

Achtmaandenverslag 2009

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Amsterdam, oktober 2009

UWV is gecertificeerd volgens de norm ISO 9001: 2000.

Inhoud

1. VOORWOORD	3
2. KLANT	4
2.1 Algemeen	4
2.2 Klachtafhandeling	6
2.3 Cliëntenparticipatie	7
3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2009	8
3.1 Steeds meer mensen aan het werk	8
Re-integratie	8
Ketensamenwerking.....	14
3.2 Vertrouwen in sociaal medische oordelen	15
Preventie.....	15
Herbeoordelingen	16
Verbeteringen in de ZW-Arborol.....	16
Overige activiteiten.....	16
3.3 Snel, eenvoudig en voorspelbaar uitkeren	17
Handhaving	18
3.4 Actuele en betrouwbare gegevens	19
4. ZORGVULDIGE BEDRIJFSVOERING	21
4.1 Een vernieuwd UWV.....	21
4.2 Maatschappelijk ondernemen en good governance	22
4.3 Rechtmatigheid.....	23
4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering.....	24
4.5 Gegevensbeveiliging	25
4.6 Integriteit	25
4.7 Personele ontwikkeling.....	25
4.8 Huisvesting.....	27
4.9 ICT.....	27
4.10 Doelmatigheid.....	29
5. KERNCIJFERS EERSTE ACHT MAANDEN 2009	33

1. VOORWOORD

Wij hebben de afgelopen maanden veel energie gestoken in de aanpak van de crisis en het daarvoor ontwikkelde beleid. De regeling deeltijd WW wordt uitgevoerd, alle 33 mobiliteitscentra zijn operationeel en een groot aantal tijdelijke medewerkers is aangetrokken en opgeleid om te worden ingezet bij de divisies Uitkeren en WERKbedrijf en onze Klantencontactcentra.

Ondanks het sterk teruglopende aantal vacatures verwachten wij eind dit jaar te hebben voldaan aan ons doel om 150.000 werkloze werkzoekenden aan een baan te helpen. De score staat na acht maanden op 134.400. Daarnaast hebben we 20.600 niet werkloze werkzoekenden en 4.900 gedeeltelijk arbeidsongeschikten aan werk kunnen helpen. Van alle vacatures die werkgevers bij ons hebben ingediend hebben we ruim 38% kunnen vervullen. Dat is een iets beter resultaat dan na de eerste 4 maanden van dit jaar.

Als gevolg van de sterk oplopende werkloosheid is de tijdigheid van de eerste betaling WW onder druk komen te staan. Sinds juli behalen we hier weer onze doelstelling dat 80% van de klanten binnen vier weken de uitkering op zijn rekening heeft staan.

Ook bij een andere indicator zien we de effecten van de crisis terug. Doordat er meer werklozen en minder uitzendkrachten ziek worden, verandert de samenstelling van het vangnet Ziektewet en daarmee ook de herstelkans. We zien de score op die indicator dan ook achterblijven bij de norm.

De tijdigheid van de beslissingen WIA is de afgelopen maanden ook onder druk komen te staan. De oorzaak ligt niet bij de crisis, maar bij het feit dat we de invoering van een vernieuwd werkproces WIA niet konden doorzetten. Wij hebben maatregelen getroffen, waardoor de tijdigheid WIA nu weer verbetert. We verwachten eind 2009 de tijdigheid van de claimbeoordeling WIA weer op orde te hebben. De tijdigheid van de eerste betaling is conform de norm.

De rechtmatigheid is ten opzichte van 2008 over de hele linie verbeterd en komt uit op 98,8%, met een onzekerheid van 1,3%.

De indicatoren die iets zeggen over hoe klanten onze dienstverlening ervaren blijven redelijk op peil. Het aantal klachten is ten opzichte van 2008 wel iets gestegen, maar dat wordt onder meer veroorzaakt doordat door de fusie tussen CWI en UWV het takenpakket is uitgebreid. Ook de economische crisis heeft geleid tot een toename van het aantal klachten. De klanttevredenheid – die al jarenlang een licht stijgende trend vertoont – laat nu een wat wisselend beeld zien. In de eerste vier maanden bleef de tevredenheid onder werkgevers gelijk aan vorig jaar, maar na acht maanden is de score opgelopen tot een 6,0; de hoogste waardering tot nu toe.

Uitkeringsgerechtigden scoorden in de eerste vier maanden een 6,9 en dat cijfer is nu weer wat gedaald tot 6,8. De verschillen zijn te gering om oorzaken te kunnen aanwijzen; we blijven de klantwaardering nauwgezet volgen.

Wij bereiden ons voor op de nieuwe Wajong en we hebben de dienstverlening aan Wajong-gerechtigden geïntensiveerd. Dat blijkt uit de vele tientallen landelijke en regionale pilots en projecten. Werkgevers zijn ondanks de crisis bereid om werkervaringsplaatsen voor Wajongers beschikbaar te stellen.

Raad van Bestuur

2. KLANT

2.1 Algemeen

Doel

In de afgelopen jaren doen we het op het gebied van klantgerichtheid steeds beter. Wij willen ons verder ontwikkelen tot de beste publieke dienstverlener. Hiertoe willen we onze klanten - werknemers/uitkeringsgerechtigden en werkgevers – goed en snel helpen en bereiken dat zij onze dienstverlening en die van de keten van werk en inkomen als één logisch geheel ervaren.

Begin 2009 zijn we gestart met de divisie Klant & Service. Bij Klant & Service komen de klanteisen en wensen, verbetermogelijkheden en ideeën bij elkaar en worden ze vertaald naar concrete acties met als doel: we doen het steeds beter voor de klant.

Hierna beschrijven we de in 2009 uitgevoerde activiteiten en gaan we nader in op de resultaten van deze activiteiten.

Activiteiten

Dienstverlening aan de klant (werknemers)

Wij ontvangen geregeld signalen over hoe onze dienstverlening beter zou kunnen. We vertalen deze signalen in concrete verbeteracties en bewaken de voortgang van de verbetertrajecten. Om ook structureel de stand van zaken rondom de klant en de verbeteringen daarin te kunnen volgen hebben we hulpmiddelen ontwikkeld, zoals een dashboard klantgerichtheid en een proceskaart. Met behulp van deze proceskaart bewaken we tijdens de uitvoering proactief dat toezeggingen aan individuele klanten tijdig worden nagekomen.

We zijn ook begonnen met het opzetten van de verbetercirkel. We bundelen alle klantsignalen (via telefoon, klachten, Internet, Bezwaarzaken etc.), analyseren deze, bepalen prioriteiten en starten verbeteracties. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot de actie telefonisch contact met veelbellers om te achterhalen waarom zij zo vaak bellen. De eerste reacties van klanten hierop zijn positief.

Dienstverlening aan de klant (werkgevers)

In 2009 bouwen we onze relatie met werkgevers verder uit. De fusie van UWV met CWI tot één UWV WERKbedrijf en daarmee het onder één dak brengen van vacaturevervulling, bemiddeling en re-integratie, biedt nieuwe kansen voor de verbetering van dienstverlening aan werkgevers. We werken in 2009 aan de optimalisatie van de werkgeverstelefoon, de invoering van een digitaal loket voor werkgevers, en het opbouwen en voortzetten van regionale werkgeversrelaties. Naast onze reguliere activiteiten, zoals werkgevers(klanten-)panels en het geven van voorlichting hebben we in de eerste acht maanden van 2009 extra aandacht gegeven aan het geven van voorlichting over de crisismaatregelen, zoals werktijdverkorting en deeltijd WW, en faillissementsafhandeling.

Elektronisch UWV

We hebben in de eerste acht maanden van 2009 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- We hebben voor onze WW-klanten het werkbriefje vervangen door een (digitaal) formulier waarop de klant de wijzigingen doorgeeft die van belang zijn voor het recht op uitkering en zijn/haar inkomsten. Vertrouwen in, en eigen verantwoordelijkheid van de klant staan hierbij centraal. We voeren de WW-betalingen automatisch door, indien er geen wijzigings- of inkomstenformulier wordt ontvangen. We stimuleren klanten om formulieren digitaal te verzenden. Inmiddels ontvangen we 40% van de wijzigingsformulieren en 16% van de inkomstenformulieren digitaal. De administratieve lasten zijn hierdoor fors gedaald. Bij niet digitale aanlevering scannen we de formulieren in om deze alsnog digitaal beschikbaar te krijgen.

In onze contacten met de klant wijzen we op zijn/haar rechten en plichten. Indien we signaleren dat de klant niet de noodzakelijke gegevens heeft doorgegeven, passen we zondig een sanctie toe.

Nadat we in 2008 gerealiseerd hadden dat de klant de aanvraag WW rechtstreeks elektronisch via internet naar UWV kan sturen, hebben we in 2009 de mogelijkheden van de elektronische aanvraag uitgebreid:

- de klant kan de toeslag op basis van de Toeslagenwet nu ook elektronisch aanvragen;

- o bij de aanvraag voor een WW-uitkering worden de gegevens die bekend zijn voor de onderbouwing van de jarenis WW getoond. Aangegeven wordt of er sprake is geweest van meer of minder dan 52 loondagen in het afgelopen jaar. De klant kan dit zonedig muteren en doorgeven via de digitale aanvraag.
- Het Programma Digitaal Klantdossier is ontstaan vanuit de wens om de klant/burger beter te bedienen door het mogelijk maken van integrale dienstverlening en eenmalige gegevensuitvraag te bevorderen. Het programma richt zich op het uitbreiden van het gebruik, de functionaliteit, de gegevens en het verder doorontwikkelen en inbedden van de randvoorwaarden. We hebben plannen voor het vervolg van Single Sign On gedefinieerd; dit is een faciliteit die zorgt dat burgers bij gebruik van meerdere elektronische overheidsdiensten niet steeds opnieuw met zijn DigiD behoeft in te loggen.
- We hebben een visienota en een concept Plan van Aanpak voor het project Inrichting BLAU (Basisregistratie Lonen Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen) opgesteld. Samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stellen we een startnotitie op. Deze startnotitie beschrijft nut en noodzaak van BLAU vanuit de invalshoeken 'maatschappij' en 'beleid en uitvoering'. Uitgangspunt voor deze startnotitie is dat de ontwikkeling van BLAU parallel loopt met de ontwikkeling van de Stabiele keten.
- We hebben in mei een nieuwe versie van het digitaal verzekeringsbericht opgeleverd, waarmee we alle gegevens kunnen zien die bepalend zijn voor de hoogte en de duur van een eventuele uitkering. Belanghebbenden kunnen nog niet al deze gegevens zien. Vanaf het 1^e kwartaal 2010 stellen we het cumulatieve SV-loon beschikbaar over 2010. We zijn gestart met de voorbereidingen hiervoor.

Resultaten

In de eerste acht maanden van 2009 is de algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden iets gedaald van 6,9 naar 6,8 (2009). Ook is het percentage tevreden klanten gedaald naar 70% (2008: 74%).

De klanttevredenheid onder werkgevers is gestegen naar 6,0 (2008: 5,8).

Zowel de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden als die van werkgevers is conform de met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken norm.

We meten de klanttevredenheid via de Klantgerichtheidmonitor, die we drie keer per jaar laten uitvoeren. Deze monitor levert cijfermatige informatie over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden die recente ervaring hebben met onze dienstverlening.

Prestatie-indicatoren: Klantaerichtheid						
Prestatie	Norm 2009	1e acht maanden 2009	1e vier maanden 2009 ¹	2008	2007	2006
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	6,8	6,8	6,9	6,9	6,7	6,1
Klantgerichtheid werkgevers	6,0	6,0	5,8	5,8	5,4	
¹ gecorrigeerd						

De klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden is ten opzichte van 2008 gestegen van 6,6 naar 6,8, ondanks het explosief toegenomen aantal klanten.

