

Vergaderjaar 2009–2010

**26 448**

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

**Nr. 417**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 december 2009

Hierbij informeren wij uw Kamer over de stand van zaken in de SUWI-uitvoering. Daartoe bieden we u de volgende stukken aan:<sup>1</sup>

- het tweede tussentijdse verslag 2009 van het Algemeen Keten Overleg (AKO);
- de tweede tussentijdse verslagen 2009 van UWV, SVB en RWI, alsmede de halfjaarverslagen van BKWI en IB;
- de afschriften van de brieven aan het AKO, UWV, SVB, RWI, BKWI en IB inzake de tussentijdse verslagen.

Ook maken wij van de gelegenheid gebruik u aan te bieden:<sup>1</sup>

- de Monitor Arbeidsmarkt;
- de brief van IWI van 23 november 2009, over de voortgang van de maatregelen Herbezinning ICT UWV, zoals u dat in de brief van 7 oktober 2009 was toegezegd (Kamerstukken II, 2009/10, 26 448, nr. 413);
- de rapportage van IWI «De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013 (derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008)».

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

- realisaties over de eerste acht maanden ten aanzien van de (keten)prestatie-indicatoren (**bijlagen 1 t/m 3**);
- de stand van zaken invoering geïntegreerde dienstverlening (**bijlage 4**);
- de kostentabellen UWV en SVB (**bijlage 5**);
- de eerste aanbieding van de extra crisis kengetallen UWV, die een beeld geven van de gevolgen van de economische crisis voor UWV en van de uitvoering van diverse stimuleringsmaatregelen, conform toezegging in de brief van 19 mei 2009 (Kamerstukken II, 2008/09, 26 448, nr. 397) (**bijlage 6**).

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Deze brief behandelt eerst de stand van zaken rond de prestaties van de ketenpartijen en de invoering van de geïntegreerde dienstverlening op

basis van het tweede tussentijdse verslag 2009 van het AKO. Vervolgens geven we op basis van de tweede tussentijdse verslagen 2009 van UWV en SVB ons oordeel over de prestaties van deze organisaties in de eerste acht maanden van dit jaar. Alles overziend, en ook afgezet tegen de economische crisis die de uitvoering fors onder druk zet, zijn wij tevreden over de behaalde resultaten.

### **Ketensamenwerking/geïntegreerde dienstverlening**

De invoering van de geïntegreerde dienstverlening binnen de werkpleinen gaat sinds 2008 gestaag vooruit. Met het AKO was de invoering hiervan per 1 januari 2010 afgesproken (zie bijlage 4 voor de mijlpalen op basis waarvan de geïntegreerde dienstverlening wordt gemonitord). De voortgang is echter niet zo snel als gewenst. Wij zullen er bij het AKO op aan blijven dringen om alles in het werk te stellen om de invoering in 2010 te voltooien. Ook zullen wij samen met het AKO de werkpleinen blijven aanspreken op hun resultaten.

De eerste resultaten van de geïntegreerde dienstverlening over de afgelopen maanden zijn overigens positief. Een belangrijk onderdeel van geïntegreerde dienstverlening is de vaste contactpersoon. Uit het onderzoek «klantgerichtheid werkzoekenden» blijkt dat dit meerwaarde oplevert voor de klant. Personen met een vaste contactpersoon geven gemiddeld een 6,9 voor de totale dienstverlening, tegenover een 6,1 voor personen zonder vaste contactpersoon.

Voor wat betreft het aantal werkpleinen dat UWV van plan is te sluiten, vinden wij het verstandig dat betrokken partijen rekening houden met de door de economische crisis toegenomen werkdruk op de werkpleinen. De nadruk ligt dan ook op sluiting vanaf 2011.

