34% (2006) | 30%                      |
| 11a. Plaatsingspercentage WW  | -                  | 33% (2002)         | -                                       | -                                      | -                        |
| 11b. Arbeidsuitstroomquote WW   | -                  | -                  | 48%                                     | 53%                                    | 45%                      |
| 12. Re-integratieaanbodquote WW   | -                  | 81%                | 93%                                     | 92%                                    | 90%                      |
| 13. Uitstroomquote ZW na 13 wk  | -                  | 76%                | 77%                                     | 76%                                    | 80%                      |
| 14. Klanttevredenheid   | 6,3                | -                  | 6,7                                     | 6,9                                    | 6,8                      |
| 15. Waardering van de klant = 7 op de volgende deelaspecten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke aandacht</li> <li>• Bereikbaarheid/toegankelijkheid</li> <li>• Kwaliteit reactie/communicatie</li> <li>• Snelle definitieve betaling</li> </ul> | -                  | -                  | -                                       | 71%<br>71%<br>68%<br>67%               | 65%<br>65%<br>65%<br>75% |
| 16. Directe telefonische afwikkeling  | -                  | -                  | 88%                                     | -                                      | -                        |
| 17. Gegevenslevering aan derden binnen termijn  | -                  | -                  | -                                       | 92%                                    | 80%                      |
| 18. Efficiënte uitvoeringsprocessen   | 18%<br>bezuinigd   | 25%<br>bezuinigd   | binnen<br>budget                        | binnen<br>budget                       | binnen<br>budget         |
| 19. Uitvoeringskosten vs. Programmauitgaven   | -                  | -                  | -                                       | 8,5%                                   | Kengetal                 |

**Groen** = De norm is behaald

**Rood** = De norm is niet behaald

**Blauw** = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

## **Toelichting**

### Ad 1 juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij de aanvraag einde wachttijd. Vanaf 2007 meet het UWV maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In 2008 werd 90% van de beoordeelde dossiers als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is, zoals verwacht, ruim boven de streefwaarde van 70%.

### Ad 2 Percentage herstelde vangnetgevallen binnen 13 weken

Het beleid van het UWV is erop gericht om het ziekteverzuim van vangnetgevallen door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór dertien weken. De score over 2008 bedraagt 82% en is dus gelijk aan de score in 2007. De streefwaarde van 85% wordt hiermee net niet behaald. Om het kortdurende ziekteverzuim terug te dringen heeft UWV de interne samenwerking en communicatie geïntensiveerd. Daarmee geeft UWV tijdig en gericht aandacht aan klanten met een hoog risico op langdurig verzuim. Daarnaast heeft UWV de afgelopen periode veel energie gestoken in de implementatie van de wet activering vangnetters, de effecten hiervan zullen naar verwachting pas in 2009 zichtbaar worden.

### Ad 3 Tijdigheid WW

De tijdigheidindicator is gericht op de klant. Het UWV streeft er dan ook naar om de klanten binnen 4 weken na de 1<sup>e</sup> uitkeringsdag de eerste definitieve betaling te laten ontvangen. De oorspronkelijke tijdigheidindicator WW (beslissen binnen 8 weken) is in 2007 vervallen. Voor 2008 is de norm verhoogd naar 75%. Met een score van 88% voldoet UWV ruimschoots aan deze doelstelling.

### Ad 4 Tijdigheid WIA

Net als bij de tijdigheid WW is voor de tijdigheidindicator WIA met ingang van 2008 overgegaan van het meten van de tijdigheid van de beslissing naar het meten van de tijdigheid van de eerste betaling. Het UWV streeft ernaar dat klanten binnen 4 weken na Einde Wachttijd (EWT) de eerste definitieve betaling ontvangen. Met een score van 86% voldoet UWV aan de norm (65%). Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de tijdigheidcijfers voor de WIA, de ZW en de Wajong alle directe betalingen aan de klant betreffen, dus zowel voorschotten als definitieve betalingen.

### Ad 5 Tijdigheid ZW

Net als bij de WW en de WIA is voor de tijdigheidindicator ZW met ingang van 2008 overgegaan op het meten van de tijdigheid van de beslissing naar het meten van de tijdigheid van de eerste betaling. Het UWV streeft er naar dat klanten binnen 4 weken na ziekmelding de eerste definitieve betaling ontvangen. Met een score van 63% voldoet UWV nog niet aan de norm voor 2008 (75%). Overigens is ook dit cijfer inclusief voorschotbetalingen. Van de betalingen Ziektewet is 76% binnen een maand na de melding betaald. De tijdigheid van de

beslissing Ziektewet binnen 25 kalenderdagen is in 2008 verbeterd tot gemiddeld 78% ten opzichte van gemiddeld 72% in 2007. UWV onderzoekt of de doorlooptijd van het proces tussen ziekmelding en betaling met één of twee dagen verkort kan worden, zodat wel aan de doelstelling voor tijdige betaling voldaan kan worden. Hierbij wordt met name gekeken naar versnelling van de communicatie aan zieke uitzendkrachten.