Over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkgevers rapporteren we in het jaarverslag.

Prestatie-indicatoren: Klantaerichtheid aanteaareerde dienstverlening				
Prestatie	Norm 2009	1e halfjaar 2009	2008	2007
Klantgerichtheid werkzoekenden	-	6,8	6,6	6,4

Overige resultaten

- UWV Telefonie

UWV Telefonie heeft in de eerste acht maanden van 2009 5,7 miljoen telefonische klantvragen gekregen, waarvan 2,0 miljoen voor het Klantencontactcentrum (KCC) WERKbedrijf.

De telefonische bereikbaarheid bedroeg circa 90% (voor werknemers 89%, werkgevers 95% en KCC Werkbedrijf 90%). Met telefonische bereikbaarheid bedoelen we het aantal klanten dat door een klantadviseur te woord is gestaan ten opzichte van het totale aantal klanten dat heeft gebeld. In de meeste gevallen hebben we direct een oplossing op de vraag van onze klant geboden (86% werknemers, 91% werkgevers en 61% KCC WERKbedrijf). De score van KCC WERKbedrijf houdt verband met het feit dat 4 van de 10 telefoongesprekken worden doorverbonden naar de werkcoaches van het WERKbedrijf.

Circa 70% van onze klanten was tevreden of zeer te vreden over de UWV Telefonie (76% werknemers, 67% werkgevers en 70% KCC WERKbedrijf).

- Klantcommunicatie

Op vele manieren zijn wij bezig de communicatie met onze klanten te verbeteren. Een greep hieruit in de verslagperiode:

- Dagelijks monitoren we online de klantvragen om vast te stellen of voorlichting aangepast moet worden.
- We analyseren klantvragen om inzicht te krijgen in wat de klant belangrijk vindt en waar verbeteringen in onze uitvoering gewenst zijn.
- We hebben ontwerpen opgesteld voor nieuwe subsites op internet zodat klanten informatie sneller en beter kunnen vinden.
- Doordat we telefonie en Internet beter op elkaar hebben aangesloten, bereiken we dat een klant dezelfde informatie ontvangt, ongeacht via welk kanaal hij zijn vraag stelt.
- Via de 'kanalen' internet, telefonie, balie en post intensiveren we de voorlichting over schuldhulpverlening, zodat schulden geen belemmering vormen bij re-integratie.

- Afhandeling bezwaren

We willen voor de klant die een bezwaar heeft ingediend, zo mogelijk een snelle en niet belastende oplossing vinden. Hiertoe hebben wij een aantal jaren geleden een aanpak via persoonlijke benadering (bellen na ontvangst bezwaarschrift) en mediation geïntroduceerd. We hebben in de eerste acht maanden van 2009 90% van de wetstechnische zaken via deze persoonlijke benadering afgehandeld en 79% van de medische zaken. Mediation hebben we onderdeel gemaakt van ons reguliere werkproces.

Naast het hanteren van deze persoonlijke benadering willen we bezwaarzaken tijdig afhandelen. In de eerste acht maanden van 2009 hebben we conform onze doelstelling 91% van de wetstechnische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld. Voor de medische bezwaarzaken voldeden we ook aan onze doelstelling: we hebben 79% binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld.

2.2 Klachtafhandeling

Aantal klachten

In de eerste acht maanden hebben we UWV breed 7.332 klachten ontvangen, 1.049 klachten meer dan in dezelfde periode in 2008. Deze stijging heeft twee hoofdoorzaken:

- In 2009 zijn voor het eerst klachten over het WERKbedrijf ontvangen (820). Deze klachten houden verband met voor UWV nieuwe processen als de bemiddeling naar werk in de eerste zes maanden van werkloosheid en de intake WW die door CWI werden uitgevoerd.
- De economische recessie, voornamelijk zichtbaar in een toename van het aantal klachten over de WW (+381) en UWV Telefonie (+113). Het aantal WW-beslissingen is evenwel met 54% gedaald, waardoor de klachtintensiteit, het aantal klachten afgezet tegen het aantal beslissingen, met 12% is gedaald.

Er is ook een stijging van het aantal AG-klachten (+229) en van de klachtintensiteit AG. We onderzoeken wat de oorzaken van de stijgingen zijn. Het aantal klachten over de Ziektewet is in de eerste acht maanden flink gedaald (-468).

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	7.332		3.654	3.678	

Tijdigheid afhandeling klachten

In de eerste acht maanden van 2009 was de snelheid van afhandeling van klachten lager dan in heel 2008: we handelden 98% van de klachten (2008: 98,7%) binnen de wettelijke termijn af (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 87,1% binnen drie weken (2008: 88,8%). Deze resultaten blijven boven de gestelde normen van 95% en 80%.

Beoordeling klachten

Het percentage gegrond verklaarde klachten is dit jaar met 45,2% lager dan in voorgaande jaren (2008: 48,2%, 2007: 52,5%, 2006: 56,0%). Ruim één vierde (26,3%) van de klachten hebben we via interventie opgelost, de klager is dan tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

Aantal afgehandelde klachten*				
Oordeel	1e acht maanden 2009		2008	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	3.223	45,2%	4.427	48,2%
Ongegrond	1.399	19,6%	1.804	19,6%
Niet ontvankelijk	140	2,0%	148	1,6%
Oordeel niet van toepassing	1.880	26,3%	2.174	23,6%
Geen oordeel	495	6,9%	642	7,0%
Totaal	7.137	100%	9.195	100%

* excl. Nationale Ombudsman

Klachtsoorten

K l a c h t s o o r t e n	
K l a c h t s o o r t	P e r c e n t a g e
informatie / communicatie	48,2%
betaling	18,3%
bejegening	14,2%
behandelingsduur	10,8%
begeleiding / behandeling	4,3%
bereikbaarheid / toegankelijkheid	2,3%
overige	1,9%
Totaal	100,0%

2.3 Cliëntenparticipatie

UWV wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom betrekken wij onze klanten onder meer via de cliëntenraden bij het ontwikkelen van nieuw beleid en producten en het verbeteren van de bestaande dienstverlening.

Na de samenvoeging van UWV en CWI bestaan de cliëntenraden uit één centrale cliëntenraad en 11 districtsccliëntenraden. De raden bestaan uit 16 leden, waarvan 11 leden een uitkering ontvangen van UWV en 5 leden als werkzoekende zijn ingeschreven bij het UWV WERKbedrijf en niet of niet meer een uitkering van UWV ontvangen.

De raden geven gevraagd en ongevraagd advies. Om de raden hiertoe in staat te stellen levert UWV hun de benodigde informatie. Ook kunnen de raden verbetervoorstellen doen, bijvoorbeeld over de omgang met klanten, leesbaarheid van brieven en brochures, of de ondersteuning bij de mogelijke terugkeer naar werk.

Cliëntenraden

Omdat de structuur van cliëntenparticipatie per 1 januari 2009 is gewijzigd, zijn de cliëntenraden in het eerste halfjaar bezig geweest met de bemensing van de raden. De centrale cliëntenraad is volledig bemensd, de districtsccliëntenraden nog niet. Op 1 juli waren ongeveer 150 van de 192 beschikbare vacatures door de achterbanorganisaties vervuld. UWV mag zelf leden werven als vacatures een half jaar open staan. Wij starten binnenkort met de werving voor de openstaande vacatures.

We betrekken de cliëntenraden bij tal van zaken die binnen UWV spelen. Het gaat hierbij om onderwerpen als: landing WIA, Nieuwe proces Wajong, Kanteling AG, Jaarplan UWV 2010, Verbetercirkel "Samen steeds beter voor de klant". Bij een aantal onderwerpen worden de cliëntenraden betrokken via een officiële adviesaanvraag terwijl bij een aantal andere onderwerpen de raden op de hoogte gehouden worden door middel van informatievoorziening. Tot en met augustus heeft de centrale cliëntenraad reeds 10 adviezen uitgebracht.

Cliëntenparticipatie op de werkpleinen

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) heeft van de minister de opdracht gekregen om in samenwerking met UWV en de Landelijke Cliëntenraad, de koepelorganisatie cliëntenparticipatie, een handreiking op te stellen voor cliëntenparticipatie op de werkpleinen. Het RWI heeft deze handreiking in juli jl. aan de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangeboden. De centrale cliëntenraad wordt betrokken bij de verdere uitwerking.

Kwaliteitsmeting cliëntenparticipatie

In samenwerking met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) zal een kwaliteitsmetingsysteem worden opgezet voor cliëntenparticipatie. Hierbij maken wij gebruik van een kwaliteitssysteem dat door de woningcorporaties is ontwikkeld. Het systeem richt zich op twee aspecten. Enerzijds wordt gemeten of de cliëntenraden doen waarvoor zij bedoeld zijn; anderzijds wordt gekeken of UWV cliëntenparticipatie op een juiste manier toepast. De eerste gesprekken met de LCR hebben inmiddels plaatsgevonden. Voor de uitwerking zal een begeleidingscommissie worden ingesteld.

3. UITVOERING JAARPLAN UWV 2009

3.1 Steeds meer mensen aan het werk

Re-integratie

Doel

In totaal willen we in 2009 150.000 werklozen aan het werk helpen en 22.000 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden van werk naar werk bemiddelen.

In het eerste halfjaar van 2009 heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid extra budget vrijgegeven om het groeiende aantal klanten goed en tijdig te kunnen helpen. Hierdoor hebben we extra personeel op de werkpleinen kunnen inzetten om de dienstverlening aan de klant zoveel mogelijk op niveau te houden.

Activiteiten en resultaten Werk: re-integratie

Effecten economische crisis

Onder invloed van de economische crisis is het aantal WW-gerechtigden toegenomen tot 270.400 eind augustus (eind augustus 2008: 165.400). Tegelijkertijd is het aantal vacatures teruggelopen. De krapte op de arbeidsmarkt is duidelijk afgenomen, in de meeste regio's is nu een (zeer) ruime arbeidsmarkt. Een ruime arbeidsmarkt betekent dat werkzoekenden moeilijker werk vinden, omdat er in verhouding weinig openstaande vacatures zijn.

Deze conclusie heeft zijn weerslag op het aantal mensen dat wij in de eerste acht maanden van 2009 aan het werk hebben geholpen. De ambitie blijft de realisatie van onze doelstellingen, ook al staat het halen van sommige doelstellingen onder druk.

In totaal meldden zich in de eerste acht maanden van 2009 bij ons **432.100** werkzoekenden.

Aantal plaatsingen

In totaal zijn in de eerste acht maanden van 2009 **159.900** klanten aan ander werk gekomen.

Aantal plaatsingen 1e acht maanden 2009	
Totaal aantal aan werk geholpen klanten	159.900
waarvan werkzoekenden rechtstreeks in contact gebracht met nieuwe werkgever	59.200
waarvan werkzoekenden zelf baan gevonden (met gebruikmaking van onze basisdienstverlening en onze selfservice-instrumenten op werk.nl)	95.800
waarvan arbeidsongeschikten	4.900
waarvan werklozen	134.400
waarvan andere werkzoekende klanten	20.600
waarvan arbeidsongeschikten	4.900

Met 134.400 naar werk bemiddelde werkloze klanten na acht maanden zitten we op koers om onze doelstelling om 150.000 werklozen aan het werk te helpen, te realiseren.