Ten aanzien van het amendement Ortega-Martijn (Kamerstukken II, 2008/09, 31 700 XV, nr. 44), waarin het Kabinet wordt verzocht vanuit de werkpleinen de informatievoorziening aan nieuwe doelgroepen te bevorderen, hebben wij u eerder laten weten dat de LCR van ons subsidie heeft gekregen om ketenbrede cliëntenparticipatie te stimuleren. In aanvulling daarop is UWV momenteel bezig Werk.nl gebruiksvriendelijker te maken, zodat voor cliënten nog duidelijker wordt wat de werkpleinen voor hen kunnen betekenen. Daarnaast ontwikkelt UWV een speciaal op jongeren gerichte handreiking voor de werkpleinen. Wij verwachten u begin volgend jaar nader te kunnen informeren.

### **UWV: algemeen**

De economische crisis vergt veel van UWV. Zo kreeg UWV over de eerste acht maanden van dit jaar ruim 80 procent meer WW-aanvragen dan over dezelfde periode vorig jaar (345 154 respectievelijk 187 804). Wij waarderen de inzet die UWV heeft gestoken in de aanpak van de crisis. Er is extra personeel aangetrokken en opgeleid, diverse werkpleinen zijn van 8.00 tot 20.00 uur bereikbaar, en de 33 mobiliteitscentra werpen inmiddels hun vruchten af (in negen maanden zijn bijna 10 000 met ontslag bedreigden van werk naar werk geholpen, een kleine 75 000 mensen kregen na hun ontslag binnen drie maanden ander werk). UWV ligt op koers om de voorgenomen 150 000 WW-gerechtigden in 2009 aan een baan te helpen (score na acht maanden: 134 400). Dit ondanks het sterk teruglopende aantal vacatures. Ook hebben UWV inspanningen tot een stijging van het aantal werkende Wajong-gerechtigden geleid.

### **UWV: prestatie-indicatoren**

Gezien de omstandigheden verrast het ons niet dat enkele werkgerelateerde prestatie-indicatoren over de eerste acht maanden onder de norm zijn gebleven. De tijdigheid voor het afgeven van ontslagvergunningen blijft achter. UWV verwacht dit de komende maanden te verbeteren. Het door UWV vervullen van door werkgevers ingediende vacatures ligt nog onder de norm. UWV verwacht de streefwaarde voor heel 2009 (95 000) wel te halen.

Door de explosieve groei van het aantal WW-aanvragen, was het ook in de rapportageperiode mei tot en met augustus niet mogelijk de norm te halen voor de eerste definitieve WW-betaling binnen vier weken (76 versus norm van 80%). Inmiddels heeft UWV de capaciteit binnen de divisie Uitkeren kunnen uitbreiden, waardoor de tijdigheid WW de laatste maanden weer een stijgende lijn vertoont (85% in september). Voor de tijdige uitkering ZW is de opgaande lijn van de laatste anderhalf jaar doorgezet tot een score net onder de norm (74 versus norm van 75%). Overigens, als UWV de eerste definitieve WW- of ZW-uitkering niet binnen vier weken kan betalen, wordt (in overleg met de klant) een voorschot verstrekt.

Voor het zomerreces, per brief van 20 mei 2009 (Kamerstukken II, 2008/09, 26 448, nr. 400), hebben wij u geïnformeerd dat UWV de invoering van de nieuwe klantprocessen WIA moest terugdraaien, naar aanleiding van een uitspraak van de Ondernemingskamer. In goed overleg met de Ondernemingsraad heeft de Raad van Bestuur UWV in september deze klantprocessen teruggedraaid. Wij vinden het positief dat UWV de gevolgen voor de klanten hiervan zoveel mogelijk heeft weten te beperken. Wel zijn er relatief meer klachten gekomen en is de werkvoorraad definitieve beslissingen WIA toegenomen. UWV stelt alles in het werk om deze werkvoorraad nog dit jaar op het normale niveau te krijgen.

De klanttevredenheid over UWV voldoet in de rapportageperiode aan de streefwaarden. Dit geldt ook voor de tevredenheid van werkzoekenden over de integrale dienstverlening op de werkpleinen.