#### Ad 6 Tijdigheid Wajong

Met ingang van 2008 wordt ook over de tijdigheid Wajong als prestatie-indicator gerapporteerd. Deze indicator meet het percentage klanten dat binnen 18 weken na aanvraag de eerste definitieve betaling van de uitkering ontvangt. Bij de Wajong kennen aanvragen soms een ingangsdatum in het verleden. De termijn van 18 weken is gebaseerd op de wettelijke beslistermijn van 13 weken plus een gemiddelde betaaltermijn van 5 weken. De score van 82% over 2008 voldoet aan de norm (80%). Ook hierbij geldt dat de score inclusief voorschotbetalingen is.

#### Ad 7 Rechtmatigheid

De UWV-brede rechtmatigheid in 2008 bedraagt 98,5% en ligt hiermee nog onder de norm van 99%. Ten opzichte van 2007 is er bij de Ziektewet en de WIA sprake van een sterke verbetering van de rechtmatigheid. Het effect hiervan op de UWV-brede rechtmatigheid wordt echter teniet gedaan door een stijging van het percentage financiële fouten bij de WW en de WAO. De totale rechtmatigheid ligt hierdoor op hetzelfde niveau als in 2007. Een groot aantal fouten heeft betrekking op de bepaling van de hoogte van het dagloon, maar op dit vlak is over de gehele linie wel een verbetering zichtbaar ten opzichte van 2007.

#### Ad 8 Compliance

De bekendheid onder klanten met verplichtingen wordt één keer per jaar gemeten (jaarverslag). Gemiddeld was in 2008 ruim 85% van de klanten bekend met de relevante regels. Dit is iets beter dan in 2007 en boven de afgesproken norm van 80%.

#### Ad 9 Afdoening fraudegevallen

Het UWV heeft in 2008 95% van de geconstateerde fraudegevallen afgedaan met een sanctie. Dit percentage is gelijk aan de afgesproken norm.

#### Ad 10 Plaatsingspercentage AG

Het plaatsingspercentage geeft het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten weer. Voor het plaatsingspercentage AG geldt in 2008 een norm van 30%. Vanaf 2007 wordt het kalenderjaar waarin het traject gestart is als basis gehanteerd. Voor de jaren 2002 tot en met 2006 wordt voldaan aan de doelstelling. Alle scores liggen ruim boven de 30%. De plaatsingspercentages voor de trajecten gestart in 2007 zullen nog toenemen, omdat eind 2008 nog veel van deze trajecten niet waren afgerond.

#### Ad 11 Arbeidsuitstroomquote WW

Met de uitbreiding van het dienstverleningspakket met bijvoorbeeld de intensieve begeleiding verwacht het UWV meer kortdurende en specifieke diensten in te kopen als onderdeel van de re-integratieaanpak. Ter verbetering heeft het UWV in 2007 de arbeidsuitstroomquote WW geïntroduceerd. Daarbij worden instroom in re-integratietrajecten, keuze van dienstverlening

(begeleiding re-integratiecoach, reguliere trajecten via het re-integratiebureau en IRO) en resultaten van de re-integratieaanpak inzichtelijk gemaakt. Met de arbeidsuitstroomquote meet het UWV het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten na beëindiging van de re-integratieaanpak. De norm voor 2008 is verhoogd ten opzichte van 2007 en gesteld op 45% (norm 2007: 40%). De score over 2008 bedraagt 53% en voldoet daarmee ruimschoots aan de norm.

#### Ad 12 Re-integratieaanbodquote WW

De prestatie-indicator re-integratieaanbodquote WW ziet er op toe dat voor WW-klanten die de duurgrens van 12 maanden dreigen te overschrijden, een re-integratieactiviteit is gestart. Onder re-integratieactiviteiten worden zowel plaatsingen van een cliënt op een traject verstaan, als vormen van begeleiding gericht op werkhervatting die door de re-integratiecoach worden aangeboden. De score over 2008 bedraagt 92% en ligt daarmee boven de gestelde norm van 90%.