In de 20.600 naar werk bemiddelde andere werkzoekende klanten zitten 8.600 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden. Dit is minder dan onze doelstelling van 22.000. Deze was gebaseerd op een onjuiste berekening waarin werkzoekenden die een maand werkloos waren, werden meegeteld.

Binnen 3 maanden na de eerste werkloosheidsdag hebben, mede door onze inspanningen, 61.600 werklozen werk hervat. Dit is aanzienlijk meer dan onze doelstelling (39.300).

Aantal ingekochte re-integratietrajecten

Aantal ingekochte re-integratietrajecten en -diensten 1e acht maanden 2009		
	1e acht maanden 2009	1e acht maanden 2008
Totaal aantal	59.099	42.772
waarvan voor werklozen	41.140	26.637
Waarvan voor arbeidsongeschikten	17.959	16.135

De toename van het aantal trajecten en diensten houdt verband met de stijging van het aantal uitkeringsgerechtigden als gevolg van de economische crisis.

Vacaturevervulling

In totaal hebben werkgevers in de eerste acht maanden **154.500** vacatures bij onze vestigingen ingediend. Hiervan hebben we 59.200 vacatures vervuld. We verwachten de streefwaarde van 95.000 vervulde vacatures te realiseren, mede door de inzet van extra personeel.

In de eerste acht maanden hebben we 5.700 vacatures vervuld met langdurig werklozen (werkloos > 1 jaar), 13.100 met 45-plussers en 20.300 vacatures met jongeren.

Ontslagvergunningen

We hebben in de eerste acht maanden van 2009 39.535 ontslagaanvragen gekregen. Dit aantal is als gevolg van de economische crisis duidelijk hoger dan onze oorspronkelijke prognose voor geheel 2009 van 25.000. We verwachten thans voor geheel 2009 circa 60.000 ontslagaanvragen.

In de eerste acht maanden hebben we 38.428 ontslagvergunningen afgegeven.

De stijging in het aantal ontslagaanvragen heeft effect op de tijdigheid van de afgegeven ontslagvergunningen. Van de afgegeven ontslagvergunningen was 75% tijdig. Dit is lager dan de norm. We verwachten dat de score de komende maanden zal verbeteren.

Prestatie-indicatoren re-integratie

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over re-integratie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

Prestatie-indicatoren Werk: bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom			
Prestatie	Norm 2009	1e acht maanden 2009	2008
tijdigheid indicatie WSW	95%	83%	97%
tijdigheid herindicatie WSW	95%	92%	99%
tijdigheid ontslagvergunningen	82%	75%	85%
tijdigheid tewerkstellingsvergunningen	90%	91%	88%
transparantiebereik	60%	97%	57%
aantal beschikbare cv's	150.000	198.194	134.462
aantal vervulde vacatures	95.000	59.226	103.337
arbeidsuitstroom WW			53%
arbeidsuitstroom WW: preventie: hervat vóór 1ste WW-dag	22.000	8.617	n.v.t.
uitstroom WW: hervat vanaf 1ste WW-dag	150.000	134.431	n.v.t.
Plaatsingspercentage AG	30%	zie hieronder	zie hieronder

Hiervoor hebben we de resultaten wat betreft vacaturevervulling, ontslagvergunningen en arbeidsuitstroom toegelicht. Hierna volgt een toelichting op de overige prestatie-indicatoren:

- **Tijdigheid indicatie WSW:** We hebben in de eerste acht maanden van 2009 7.881 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 83% tijdig. Dit is onder de norm van 95%. De overgang van onze leverancier van deskundigenadviezen veroorzaakt nog steeds langere doorlooptijden. Op basis van aangescherpte afspraken met de leverancier verwachten we dat de tijdigheid de komende maanden gaat verbeteren. Wel zullen we over geheel 2009 de norm niet meer kunnen halen.
- **Tijdigheid herindicatie WSW:** We hebben in de eerste acht maanden 10.702 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 92% tijdig. Dit is eveneens onder de norm.
- **Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen:** We hebben in de eerste acht maanden van 2009 11.506 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig. Het aantal ingediende aanvragen in de eerste acht maanden bedraagt 10.778.
- **Transparantiebereik:** In de eerste acht maanden van 2009 zijn 425.335 vacatures ingediend: 270.833 via werk.nl en 154.502 via ABS. De transparantie van 97% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 670.000 op jaarbasis op grond van periodiek onderzoek van het CBS onder werkgevers van het aantal verwachte vacatures. In ons viermaandenverslag gingen we nog uit van een vacaturemarkt van 1.116.000, maar we hebben deze schatting bijgesteld op basis van de economische situatie. Op dit moment bezien we de definitie van deze prestatie-indicator.
- **Aantal beschikbare cv's:** Eind augustus hadden we 198.194 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is 32% meer dan onze streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

- *Plaatsingspercentage AG:* Voor trajecten gestart in 2007 en vooral voor trajecten gestart in 2008 zal het plaatsingspercentage nog toenemen, omdat nog veel van deze trajecten niet zijn afgerond.

Plaatsingspercentages AG		
Kalenderjaar	1e acht maanden 2009	2008
2006	37%	34%
2007	33%	20%
2008	17%	

Re-integratieactiviteiten voor herbeoordeelden

In het eers te halfjaar 2009 hebben we de herbeoordelingen op basis van het aangepaste Schattingsbesluit afgerond. In 2009 hebben we ongeveer 11.300 herbeoordelingen uitgevoerd (zie hierna paragraaf 3.2). 16% van de herbeoordelingen heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Voor deze klanten is een re-integratieaanbod van toepassing. Met nagenoeg al deze klanten hebben we meteen bij de herbeoordeling een afspraak gemaakt over de begeleiding naar re-integratie.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de afspraken die ten tijde van de herbeoordeling zijn gemaakt met de klanten voor wie de herbeoordeling heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Kerncijfers re-integratie na herbeoordeling				
	1e acht maanden 2009		2008	
	Aantal	%	Aantal	%
1. cliënten waarvoor re-integratieaanbod van toepassing is	1.784	100%	7.341	100%
1a waarvoor nog geen re-integratievisie is opgesteld	6	0,3%	24	0,3%
2. Re-integratievisies opgesteld door arbeidsdeskundige	1.778	100%	7.317	100%
2a waarvan oordeel: geen re-integratieacties	665	37%	2.570	35%
- cliënt geeft aan in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken	162	9%	687	9%
- cliënt stelt zich uitdrukkelijk niet beschikbaar voor werk	220	12%	869	12%
- cliënt heeft tijdelijk geen re-integratiemogelijkheden of is tijdelijk vrijgesteld	283	16%	1.014	14%
2b waarvan oordeel: re-integratie via werkgever (uitbreiding)	722	41%	3.178	43%
- werkt en benut (bijna) volledig de restverdiencapaciteit	666	38%	2.906	40%
- overlegt met werkgever over uitbreiding	56	3%	272	3%
2d waarvan oordeel: re-integratietraject inkopen & begeleiden	391	22%	1.569	22%
- cliënt volgt bij herbeoordeling al een traject	34	2%	178	3%
- cliënt kiest voor een IRO	122	7%	504	7%
- cliënt gaat gebruik maken van re-integratietraject	235	13%	887	12%
3. Re-integratietrajecten in te kopen en starten				
- traject inkopen voor cliënt bij re-integratiebedrijf	88		962	
- cliënten gestart met traject bij re-integratiebedrijf	269		842	
* weergave van de gemaakte afspraken ten tijde van de herbeoordeling.				
de gemaakte afspraken kunnen inmiddels anders luiden				

We hebben in de eerste acht maanden voor 79% van de klanten die direct na de herbeoordeling een re-integratietraject startten, binnen 8 weken een plaatsingsplan aangevraagd bij het re-integratiebedrijf. Het percentage cliënten (37% van de cliënten met een verlaagde of beëindigde uitkering) waarvoor geen of tijdelijk geen re-integratieactiviteiten worden gestart, neemt gering toe ten opzichte van 2008. Voor hen starten we soms later alsnog re-integratieactiviteiten. In de regel spreken we deze klanten drie maanden na de herbeoordeling opnieuw. Het grootste deel van deze klanten heeft aangegeven in staat te zijn zelf naar werk te kunnen zoeken of zich uitdrukkelijk niet beschikbaar te stellen voor werk.

Wet STAP

Per 1 januari 2009 is de wet Stimulering Arbeidsparticipatie (STAP) van kracht geworden. Hiermee kunnen we loonkostensubsidie inzetten voor onder andere herbeoordeelden, WGA-gerechtigden en WW-gerechtigden in de leeftijd tot 50 jaar met een WW-uitkering van langer dan 12 maanden. Met deze wet is het Tijdelijk Besluit brugbanen herbeoordeelden ingetrokken; de doelgroep herbeoordeelden loopt mee in de Wet STAP.

Per ultimo augustus zijn 1.095 klanten geplaatst met inzet van loonkostensubsidie, waarvan 647 herbeoordeelden (zogenoemde brugbanen; omvat het resultaat van maart 2008 t/m augustus 2009) en 448 klanten die tot de overige doelgroepen behoren (omvat het resultaat van januari 2009 t/m augustus 2009). Eind augustus hebben 88 (van 165) klanten na afronding van hun werkzaamheden met inzet van loonkostensubsidie een dienstbetrekking zonder subsidie van ten minste 6 maanden. Het doorstroompercentage is 53%.

In oktober brengen we het eindrapport "Monitor Brugbanen, voorjaar 2009" uit. Hierin geven we ook aan welke maatregelen we treffen naar aanleiding van de tot nu toe uitgevoerde metingen van deze externe monitor.

Begeleiding van jonggehandicapten

Sinds enkele jaren stijgt de instroom in de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) (van 8.200 in 2003 naar 16.100 in 2008). Voor 2009 wordt een verdere toename verwacht tot 16.900. Deze stijging komt voor een aanzienlijk deel door de doorstroom vanuit de bijstand, maar ook is de toegenomen instroom afkomstig uit het voortgezet speciaal onderwijs en het praktijkonderwijs, alsmede een toename van de instroom met vooral zogenoemde autistisch spectrumstoornissen. Dit laatste komt met name door een betere herkenning van dit soort ziektebeelden. Door de stijgende instroom is het aantal Wajong-gerechtigden toegenomen tot 187.500 eind augustus 2009.

Ten opzichte van eind 2005 is het aantal werkende Wajongers dat werkt, gestegen.

Ontwikkeling werkende Wajong-gerechtigden					
	2005	2006	2007	2008	2009
aantal werkende Wajongers	38.733	39.814	45.613	45.900	46.686

Aantal werkende Wajongers 2009 geraamd.

We hebben voor de Wajong-gerechtigden bijzondere aandacht: 98% van hen heeft een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit betekent dat ze niet in staat zijn zelfstandig het wettelijke minimumloon in gangbare arbeid te verdienen. Wij voeren daarom diverse activiteiten uit om de participatie van jonggehandicapten te bevorderen.

- Inkoop van re-integratietrajecten

Ingekochte re-integratietrajecten jonggehandicapten 1e acht maanden 2009			
	1e acht maanden 2009	2008	2007
Gestarte trajecten	6.950	7.594	6.317
Beeindigde trajecten	2.955	4.034	4.327
Lopende trajecten	12.870	10.183	8.197
Geplaatst	1.302	1.969	1.584
Plaatsingspercentage	44,1%	48,8%	36,6%

Uit de tabel blijkt dat de inspanningen op het gebied van re-integratie van Wajongers in 2009 geïntensiveerd zijn. Tot en met augustus 2009 zijn er bijna evenveel trajecten gestart als in heel 2008. Hoewel het plaatsingspercentage van de Wajong sterk kan schommelen, is er ten opzichte van 2008 wel een daling te zien. Dit houdt verband met 'de ruimte' op de arbeidsmarkt nu. Ondanks de huidige situatie op arbeidsmarkt is het plaatsingspercentage voor de Wajong nog altijd hoger dan in de veel krappere arbeidsmarktsituatie van 2007.