### **UWV: re-integratie zittend bestand WAO/WAZ**

UWV heeft in het achtmaanden verslag voorstellen voor 2010 gedaan, om de uitgaven voor re-integratie arbeidsgeschiktheid binnen het beschikbare budget te houden. Wij kunnen hiermee akkoord gaan, dit gelet op het feit dat de herbeoordelingsoperatie net is afgerond. Dit houdt in dat UWV cliënten uit de groep zittend bestand WAO/WAZ in 2010 die zich spontaan melden – als dat in de rede ligt – een re-integratietraject aanbiedt. UWV benadert cliënten uit deze doelgroep in 2010 niet actief om deel te nemen aan een traject. Dit geldt dus uitsluitend voor het zittend bestand WAO/WAZ en voor het jaar 2010, overige cliënten arbeidsgeschiktheid (WIA/WGA, Wajong en vangnetters-ZW) benadert UWV wel actief. Wij hebben UWV gevraagd om stappen te ondernemen om ook op langere termijn binnen het AG-budget te blijven.

### **UWV: voortgang maatregelen Herbezinning ICT**

Sinds het stopzetten van het programma WIA in juni 2008 treft UWV maatregelen om de ICT-functie te versterken. Het op een volwassen niveau brengen van deze functie vergt een doorlooptijd van twee à drie jaar. Belangrijke resultaten in 2009 zijn het herinrichten van de ICT-organisatie en het beter inbedden van informatieplanning in de bredere UWV-planning. Met IWV zijn wij van mening dat UWV vooruitgang heeft

geboekt, maar ook dat er nog veel moet gebeuren. Belangrijke vervolgstappen in 2010 zijn onder andere het maken van lange termijn keuzes in het meerjareninformatieplan, het beter aansturen van de leveranciers van ICT-diensten, het verder opbouwen van de interne ICT-deskundigheid en het verder bevorderen van pragmatisch en resultaatgericht werken. Ook in 2010 monitoren wij, samen met IWI, de voortgang. Wij hebben IWI gevraagd ook in 2010 de voortgang van de verbetermaatregelen van UWV te blijven volgen en ons daarover te rapporteren.

#### **SVB: algemeen**

Wij zijn verheugd dat de SVB in de eerste acht maanden alle streefwaarden voor de afgesproken prestatie-indicatoren heeft gerealiseerd. Vergeleken met het eerste verslag 2009 is het aantal geregistreerde klachten in het tweede verslag gedaald voor de AOW, de AKW en de TOG en gelijk gebleven voor de Anw. Dit is een positieve ontwikkeling ten opzichte van de eerdere stijging van het aantal klachten. De voortgang van de inhaalslag Volledige Verzekerenadministratie AOW was een aandachtspunt in de eerste verslagperiode. De SVB heeft inmiddels maatregelen genomen. Wij verwachten dat hierdoor de voor de inhaalslag afgegeven doelen en einddatum (2017) gehandhaafd blijven.

#### **SVB: IWI-rapportage «De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013 (derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008)»**

Bijgaand bieden wij uw Kamer de IWI rapportage «De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013 (derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008)» aan.

Het doet ons deugd dat IWI positief oordeelt over de uitvoering van het programma SVB Tien in 2008. Een groot deel van de mogelijkheden ter verbetering die IWI aanreikt heeft SVB al opgepakt, of worden in het vervolg van het programma meegenomen.

#### **Monitor Arbeidsmarkt**

Zoals toegezegd in het Algemeen Overleg van 8 oktober 2009 (Kamerstuk 29 544, nr. 206) bieden wij u de Monitor Arbeidsmarkt aan. Deze bundelt informatie over arbeidsmarkt en sociale zekerheid. Voorheen werd u hierover apart geïnformeerd in het Bericht Arbeidsmarkt, Uitkeringen en Re-integratie en de Monitor Arbeidsmarktmaatregelen. De Monitor Arbeidsmarkt bevat ook informatie over in opdracht van het Ministerie van SZW uitgevoerde onderzoeken op het terrein van arbeidsmarkt en sociale zekerheid. U zult de Monitor voortaan drie maal per jaar ontvangen (maart, juli en november).

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

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
J. Klijnsma