#### Ad 13 Uitstroomquote ZW na 13 weken

De uitstroomquote ZW meet het aantal personen dat tussen 13 weken en twee jaar ziek is geweest en uit de ZW uitstroomt. Dit wordt afgezet tegen het totale aantal personen dat langer dan 13 weken ziek is geweest. De norm voor 2008 is bijgesteld en verhoogd naar 80% (norm 2007: 75%) De score over 2008 is 76% en voldoet hiermee nog niet aan de doelstelling voor 2008. UWV heeft verschillende maatregelen genomen om de uitstroom te bevorderen en daarmee de doelstelling voor 2008 te halen. Zo kiest UWV bij de begeleiding van langdurig zieken voor een meer doelgroepgerichte benadering. UWV verwacht dat de maatregelen die zijn geïmplementeerd met de wet activering vangnetters vermoedelijk pas in 2009 zullen leiden tot een verhoging van de herstelpercentages.

#### Ad 14. Klanttevredenheid

Het UWV stelt een klantgerichtheidsmonitor op, die cijfermatige informatie levert over de klantgerichtheid op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met de meeste aspecten van de dienstverlening van het UWV.

In 2008 is de algehele klanttevredenheid verder gestegen naar 6,9 (2007: 6,7, 2006: 6,1). Ook het percentage tevreden klanten is in 2008 verder gestegen naar 74% (2007: 69%, 2006: 54%) De klanttevredenheid van werkgevers is gestegen van een 5,4 in 2007 tot een 5,8 in 2008. Verdere verbetering is noodzakelijk. Hiertoe verbetert UWV onder meer de loonaangifteketen met de Belastingdienst en verruimt UWV de mogelijkheden tot elektronisch ziek- en hersteld melden. Ook verbetert UWV de communicatie naar werkgevers.

#### Ad 15 Waardering van de klant op deelaspecten

Bij de verbetering van de klantgerichtheid staan de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid, kwaliteit van reactie/communicatie en snelle betaling centraal. In 2008 rapporteert het UWV over de waardering van klanten op genoemde deelaspecten als prestatie-indicator. Het UWV stelt daarbij als norm dat in 2008 65% van de klanten de inzet op de deelaspecten persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid en kwaliteit van reacties/communicaties met tenminste een 7 waardeert. Bij het deelaspect snelle betaling geldt als norm dat 75% van de klanten dit met tenminste een 7 waardeert. Op de

kernbegrippen van betere dienstverlening, persoonlijke aandacht (71%), bereikbaarheid (71%) en kwaliteit van de reactie (68%) voldoet de score aan de norm. Op het aspect snelheid/tijdigheid (67%) nog niet. De oorzaak hiervoor is gelegen in lagere scores bij een aantal AG-processen, waarbij de klant aangeeft dat UWV niet snel genoeg reageert op vragen of verzoeken. Om dit te verbeteren, legt UWV de nadruk op een tijdige beslissing en betaling. Daarnaast verbetert UWV de communicatie met de klant rondom en na de claimbeoordeling. Ook geeft UWV prioriteit aan tijdige postafhandeling en adequate correspondentie met de klant.

#### Ad 16 Directe telefonische afwikkeling

Met ingang van 2008 is de directe telefonische afwikkeling als prestatie-indicator vervallen. De waardering van de klant op deelaspecten (zie ad.15) is hiervoor in de plaats gekomen.

#### Ad 17 Gegevenslevering aan derden binnen afgesproken termijn

Met ingang van 2008 is de tijdige gegevenslevering aan afnemers binnen de loonaangifteketen als prestatie-indicator opgenomen, met als norm dat 80% van de gegevens binnen de met de afnemer afgesproken termijn wordt geleverd. Het cumulatieve percentage tijdige leveringen in 2008 bedraagt 92% en ligt daarmee ruim boven de gestelde norm.

#### Ad 18 Efficiënte uitvoeringsprocessen

De totale uitgaven van UWV liggen in 2008 2,7% onder het vastgestelde budget. Bij de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is sprake van een lichte overschrijding (1,5%). Dit is met name het gevolg van extra kosten voor de benodigde inhuur van externen voor de afronding van de herbeoordelingen en van extra ICT-kosten. De projectkosten liggen aanzienlijk (-26,2%) onder het begrote niveau. Dit komt met name door vertraging van een aantal projecten en door lagere sociaal plan kosten dan geraamd.

#### Ad 19 Verhouding uitvoeringskosten - programmauitgaven

Met het UWV is afgesproken om nader inzicht te verschaffen in de doelmatigheid van de uitvoering. Met ingang van 2008 is daarom de verhouding tussen de uitvoeringskosten en de programmakosten (uitkeringslasten en sociale werkgeverslasten) als kengetal opgenomen. Om ervaring op te doen is ervoor gekozen om voor 2008 nog geen norm aan deze indicator voor het UWV te verbinden. In 2008 bedraagt de verhouding 8,5%.