- Onze arbeidsdeskundigen bespreken de arbeid integratiemogelijkheden van leerlingen vanaf 15, 16 jaar in het praktijkonderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs. In het kader van de pilot Stagejobcoach kunnen deze scholen voor de schooljaren 2009/2010 en 2010/2011 in de periode van 15 mei t/m 15 juni subsidie aanvragen. Doel van deze pilot is de toeleiding tot arbeid van jongeren die nog op school zitten en stage lopen, te verbeteren. Alle indieners in 2009 hebben tijdig (< 8 weken) een beschikking ontvangen op hun aanvraag. Aan 547 leerlingen is een stagejobcoach toegewezen, waarvan 277 leerlingen van een PRO-school (praktijkonderwijs) en 270 leerlingen van een VSO-school (voortgezet speciaal onderwijs).
- Regionaal voeren we jaarlijks gemiddeld circa 50 projecten, pilots, samenwerkingsafspraken en convenanten uit. De regionale netwerken van (keten)partijen die rondom de jonggehandicapten georganiseerd zijn, ontwikkelen initiatieven ter bevordering van de overgang van school naar werk, de dienstverlening voor jongeren met een beperking en hun

arbeid- of maatschappelijke participatie. Ook zijn er verschillende samenwerkingsprojecten om wachtlijsten voor de WSW te bekorten of weg te werken. Een deel van de projecten wordt gefinancierd vanuit het Wajong-subsidiefonds. Andere initiatieven krijgen veelal financiële ondersteuning vanuit het Europees Sociaal Fonds, gemeenten of derden. Daarnaast overleggen we met steeds meer organisaties en bedrijven om groepen Wajong-gerechtigden te plaatsen op de arbeidsmarkt.

- Voor de pilot tweede kans voor klanten, waarvan het re-integratie traject in de periode van 1 januari 2007 tot 1 februari 2008 niet was geslaagd, hebben we 1.000 klanten opnieuw aangemeld bij de deelnemende re-integratiebedrijven. Voor 85% van de klanten hebben we inmiddels de re-integratievisie goedgekeurd. Dit heeft geleid tot 310 proefplaatsingen/detacheringen/arbeidsovereenkomsten. Tevens is voor 211 klanten een zorgtraject ingezet en voor 8 een opleiding.
- We zijn in overleg met leveranciers die in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen mogelijk werkervaringsplaatsen voor Wajong-gerechtigden kunnen openstellen. UWV biedt ook zelf werkervaringsplaatsen aan voor Wajong-gerechtigden. We voeren gesprekken met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om ook daar Wajong-gerechtigden een werkervaringsplaats te kunnen aanbieden. Voor 2009 hebben we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken 10.000 klanten te beoordelen op participatiemogelijkheden. Van de hiervoor geselecteerde klanten hebben we tot nu toe 7.077 beoordeeld waarvan 1.119 (16%) participatiemogelijkheden hebben voor regulier werk (624), werken in WSW-dienstverband (233) of in dagbesteding en/of vrijwilligerswerk (262). Van de tot nu toe beoordeelde klanten heeft 84% geen mogelijkheden. Deze uitkomsten geven geen indicatie voor de participatiemogelijkheden van de totale Wajong-populatie, omdat diverse categorieën niet in de selectie zijn opgenomen.
- Voor 2009 en 2010 is een experimentenregeling gestart (met een maximum van € 2 miljoen per jaar) (als vervolg op de 'Verburggelden'), waarbij niet-publiekrechtelijke rechtspersonen een maximale bijdrage van € 150.000 kunnen krijgen. Doel is om relevante partijen te laten samenwerken en daardoor de ontwikkelingen van jongeren met beperking te stimuleren en te beïnvloeden. In het kader van deze regeling hebben we 81 plannen ontvangen. Op basis van objectieve criteria zijn 13 plannen geaccordeerd. De internetsite (www.uwv.nl/experimentenregeling/index.aspx) waarin over de doelstellingen van de gegunde projecten wordt gecommuniceerd, is gereed. Ook maken we de verplichtingen en achtergrondinformatie voor organisaties die voor de regeling in 2010 in aanmerking willen komen, duidelijk.
- We hebben een Werkgeversservicepunt Wajong ingericht. Het servicepunt zorgt voor lastenverlichting van werkgevers bij ziektemelding Wajong, No Risk Polis en het aanvragen van subsidies en voorzieningen.
- Ook zijn we een internetsite gestart waar werkgevers hun vacatures voor Wajong-gerechtigden kunnen plaatsen. Hierin werken we samen met CNV-Jongeren en de re-integratiebedrijven. Wajong-gerechtigden en hun begeleiders kunnen hun CV's c.q. wensen plaatsen, zodat er een matching kan plaatsvinden. In 2009 hebben werkgevers 117 vacatures via het Werkgeversservicepunt Wajong aangeboden, hebben 139 Wajong-gerechtigden zich aangemeld en zijn er 57 gematcht met behulp van arbeidsdeskundigen en re-integratiebedrijven. Het aantal aangeboden vacatures is onder invloed van de economische crisis gedaald. Wel hebben we de indruk dat het aantal werkervaringsplaatsen voor Wajongers bij werkgevers stijgt. Daarnaast zijn er via het servicepunt 1.590 voorzieningen voor Wajong-gerechtigden afgehandeld. Ook zijn er bijna 800 ziek- en hersteldmeldingen en vragen van werkgevers afgehandeld.

Vroegmelders

Vroegmelders zijn klanten die dreigen werkloos te worden. Hiervoor hebben we de mogelijkheid om zogenoemde opstapjes aan te bieden. Het gaat bij opstapjes om trainingen en cursussen van maximaal twee maanden van ten hoogste € 2.000 die ertoe moeten leiden dat de klanten voldoen aan de behoeften van de markt, waardoor ze naar werk kunnen worden doorgeleid.

De opstapjes worden niet alleen toegekend aan de vroegmelders maar ook aan klanten die al werkloos zijn. Ons beleid is dat in principe geen opstapjes ter beschikking worden gesteld aan direct bemiddelbare vroegmelders. Bovendien is het primair een taak van de werkgever en de werknemer om in een periode vóór de ontslagdatum alles te doen om werkloosheid te voorkomen. In individuele specifieke klantsituaties kan maatwerk verlangen – bijvoorbeeld in geval van collectief ontslag of faillissement – dat de inzet van een opstapje het meest aangewezen instrument is. De inzet van een opstapje is dan in dit individuele geval een noodzakelijke voorwaarde om aan de slag te blijven.

Door dit beleid blijft het aantal toegekende opstapjes voor vroegmelders relatief beperkt. In de eerste acht maanden van 2009 zijn voor zowel vroegmelders als werklozen in totaal 11.755 opstapjes ingezet. Hiervan waren 39 opstapjes voor vroegmelders WW. 90% van de beëindigde opstapjes is succesvol afgesloten.

Re-integratiemiddelen

Zoals we hiervoor hebben aangegeven, hebben we in de eerste acht maanden van 2009 159.900 klanten aan het werk geholpen. Een deel is hiervan via een traject of dienst aan het werk gekomen. Het aantal plaatsingen is lager dan in 2008, waarschijnlijk als gevolg van de huidige economische omstandigheden.

Aantal plaatsingen na traject of dienst				
	1e acht maanden 2009	2009 plaatsings%	1e acht maanden 2008	2008 plaatsings%
Totaal aantal	16.191	47,7	23.585	50,5
waarvan voor werklozen	11.285	57,9	17.089	58,1
Waarvan voor arbeidsongeschikten	4.906	34,0	6.496	37,9

Voor de trajecten en diensten hebben we in de eerste acht maanden € 80,3 miljoen aan re-integratiemiddelen WW uitgegeven en € 84,3 miljoen voor re-integratiemiddelen AG. Deze uitgaven hebben geen directe relatie met het aantal beëindigde trajecten, omdat er ook tijdens de trajecten uitgaven worden gedaan. Op dit moment onderzoeken we of de uitgaven kunnen worden uitgesplitst naar soorten trajecten.

De uitgaven voor re-integratie AG komen naar verwachting uit op € 132 miljoen, dat is € 22 miljoen hoger dan het budget. We hebben voor 2010 voorstellen gedaan om de uitgaven voor re-integratie AG terug te dringen. Op dit moment beoordeelt het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid deze voorstellen.

We hebben € 12,5 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven. De programmakosten bedroegen € 11,1 miljoen en de uitvoeringskosten € 1,4 miljoen. Naar verwachting zullen de programmakosten voor heel 2009 uitkomen op € 19 miljoen en de uitvoeringskosten op € 2 miljoen.

De verantwoordelijkheid voor deze voorzieningen is vanaf 1 januari 2009 overgeheveld van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Het betreft meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen die worden verstrekt in het kader van de regeling Overige OCW-subsidies. Deze voorzieningen worden gefinancierd uit het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten met een rijksbijdrage van OCW. In de eerste acht maanden van 2009 zijn 3.802 onderwijsvoorzieningen toegekend.

UWV voert deze regeling uit en kan slechts beperkt op deze kosten sturen. Wel zorgt UWV voor een zo snel mogelijke berichtgeving aan OCW over ontwikkelingen in de onderwijsvoorzieningen. OCW kan dan eventueel tot aanpassing van de regelgeving overgaan.

Daarnaast hebben we € 149,6 miljoen uitgegeven aan andere voorzieningen en diverse andere re-integratie-instrumenten.

Ketensamenwerking

Doel

Onze belangrijkste partner is de gemeente. We werken samen op de werkpleinen in geïntegreerde teams om te komen tot een meer intensieve, gerichte en stringente dienstverlening ter realisatie van een hogere arbeidsparticipatie. Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en werkgevers is de basis van onze dienstverlening, ongeacht het type uitkering dat de klant ontvangt. Het doel voor eind 2009 is dat op circa 100 Werkpleinen geïntegreerde dienstverlening operationeel is.

Activiteiten en resultaten

In de eerste acht maanden van 2009 zijn bijna 155.000 werkzoekenden uitgestroomd naar werk (zie ook onze resultaten op het gebied van re-integratie, par. 3.1).

Keten: uitstroom naar werk 1e acht maanden 2009			
	Streefwaarde	Realisatie	Percentage
Werkzoekenden uitgestroomd naar werk	152.346	154.972	102%
met indicering WW	119.654	134.431	112%
met indicering WWB	26.154	14.970	57%
niet uitkeringsgerechtigden	6.538	5.571	85%

Resultaten invoering integrale dienstverlening

Over de voortgang van de tripartiete samenwerking en de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten rapporteren we ook in AKO (Algemeen Keten Overleg)verband, daarbij ondersteund door het AKO-kernteam. De voortgang van invoering wordt bijgehouden op een landkaart en gepresenteerd op de website www.samenvoordeklant.nl.

Het beeld wat daaruit naar voren komt laat zien dat er stappen voorwaarts gemaakt worden maar dat het tempo, mede onder druk van de crisisaanpak, op een aantal plaatsen wat lager ligt. Op veel plaatsen is inmiddels vorm gegeven aan de integrale eerste opvang van klanten op het werkplein en is invulling gegeven aan de vraag analyse van de klant. Voor de uitvoerders zijn aanvullende training- en opleidingsmodules opgezet en in uitvoering genomen.

Werkgeversbenadering

Met werkgevers gaan we partnerships aan en zoeken we naar goede manieren om aan de personeelsbehoefte te voldoen. Daarbij is er op veel fronten samenwerking met een aantal partijen waaronder de gemeenten. De inrichting en uitvoering van de mobiliteitscentra geven een extra versnelling aan de relatie met de werkgevers. De resultaten van de gezamenlijke aanpak leveren een positieve impuls op voor de onderscheiden arbeidsmarktregio's. De planvorming voor de aanpak jeugdwerkloosheid zoals deze binnen de onderscheiden arbeidsmarktregio's zijn opgesteld versterken eveneens het beeld van de gezamenlijke aanpak. Op werkpleinniveau zal invulling gegeven worden aan de aanpak.

De vraag van de werkgever is leidend voor onze dienstverlening, omdat zij werkzoekenden een plaats op de arbeidsmarkt kunnen bieden. Daarom is het belangrijk dat wij hun bedrijven, de noodzakelijke competenties en opleidingsmogelijkheden kennen. Wij investeren extra in werkgevers die graag met ons samenwerken en iets voor onze klantgroepen willen betekenen. Specifiek voor langdurig werklozen worden werkgevers pro-actief via banenmarkten en soortgelijke manifestaties benaderd. Vanuit deze contacten brengen we bij individuele werkgevers de mogelijkheden in kaart om langdurig werklozen of ook andere specifieke groepen w.o. Wajong te plaatsen. Op veel werkpleinen worden deze activiteiten met de samenwerkende partijen opgezet.

Wij schakelen samen met gemeenten arbeidsmarktpartners en middelen in om op korte en middellange termijn aan de vragen van werkgevers te kunnen voldoen. Waar mogelijk kiezen we voor een lokale aanpak vanuit de lokale vestigingen en waar nodig initiëren wij regionale of landelijke arrangementen om resultaten te boeken.

Om werkgevers zicht te geven op goede potentiële werknemers, plaatsen we van iedereen die werk zoekt een gevalideerd CV op werk.nl. Vooral voor uitzendbureaus en grotere bedrijven is ons internetkanaal een belangrijk wervingskanaal. MKB-ondernemers krijgen naast de werk.nl-dienstverlening tevens persoonlijk advies en ondersteuning van de werkcoach. Hierbij bieden wij niet alleen matching, maar ook andere HRM-diensten en oplossingen in één pakket aan: oplossingen voor nieuwe instroomknelpunten (subsidies, scholing en dergelijke), advies voor

behoud van personeel (diversiteit), en bij dreigend ontslag advies voor preventief bemiddelen via de werk-naar-werk bemiddeling en ondersteuning bij ontslagaanvragen.

Bedrijven en organisaties, die op meerdere plaatsen in Nederland vertegenwoordigd zijn, bieden we maatwerk in de vorm van "speciale arrangementen": één aanspreekpunt, lokale dienstverlening aangevuld met (regionale) diensten.

Van werk-naar-werk bemiddeling is een belangrijke vorm van dienstverlening die we waar mogelijk en van toepassing vaker inzetten. Bij grootschalige uitstroom van personeel (collectief ontslag, mobiliteitsbevordering) zetten wij ook deze vorm van dienstverlening in.

Wij ondersteunen gemeenten – mede vanuit onze plusvestigingen - bij de vormgeving en uitvoering van het regionaal arbeidsmarktbeleid. Tevens is er een bijdrage geleverd aan de invulling van de regioplannen voor invulling van de jeugdwerkloosheidsplannen.

3.2 Vertrouwen in sociaal medische oordelen

Onze kernfunctie Sociaal Medische Zaken wil een gezaghebbend expertisecentrum zijn op het gebied van verzekeringsgeneeskunde en arbeidskunde. De toegevoegde waarde is gelegen in het professionele oordeel.

Preventie

Doel

Ons beleid is erop gericht dat werknemers die – ondanks ziekte – perspectief hebben om weer te kunnen werken, zolang mogelijk in dienst blijven. Vanuit die invalshoek beoordelen wij bij de aanvraag voor een WIA-uitkering of werkgever en werknemer voldoende hebben gedaan om de werknemer te behouden voor het bedrijf.

Resultaten

We hebben de volgende resultaten behaald op de prestatie-indicatoren over preventie die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben afgesproken.

Prestatie-indicatoren Werk: voorkomen van uitkeringsinstroom			
Prestatie	Norm 2009	1e acht maanden 2009	Realisatie 2008
Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	91%	90%
% herstelde vangnetgevallen < 13 weken	85%	78%	82%
% herstelde vangnetgevallen > 13 weken	80%	75%	76%

Ons beleid is erop gericht om ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere groepen die een Ziektewetuitkering ontvangen (de zogenoemde vangnetgevallen) door snelle interventie zo kort mogelijk te laten duren. Dit wordt weerspiegeld in het percentage herstelde vangnetgevallen vóór en na dertien weken.

In de eerste acht maanden van 2009 is 78% van de zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. Dit is lager dan in 2008. Dit hangt samen met de ontwikkeling van het ziekteverzuim binnen de verschillende vangnetcategorieën. Er is sprake van een lager ziekteverzuim onder zieke uitzendkrachten. De oorzaak is de economische crisis waardoor het aantal uitzenduren drastisch is gedaald, waardoor ook de instroom van zieke uitzendkrachten is verminderd. Deze categorie heeft een gunstig uitstroomprofiel: 94% is binnen 13 weken uitgestroomd. Het aandeel van de binnen 13 weken uitgestroomde uitzendkrachten is gedaald van 66% in januari naar 56% in augustus.

De overige vangnetcategorieën hebben een ongunstiger uitstroomprofiel: 74% voor arbeidsongeschikten ten gevolge van zwangerschap of bevalling en 57% voor zieke werklozen. Bij deze categorieën nam het ziekteverzuim toe.

We trachten met een nieuwe verbeterde aanpak van de ZW/Arborol met diverse korte termijn maatregelen de afname van de uitstroom tegen te gaan (zie ook hierna).

Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. In deze periode moet de werkgever samen met de werknemer zich inspannen om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk kan. Wij beoordelen deze re-integratie -

inspanningen op basis van het re-integratieverslag dat de werkgever samen met zijn werknemer bij het indienen van de WIA-aanvraag opstelt. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen van de werkgever leggen we een loonsanctie op. We hebben in 11% van de getoetste re-integratieverslagen een sanctie opgelegd.

91% van de beoordeelde dossiers werd als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

Herbeoordelingen

Herbeoordelingen								
	Totaal 2009	WAO	WAZ	Wajong	2008	2007	2006	Totaal t/m 2005 (incl. mutaties)
Uitkering gelijk	69,3%	69,7%	63,2%	69,2%	70,7%	67,9%	60,5%	57,6%
Uitkering verlaagd	9,4%	9,4%	9,6%	3,8%	9,5%	11,1%	13,1%	11,7%
Uitkering beëindigd	6,4%	6,2%	9,3%	26,9%	8,5%	14,4%	21,2%	26,6%
Uitkering verhoogd	14,9%	14,7%	18,0%	0,0%	11,4%	6,6%	5,2%	3,5%
Uitkomst nog onbekend	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	11.286	10.570	690	26	40.908	61.755	108.543	117.557

We hebben in 2009 11.286 eenmalige herbeoordelingen uitgevoerd. Hiermee hebben we de ASB-herbeoordelingen conform onze doelstelling afgerond.

Uit onderzoek dat bij gelegenheid van de afronding van de herbeoordelingen is uitgebracht, blijkt dat het percentage mensen dat na een WAO-herbeoordeling aan het werk is, gestegen is tot 60 à 65 procent. Van de groep herbeoordeelde van wie de uitkering in 2005 verlaagd of beëindigd werd, was eind 2008 60 procent aan het werk. Van de herbeoordeelde in 2006 is eind 2008 65 procent aan de slag. Meer dan de helft van de mensen, die na de herbeoordeling weer aan het werk ging, heeft een dienstverband van minstens zes maanden met uitzicht op verlenging.

Verbeteringen in de ZW-Arborol

Met ingang van januari 2008 zijn de Wet bevordering activering ZW'ers en de Regeling procesgang zieke vangnetters van kracht. Hierdoor moet ook voor vangnetters een re-integratieverslag worden opgesteld waaruit blijkt welke processtappen en activiteiten er zijn ondernomen in de eerste twee ziektejaren. Hiertoe hebben we mede naar aanleiding van bevindingen van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) een programma ZW Arborol ingericht. Dit programma is begin 2009 van start gegaan.

We hebben inmiddels een beoordelingskader opgesteld dat gehanteerd zal worden voor toetsing van de re-integratieverslagen. Omdat dit proces gelijkenis vertoont met de toetsing die we uitvoeren voor de re-integratieverslagen van werknemers bij hun WIA-aanvraag, is het beoordelingskader gebaseerd op het beoordelingskader dat gebruikt wordt bij werknemers die een WIA-aanvraag doen.

In de laatste vier maanden van dit jaar zullen de eerste re-integratieverslagen worden getoetst.

In de eerste acht maanden van 2009 hebben we een nieuwe set opgesteld met gewenste stuur- en verantwoordingsinformatie. De laatste maanden van 2009 worden benut om te bezien of deze nieuwe set in de praktijk voldoet, om deze vanaf 2010 volledig operationeel te maken.

Naast de maatregelen die in het programma zijn en worden genomen, zijn er meerdere initiatieven om de effectiviteit van de ZW-arborol waar mogelijk te verbeteren. Zo zullen de door de IWI geopperde mogelijkheden van samenwerking met Werkpleinen en Poortwachtercentra nader worden verkend. Daarnaast doen we intensief onderzoek naar de ZW-populatie en de relatie met de inzet van re-integratie-instrumenten.

Overige activiteiten

Samenwerking voor (ex-)kankerpatiënten

In samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties loopt een aantal activiteiten over vermoeidheid van (ex-)kankerpatiënten; deze is tijdens de

arbeidsongeschiktheidsbeoordeling lastig vast te stellen. Zo is sinds eind 2007 in Hengelo een proef uitgevoerd waarbij gespecialiseerde verzekeringsartsen de beoordeling van (ex-)kankerpatiënten doen en begeleiden gespecialiseerde re-integratiebureaus deze mensen bij het zoeken naar werk. We hebben in samenwerking met de Federatie een speciaal nascholingsprogramma ontwikkeld over hoe om te gaan met kankergerelateerde klachten en verzekeringsartsen worden hierin geschoold. Doel van de pilot was om te onderzoeken in hoeverre specialisatie van verzekeringsartsen de effectiviteit in de begeleiding van klanten met kanker kan verbeteren. Op basis van de evaluatie zal binnenkort een vervolgtraject starten.

Achterstand bij Eigen Risicodragers WGA

Als een werkgever ervoor kiest Eigen Risicodrager (ERD) te worden meldt hij dat bij de Belastingdienst. De Belastingdienst beoordeelt de aanvraag, en bij een positieve beslissing wordt UWV geïnformeerd. Daarna bekijkt UWV of deze werkgever het risico draagt voor lopende WGA-uitkeringen (inlooprisico). Ook stelt UWV van nieuwe WGA-uitkeringen vast of deze onder het risico van de ERD-werkgever valt (instroomrisico). Zowel bij het verwerken van het inloop- als het instroomrisico zijn bij UWV achterstanden ontstaan.

De UWV-systemen zijn zo ingericht dat betalingen in principe aan verzekerden worden gedaan; alle verzekerden die recht op WGA hadden hebben dan ook een uitkering ontvangen. De achterstand is niet ontstaan bij de betalingen aan verzekerden, maar in de verwerking van wie het risico voor de uitkering draagt. Concreet betekent dit dat de betaalde uitkeringen niet in alle gevallen zijn verhaald op de ERD, of dat de betaling aan de verzekerde niet is stopgezet en overgenomen door de ERD.

We hebben vastgesteld dat er 2.425 WGA uitkeringen verhaald moeten worden op ERD werkgevers. Het gaat hierbij om 1.107 werkgevers en we schatten het totale bedrag aan te verhalen uitkeringen op € 41 miljoen. Deze cijfers zullen mogelijk naar aanleiding van aanvullend dossieronderzoek nog enigszins oplopen.

Inmiddels hebben we het alsnog verhalen van de uitkeringen in gang gezet. De werkgevers worden zorgvuldig geïnformeerd. Wij verwachten deze herstelslag begin 2010 af te ronden.

3.3 Snel, eenvoudig en voorspelbaar uitkeren

Doel

We willen de komende jaren uitgroeien tot een excellente uitvoerder van sociale verzekeringen. Daarbij past een snel en efficiënt proces van aanvraag tot uitkering. Onze belangrijkste doelen voor 2009 zijn de realisatie van een vereenvoudigde uitvraag en een actief hergebruik van gegevens.

Resultaten

Ontwikkeling WW-uitkeringen

In de eerste acht maanden van 2009 hebben we als gevolg van de economische crisis te maken gehad met een explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen (aantal beslissingen ontslag WW: 345.154 in eerste acht maanden 2009, in eerste acht maanden 2008 187.804 (84% meer).

Sinds november 2008 is de instroom hoger dan de uitstroom. Het aantal nieuwe uitkeringen (excl. deeltijd WW) is 76% hoger dan in de eerste acht maanden van 2008. De instroom van alle leeftijdsgroepen stijgt. Dit geldt in het bijzonder voor de leeftijdsgroepen t/m 24 jaar en van 25 t/m 34 jaar, waar sprake is van meer dan een verdubbeling. Hiertoe leveren we actief een bijdrage aan de acties uit het Actieplan Jeugdwerkloosheid en willen we alle jongeren onder de 27 jaar binnen drie maanden actief aan de slag helpen. Dat kan via school, in een leerwerktraject, een stage of een reguliere baan. Om jongeren langer op school te houden hebben we met de MBO-raad afspraken gemaakt over het aanleveren van lijsten van schoolverlaters. Ook hebben we 100 jongeren aangetrokken als junior werkcoach voor de dienstverlening aan werkloze jongeren. Het aantal beëindigde uitkeringen was 13% hoger dan in de eerste acht maanden van 2008.

Regeling Deeltijd WW

Vanaf april 2009 is de regeling Deeltijd WW van kracht in de plaats gekomen van de Bijzondere regeling werktijdverkorting. De werknemer blijft in het kader van de regeling Deeltijd WW in dienst van zijn/haar werkgever en heeft geen sollicitatieverplichtingen.

Naar aanleiding van een evaluatie is de regeling aangepast: het budgettaire plafond is fors verhoogd tot € 950 miljoen en de voorwaarden voor het gebruik van de regeling zijn aangescherpt.

Deeltijd WW/WTV: toekenningen 1e acht maanden 2009	
	toekenningen
Deeltijd WW: oude regeling (excl. eerste verlenging)	31.228
Deeltijd WW: nieuwe regeling	4.488
WTV	44.963

Gebruik polisgegevens

Eind april hebben we besloten dat we bij de vaststelling van de uitkeringsdaglonen gebruik gaan maken van de in de polisadministratie opgenomen gegevens. Dit betekent dat het dagloon wordt vastgesteld op basis van de polisadministratie en dat er in beginsel geen separate gegevensuitvraag meer zal plaatsvinden bij werkgevers. Hiermee geven we invulling aan de met de invoering van de Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de sociale verzekeringswetten beoogde verlaging van administratieve lasten voor werkgevers.

In aanvulling op de polisgegevens maken we voor de dagloonvaststelling ook gebruik van gegevens uit andere bronnen als de uitkeringsadministratie(s) van UWV, de Gemeentelijke Basisadministratie en de aanvrager van de uitkering (de werknemer).

Inmiddels maken we bij de WW zoveel mogelijk gebruik van de polisgegevens voor het bepalen van de daglonen. Waar de polis evident fouten bevat, vragen we aanvullende gegevens op en koppelen we de resultaten daarvan terug naar de Polisadministratie. Deze koppelt dit terug aan de Belastingdienst. Met de Belastingdienst maken we afspraken over de terugkoppeling aan de werkgever. In het vierde kwartaal 2009 passen we de systemen van de Ziektewet zodanig aan dat ook daar de automatische koppeling met de Polis voor dagloon- en maatmanloonberekeningen gerealiseerd wordt.

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Tijdigheid eerste betaling			
Prestatie	Norm 2009	1e acht maanden 2009	2008
WW < 4 weken na ingang recht	80%	76%	88%
ZW < 4 weken na ingang recht	75%	74%	63%
WIA < 4 weken na ingang recht	80%	83%	86%
Wajong < 17 weken na aanvraag	80%	88%	82%

In de eerste acht maanden van 2009 kreeg 76% van onze WW-klienten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Door de explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis voldoen we nog niet aan de norm. Om de verhoogde instroom te kunnen verwerken is de bezetting sinds januari met ruim 1.000 fte'n opgeschaald. Door de opschaling en de inzet van een interventieteam hebben we de tijdigheid in juli en augustus weer boven de norm gebracht. We verwachten dat de tijdigheid dit jaar tussen de 78%-80% zal uitkomen.

In de eerste acht maanden van 2009 kreeg 83% van onze klanten binnen 4 weken de eerste betaling WIA. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van 80%. De tijdigheid claimbeoordeling WIA is echter te laag: gemiddeld op jaarbasis 53%. Oorzaak ligt bij het feit dat we de invoering van een vernieuwd werkproces WIA niet konden voortzetten. We verwachten eind 2009 de tijdigheid van de claimbeoordeling WIA weer op orde te hebben. We moeten dan nog wel een achterstand op de herbeoordelingen WIA in 2010 inlopen.

Voor de Wajong voldoet de tijdigheidsscore (88%) voor de eerste betaling ruim aan de norm. De betalingen WIA, Wajong en Ziektewet betreffen de directe betalingen aan de klant, zowel voorschotten als definitieve betalingen. We hebben de meetmethode van de tijdigheid betaling ZW voor de categorie zieke werklozen verfijnd. De tijdigheid van de 1^e betaling Ziektewet is ten opzichte van 2008 verbeterd tot 74%.

Handhaving

Doel

Het doel van handhaving is het bevorderen van het draagvlak voor de sociale zekerheid door naleving van wetten en regels te stimuleren. Om dit te realiseren staat het bevorderen van een cultuur van naleving bij klanten van UWV centraal.

Activiteiten en resultaten

Prestatie-indicatoren Uitkeren: Handhaving			
Prestatie	Norm 2009	1e acht maanden 2009	2008
Bekendheid met rechten en plichten	85%	-	> 86%
Afdoening fraudegevallen	95%	98%	95%

De meting van de bekendheid met verplichtingen voeren wij eenmaal per jaar uit. Verantwoording over de resultaten vindt plaats in ons jaarverslag.

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In de eerste acht maanden van 2009 hebben we 98% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit is boven de norm.

Andere relevante resultaten en ontwikkelingen zijn:

- De Polisadministratie bevat gegevens die bruikbaar zijn voor het maken van kwalitatief hoogwaardige signalen over 'samenloop' van WW-uitkering en gewerkte uren. We hebben een nieuwe detectiesystematiek ontwikkeld voor het selecteren van WW'ers die geen werk hebben opgegeven maar van wie wel inkomsten in de Polisadministratie bekend zijn. Eind juni is de nieuwe controlewijze landelijk uitgerold. Dit levert aanzienlijk betere signalen op dan de voormalige Gemeenschappelijke Verwijs Index.
- Mede op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben we een proefonderzoek laten uitvoeren naar het nalevingsniveau van de re-integratieplichten. De rapportage is gereed en we bespreken met het ministerie of de methodiek geschikt is.
- Er is een duidelijke stijging van het aantal regelovertredingen binnen de WW. Wij onderzoeken nog wat de oorzaken hiervan zijn.
- We hebben een aantal controles Werktijdverkorting uitgevoerd. Aansluitend hebben we 16 ondernemingen gecontroleerd in het kader van de Deeltijd WW, mede naar aanleiding van ontvangen tips over mogelijk misbruik van de regeling. De eerste bevindingen zijn ter kennis gebracht aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Vanaf september beginnen we op grotere schaal met de controles in het kader van de Deeltijd WW. Vooralsnog worden deze controles uitgevoerd in plaats van de reguliere werkplekcontroles.
- De campagne "Weet hoe het zit" is in juni 2009 gestart met het thema "Vakantie melden". Het campagnethema "Vakantie melden" is succesvol afgerond: 200.000 klanten bezochten de site weethoehetzit.nl en 75.000 klanten met een WW uitkering ontvingen een mailing op het huisadres om hen te wijzen op de verplichting vakantie te melden.
- We hebben de film 'Controle bij u thuis: Hoe gaat dat in zijn werk?' ontwikkeld. Het is de eerste keer dat we het medium film inzetten voor externe communicatie, om klanten te laten zien hoe een huisbezoek gaat en om onnodige angst weg te nemen. De film is geplaatst op uwv.nl.
- De Nationale Ombudsman is gestart met zijn onderzoek naar de problematiek rondom zelfstandigen en hun urenopgave. Een eerste verkennend gesprek heeft plaatsgevonden.
- Het aantal afdoeningen met resultaat (constatering van een overtreding) is in de eerste acht maanden van 2009 met 22.250 ruim boven de doelstelling van 20.800 uitgekomen. Er zijn 123 processen-verbaal ingediend bij het Openbaar Ministerie.
- De Interventieteam hebben 46 fraudes met uitkeringen van UWV geconstateerd met een totale schade van ruim € 70.000.
- Voor gemeenten heeft het Internationaal Bureau Fraude-informatie € 9,3 miljoen aan verzwegen buitenlands vermogen getraceerd. Ook is voor ruim € 380.000 aan benadeling met UWV-uitkeringen in het buitenland vastgesteld.

3.4 Actuele en betrouwbare gegevens

Doel

Actualiteit en betrouwbaarheid van gegevens zijn voor ons kernbegrippen. Op termijn wil UWV uitgroeien van leverancier van gegevens naar een breed erkende gegevensexpert. Als stap in deze visie verwachten we als belangrijkste resultaten te kunnen bereiken dat de loonaangifte stabiel functioneert en de gegevens uit de polisadministratie in belangrijke mate worden gebruikt voor de uitkeringsvaststelling van de door UWV uitgevoerde wetten.

Activiteiten

In 2007 bleken uit onderzoek diverse problemen in de loonaangifteketen. Deze problemen waren aanleiding voor een integrale probleemanalyse van het functioneren van de loonaangifteketen. In

september 2007 zijn de resultaten van de analyse aangeboden aan de Tweede Kamer. In de analyse zijn de knelpunten en problemen binnen de loonaangifteketen in beeld gebracht, zijn concrete maatregelen beschreven om de loonaangifteketen werkend¹ te krijgen en is een pad uitgezet naar een stabiele en een robuuste keten.

In maart 2009 is aangetoond dat de tijdelijke verbeteringsmaatregelen in voldoende mate werkend zijn om te spreken van een werkende keten. Deze conclusie is getrokken op basis van een hiertoe opgesteld normenkader.

In de eerste acht maanden van 2009 is vooral gewerkt aan de fase stabiele keten. In deze fase worden tijdelijke maatregelen vervangen door structurele oplossingen. Fase twee omvat 56 maatregelen, vervat in projecten. Alle projecten zijn in uitvoering. Eind augustus waren 29 (deel)projecten gedechargeerd, 6 (deel)projecten gestopt en 2 projecten opgeschort. In het eerste kwartaal van 2010 zal blijken of er sprake is van een stabiele keten.

Ook is veel aandacht besteed aan de werking van de keten en er is voor gezorgd dat de tijdige en volledige verwerking van de loonaangiften in de Polisadministratie doorgang heeft gevonden.

Resultaten

Prestatie-indicatoren Gegevensdiensten			
Prestatie	Norm 2009	1e acht maanden 2009	2008
Gegevensleveringen aan derden binnen afgesproken termijn	85%	94%	92%

Kosten

De projectkosten van SUB/Walvis bedroegen in de eerste acht maanden van 2009 € 12,1 miljoen (incl. Sociaal Plankosten). Dit is binnen het begrote bedrag (€ 18,3 miljoen).

¹ "van een werkende keten (fase 1) is sprake als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken, kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken, inclusief handhaving. Voor inhoudingsplichtigen is er sprake van een verlichting van de administratieve lasten" (definitie uit probleemanalyse) Bij de stabiele keten (fase 2) zijn de hulpconstructies vervangen door structurele oplossingen.

4. ZORGVULDIGE BEDRIJFSVOERING

4.1 Een vernieuwd UWV

In de afgelopen jaren hebben wij gewerkt aan het ontwerpen van nieuwe werkprocessen, waarbij het belang van de klant leidend is. We wilden beginnen met de WIA.

Nieuw klantproces WIA

Eind april 2009 besloten wij tot een landelijke proefimplementatie van het klantproces WIA. De Ondernemingsraad van UWV kon zich evenwel niet in dit besluit vinden en heeft ons besluit voorgelegd aan de Ondernemingskamer. De Ondernemingskamer heeft vervolgens de Ondernemingsraad in het gelijk gesteld.

Op basis van de uitspraak van de Ondernemingskamer hebben wij moeten besluiten om per direct alle implementatieactiviteiten te stoppen en de situatie terug te draaien naar de situatie van vóór 1 mei 2009. We hebben hierop gezamenlijk met de Ondernemingsraad een aantal afwijkingen vastgesteld, welke vanuit het vernieuwde klantproces WIA behouden moesten blijven, aangezien deze een voordeel voor de klant en/of medewerker opleveren. Voorbeeld hiervan is de mogelijkheid van elektronische aanvraag en het optimaal gebruik van de polisgegevens. De uitvoering van de WIA wordt door het terugdraaien weer volledig ondergebracht binnen onze divisie AG. Ook voor de betrokken medewerkers wordt de situatie teruggebracht naar die van vóór 1 mei 2009. Dit terugdraaien is in september afgerond. Hierbij zijn maatregelen getroffen om de overlast voor klanten zoveel mogelijk te voorkomen. Zo zijn medewerkers zo snel mogelijk weer op hun oude posities geplaatst om het werk voor klanten weer op te pakken. Ook hebben we intern afspraken gemaakt om geen klanten tussen wal en schip te laten vallen. Tevens hebben we met een hoge urgentie calamiteitenlijnen tussen UWV Telefonie en de regio's van de divisie AG ingeregeld om klanten die bellen met vragen over de WIA te helpen. Prioriteit is gelegd bij de tijdige betalingen.

Onze doelstellingen voor de Vernieuwing om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoger niveau te krijgen om zodoende de klanttevredenheid structureel te verhogen en structurele besparingen op de reguliere uitvoeringskosten te behalen, blijven gehandhaafd.

WERKbedrijf/fusie UWV/CWI

Na effectivering van de fusie per 1 januari 2009 van CWI en de werkonderdelen van UWV (WW Werk en Inkoop Re-integratie) tot het WERKbedrijf van UWV heeft de organisatie in de nieuwe setting zich in de eerste maanden van 2009 ontwikkeld. De toeleiding van de daarvoor in aanmerking komende staf- en steundiensten als mede de uitvoeringsmedewerkers is grotendeels afgerond.

Programma Houding en Gedrag, "Ga je mee"

Het programma heeft als doel dat onze managers de ambitie van het nieuwe UWV kennen, en deze in hun rol naar de medewerkers bewust en enthousiast invullen. De manager wordt de komende jaren ondersteund voor zowel zijn eigen verandering als het leiden van de veranderingen bij zijn medewerkers. Een andere doelstelling van het programma is het bieden van ondersteuning om er voor te zorgen dat de medewerker zich positief betrokken voelt, hij weet wat UWV verlangt, en dat hij de nieuwe manier van werken kan en wil toepassen. Hij is klantbewust, werkt klantgericht en neemt de verantwoordelijkheid voor zijn eigen ontwikkeling en toekomst, binnen of buiten UWV.

De eerste acht maanden hebben vooral in het teken gestaan van de integrale (over de divisies heen) pilot Klanttoets en Coaching op het UWV- kantoor in Hengelo. Het doel van de pilot was onder meer het testen van zowel de klantbelevingsmeter als de samenwerkingsmeter en het coachen van medewerkers op beide aspecten op basis van de verkregen feedback van zowel de klanten als van de collega's. Aan de hand van de resultaten van de pilot voeren we wijzigingen door. Naast deze pilot vinden ook verschillende andere activiteiten plaats zoals seminars waarin verschillende aspecten van Houding & Gedrag terugkomen en een betere toeleiding in ons opleidingsaanbod om de kerncompetenties te ontwikkelen.

4.2 Maatschappelijk ondernemen en good governance

Als grote maatschappelijke organisatie blijven we ons de komende jaren richten op het maken van verantwoorde en innovatieve keuzes bij ons personeelsbeleid en ons inkoopbeleid. De activiteiten van ons beleid Maatschappelijk Ondernemen hebben betrekking op fysiek welbevinden, diversiteit in het personeelsbestand, de deelname aan relevante netwerken en maatschappelijke functies en op duurzaam inkopen, aanbesteden en energiebeleid.

In de eerste acht maanden van 2009 hebben we de volgende activiteiten uitgevoerd :

➤ *Diversiteit*

- In de aanbesteding en uitvoering van testen in het kader van werving en selectie en die van doorstroom nemen we als eis mee dat deze testen cultuurarm zijn. Het resultaat is dat taal en cultuur geen relevante invloed zullen hebben op testuitslagen. Ook bij de werving in het kader van de stijging van het aantal WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis hebben we diversiteit in ons wervingsbeleid meegenomen.
- We hebben voor training in diversiteit een mantelovereenkomst gesloten.
- We nemen deel aan netwerken zoals het 'vrouwennetwerk' en bezien in hoeverre we drempels opwerpen voor doorstroom van vrouwen en hoe deze te slechten zijn. Vanuit dit oogpunt is tevens een 'roze netwerk' opgericht.
- We waren vertegenwoordigd bij Diversity Works ter bevordering van doorstroom van hoger opgeleide allochtonen.
- We doen samen met Etnische zakenvrouwen Nederland een project 'Rolmodel stimuleert talent'. Doel van het project is om jonge (hoog) opgeleide allochtone vrouwen op te vangen in een netwerk waardoor ze in ieder geval blijven participeren, hun netwerk uitbreiden en hun vaardigheden aanscherpen.

➤ *Duurzaamheid*

- We werken aan besparing van het energieverbruik door deelname aan landelijke acties.
- Vanaf 1 januari 2009 worden bij alle Europese aanbestedingprojecten Maatschappelijk Ondernemen-criteria meegenomen.
- We hebben eerste metingen in het kader van een bedrijfenergieplan uitgevoerd. Een systematiek om het energieverbruik in kaart te brengen is nu gereed en in mei 2009 is hiermee gestart.

➤ *Fysiek Welbevinden*

- We zijn binnen één divisie gestart met een gezondheidsprogramma als pilot voor de organisatie. Daarnaast hebben we de inzet van bedrijfsfysiotherapie en fitness onderzocht. Over de startdatum ervan moeten we nog een beslissing nemen.
- We hebben voorbereidingen getroffen voor het bevorderen van traplopen en een cursus 'stoppen met roken'.
- In juni hebben ruim 1600 medewerkers aan de UWV sportdag deelgenomen, een stijging van ruim 50% ten opzichte van het aantal deelnemers in 2008.

➤ *Relevante netwerken*

- In het tweede kwartaal heeft de werkgroep die belast is met de inventarisatie van relevante netwerken een doorstart gemaakt. Er wordt een concept ontwikkeld dat medewerkers stimuleert om deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten.
- We hadden voor 2009 als doel om 125 werkplekken te realiseren voor Wajongeren. We hebben inmiddels 139 Wajong-gerechtigden geplaatst.

➤ *Verantwoording en planning*

- In het eerste kwartaal 2009 hebben we het jaarverslag Maatschappelijk Ondernemen 2008 en het jaarplan 2009 opgeleverd. Tevens hebben we Maatschappelijk Ondernemen opgenomen in het Sociaal Jaarverslag 2008.

4.3 Rechtmatigheid

Resultaten rechtmatigheidscontroles per wet en UWV-breed

De hiernavolgende tabel geeft gescheiden de percentages financiële fouten en onzekerheden in de uitkeringslasten weer. In het kader van de rechtmatigheid worden 'financiële fouten' en 'onzekerheden' gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. Het verschil tussen de beide begrippen is dat we bij een financiële fout kunnen vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is, terwijl bij een onzekerheid we onvoldoende controlemiddelen hebben om vast te stellen of iets goed of fout is.

De hieronder vermelde cijfers hebben een **indicatief** karakter. Het voorlopige UWV-percentage *financiële fouten* over de eerste 3 kwartalen van het verslagjaar 2009 (dat is de periode van 1 oktober 2008 tot en met 30 juni 2009) komt uit op 1,2; dit is lager dan het percentage over het gehele verslagjaar 2008 dat op 1,5 uitkwam. De onrechtmatigheid is hoger dan het cijfer over de eerste 2 kwartalen. Op dit moment wordt niet voldaan aan de goedkeuringstolerantiegrens van 1%. De *onzekerheid* ligt met 1,3% aanzienlijk hoger dan de 0,5% over 2008.

Financiële Rechtmatigheid t/m derde kwartaal verslagjaar 2009 (%)						
Wet	Financiële fouten (afgerond)			Onzekerheden (afgerond)		
	t/m 3 ^e kwartaal VJ 2009	t/m 2 ^e kwartaal VJ 2009	2008	t/m 3 ^e kwartaal VJ 2009	t/m 2 ^e kwartaal VJ 2009	2008
BIA	0,7	1,6	0,1	0,0	0,0	0,0
TRI	8,9	7,4	12,7	10,6	15,2	3,5
Wajong	0,0	0,0	0,3	0,6	0,0	0,2
WAO	0,1	0,1	0,2	1,5	0,4	0,1
WAZ	0,6	0,6	0,5	0,7	3,0	2,1
WAZO	2,4	2,1	4,2	0,4	0,6	0,1
WIA	1,6	1,5	1,8	3,4	3,5	1,5
WW	2,0	1,7	3,0	0,9	1,1	0,7
ZW	5,6	4,6	5,5	1,3	1,1	1,7
TW	2,1	1,9	2,3	0,3	0,7	0,3
UWV-breed	1,2	1,0	1,5	1,3	0,8	0,5

Financiële fouten

De financiële rechtmatigheid is beter dan over 2008, behalve de ZW, WAZ en BIA. De toename bij de wetten met de grootste uitkeringsmassa (WAO, WW, Wajong) draagt bij aan de verbetering van het UWV-percentage. Vooral bij WW en WAZO valt de verbetering van de rechtmatigheid op. De positieve ontwikkeling die in de cijfers tot en met het tweede kwartaal (1 oktober 2008 tot 1 april 2009) zichtbaar was, vlakt wel af. Vooral bij de ZW is dit zichtbaar en ligt het percentage financiële fouten weer boven het niveau van het verslagjaar 2008.

Bij een aantal wetten is de onzekerheid nog groot. Dit kan in de loop van het verslagjaar – indien de onzekerheden worden opgelost dan wel resulteren in financiële fouten - leiden tot bijstelling van het totale percentage onzekerheid maar ook van het percentage financiële fouten.

Het percentage financiële fouten WW, exclusief re-integratie ontslagwerklozen bedraagt 1,8. Vergeleken met het "kale" WW-cijfer over 2008 (2,4%) is de rechtmatigheid voor WW Uitkeren met 0,6% verbeterd. De uitvoering van de regeling voor Werktijdverkortung en Faillissementen kent een foutpercentage van resp. 0,1 en 0. De controle op de regeling voor Deeltijd WW is onlangs opgestart; de resultaten hiervan zullen in het jaarcijfer worden opgenomen. Eventuele negatieve gevolgen voor het rechtmatigheidscijfer WW van de volumeontwikkeling als gevolg van de economische crisis komen nog niet tot uitdrukking in het WW-cijfer.

De dalende lijn in het ZW-cijfer over de eerste twee kwartalen 2009 zet zich vooralsnog niet voort. Dagloonfouten zijn nog steeds dominant: ten opzichte van de cijfers tot en met het tweede kwartaal neemt het aandeel van dagloonfouten in het ZW-cijfer weer toe maar blijft nog wel onder het niveau van 2008.

Onzekerheden

Met 1,3% is het UWV-percentage onzekerheden hoger dan over het verslagjaar 2008 (0,5%). Ook zien we een toename van de onzekerheid in de loop van dit verslagjaar. Niet geleverde en incomplete dossiers hebben vooral bij de arbeidsongeschiktheidswetten een belangrijk aandeel in de onzekerheid. Dit doet zich bij nagenoeg alle AG-wetten voor maar heeft vooral impact op het WAO-cijfer en, door de omvang van de WAO-uitkeringsmassa, ook op het UWV-cijfer.

Status verbetermaatregelen en mogelijk rechtmatigheidsrisico WW 2009

ZW en WAZO

In het verslagjaar 2008 hebben we enkele verbetermaatregelen ingezet die moesten leiden tot verbetering van de kwaliteit van de dagloonberekening. Uit de rechtmatigheidscijfers voor ZW en WAZO valt af te leiden dat het effect van deze maatregelen afneemt en het aandeel van dagloonfouten in de financiële onrechtmatigheid weer oploopt. Voor de ZW en WAZO zal per 1 oktober 2009 worden overgegaan op het gebruik van loongegevens uit Polis voor de dagloonberekening. Verplicht gebruik van Polis gekoppeld aan uitbreiding van de dagloonmodule met een signaalfunctie voor een aantal benoemde risicosituaties zal naar verwachting bijdragen aan verbetering van de financiële rechtmatigheid van ZW en WAZO.

De verbetermaatregelen op de uitvoering van BMT hebben geresulteerd in een aantal aanbevelingen voor de backoffices. Dit moet er onder andere toe bijdragen dat situaties waar een te late aangifte aan de orde is, eerder worden onderkend.

WW

De rechtmatigheidscores voor het jaar 2008 vormden geen aanleiding voor specifieke verbetermaatregelen voor het verslagjaar 2009. Wel zijn met het oog op versnelling van het klantproces en verlichting van administratieve lasten enkele belangrijke proceswijzigingen doorgevoerd. Vermindering van de uitvraag van gegevens door meer gebruik van interne bronnen moet leiden tot een doelmatiger uitvoeringsproces en uiteindelijk ook tot verbetering van de rechtmatigheid. In dat verband is de vrijgave in mei 2009 van de looninformatie in Polis voor de dagloonberekening WW een belangrijke stap. In het WW-cijfer tot nu toe komt de vrijgave van Polis nog niet tot uitdrukking. Gelet op het nu al geringe aandeel van dagloonfouten in de rechtmatigheidscores zal het effect van deze maatregel op de rechtmatigheid WW beperkt zijn.

Risico rechtmatigheid uitvoering WW 2009: gevolgen economische crisis

De risico's voor de bedrijfsvoering en voor de rechtmatigheid als gevolg van de economische neergang nemen naar verwachting in de tweede helft van (het kalenderjaar) 2009 en in 2010 toe. De sterke toename van de werkloosheid, nieuwe regelingen zoals Werktijdverkorting en deeltijd WW en vanaf 1 juli 2009 de inkomstenverrekening, leggen een grote druk op de uitvoering. Het aantrekken van grote aantallen nieuwe medewerkers legt een groot beslag op de opnamecapaciteit van de organisatie en verhoogt ook de druk op de zittende medewerkers. De toename van het aandeel WW in de totale uitkeringsmassa UWV geldt als een niet beïnvloedbare factor. Zelfs bij een gelijkblijvend WW-cijfer (geen rekening houdend met bovengenoemde risico's) zal hierdoor het UWV-percentage zich in negatieve zin ontwikkelen.

Wij verwachten dat de eerste tekenen van de economische crisis vanaf juli 2009 zichtbaar zullen worden in rechtmatigheidscijfers WW en UWV.

4.4 Kwaliteit bedrijfsvoering

In 2009 bouwen we onze kwaliteitszorg uit op basis van het uitgangspunt dat maatwerk voor de klant vraagt om maatwerk in kwaliteitszorg. Hiertoe zijn we gestart met de inzet van kwaliteitsmethoden die de specifieke bedrijfsvoering van de verschillende bedrijfskernfuncties ondersteunen. Ons kwaliteitsmanagementsysteem, dat gebaseerd is op de norm ISO 9001:2000, is gecertificeerd door een extern certificatiebedrijf en vormt daarmee het fundament om het huidige kwaliteitsniveau te handhaven. Het certificaat loopt tot medio juli 2011.

Ons kwaliteitsmanagementsysteem, ingebed in de kwaliteitsvisie UWV 2008-2012, ondersteunt de beweging die de organisatie maakt naar een klantgerichte organisatie en geeft impulsen tot het verder verbeteren van de dienstverlening. Het verbetermanagement van de organisatie wordt met ingang van dit jaar extra ondersteund door gebruik te maken van Lean Six Sigma (LSS), een cyclische, gestructureerde verbeteraanpak. We hebben de eerste groepen opgeleid voor het uitvoeren van relatief eenvoudige projecten. Inmiddels hebben we 11 projecten afgerond die tot

een besparing zullen leiden; 6 projecten lopen nog. De grootste besparing wordt gerealiseerd door een versnelling in de claimbeoordeling Wajong.

4.5 Gegevensbeveiliging

De Raad van Bestuur heeft in 2006 bepaald dat UWV het eindniveau, als vastgelegd in het intern vastgestelde ICT Governance -referentiekader (waaronder Beveiliging en Privacy), gefaseerd en in haalbare stappen zal realiseren. Namens de Raad van Bestuur vindt hierop directe aansturing en bewaking plaats met als doel om in 2009 te voldoen aan het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking (artikelen 5.22 en 6.4 Regeling SUWI).

Om de grootste risico's afgedekt te hebben heeft de Raad van Bestuur in 2008 de drie belangrijkste risico's voor UWV benoemd. Deze top 3 bestaat uit autorisatiebeheer, bedrijfscontinuïteit en bewustwording. De organisatieonderdelen is gevraagd hieraan expliciet aandacht te besteden. Bij het autorisatiebeheer hebben de personele migraties door de organisatorische veranderingen en systeemproblemen de voortgang van het proces negatief beïnvloed. Er is een plan opgesteld dat moet leiden tot het volledig op orde zijn van het autorisatiebeheer per eind 2009.

Voor het professionaliseren van de coördinatoren Beveiliging en privacy hebben we een op het werkgebied toegesneden opleiding geselecteerd, die in september a.s. begint.

4.6 Integriteit

In de eerste acht maanden van 2009 hebben wij 110 signalen van mogelijke schending van de integriteit ontvangen, zijn 70 onderzoeken gestart en zijn 70 zaken afgesloten. Er is in 7 gevallen aangifte gedaan bij de politie, waarvan er 4 gericht waren tegen een (ex-)werknemer en 3 tegen een agressieve klant. In 14 gevallen zijn arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen.

De fusie met CWI per januari 2009 was aanleiding de gedragscode van UWV te vernieuwen. De vernieuwing betreft voornamelijk de verwoording en de vormgeving ervan. In verband hiermee konden een aantal regelingen van het voormalige CWI worden afgeschaft. Het boekje met de gedragscode is vanaf eind januari 2009 via het management aan alle medewerkers uitgereikt. Begin februari 2009 hebben we besloten dat alle bedrijfsonderdelen plannen maken voor te ondernemen acties naar aanleiding van de resultaten van de 1-meting integriteitbeleving. De integriteitbevorderende maatregelen die in de afgelopen jaren zijn getroffen, hebben weliswaar een positief effect op het algemene integriteitklimaat in de organisatie, maar er blijven aandachtspunten. De plannen zijn begin juli 2009 in hun samenhang opgeleverd.

Voor het WERKbedrijf is in juni 2009 een eerste meting (0-meting) van de integriteitbeleving uitgevoerd. In augustus is een rapportage met de resultaten van de meting opgeleverd.

Met het Bureau Integriteit gemeente Amsterdam, Bureau Integriteitbevordering Openbare sector, Dienst Justitiële Inrichtingen en de Immigratie- en Naturalisatiedienst werken we samen aan de ontwikkeling van een opleiding voor het integriteitdomein. Met de Hogeschool van Utrecht is afgesproken dat in september een eerste opzet wordt geleverd voor een geaccrediteerde opleiding op HBO-niveau.

4.7 Personele ontwikkeling

In de eerste acht maanden hebben we extra budget gekregen om personeel in dienst te nemen om de dienstverlening aan het toegenomen aantal WW-klanten op peil te houden. Deze opschaling van de organisatie heeft plaatsgevonden met tijdelijk personeel, flexkrachten en extern personeel.

Personeelsomvang

Wij hadden op 1 september 2009 20.478 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 3.372 medewerkers. Ten opzichte van eind 2008 is er sprake van een stijging van 4.644 medewerkers met name als gevolg van de fusie met CWI (Bij CWI bedroeg de gemiddelde interne bezetting in 2008 3.684 FTE).

Het aantal van 20.478 medewerkers bestaat uit 17.982 vaste medewerkers, 2.380 tijdelijke medewerkers en 116 medewerkers NAR/REA/Wachtgeld.

Het aantal fte's is sinds 1 januari 2003 afgenomen met 2.817 tot 17.328 fte's. Sinds eind 2008 is het aantal fte's met 3.996 toegenomen, eveneens met name als gevolg van de fusie met CWI.

Mobiliteitsbeleid

Ons beleid is erop gericht het personeelsbestand zoveel mogelijk via natuurlijke weg af te bouwen en tijdelijke contracten beperkt te verlengen. De mate waarin dit mogelijk is, hangt samen met de actuele economische ontwikkelingen. Ook voor ons eigen personeel hanteren wij de doelstelling "werk boven uitkering". Dit doen we door medewerkers te begeleiden naar werk bij een andere werkgever en door medewerkers intern te plaatsen op in de organisatie ontstane vacatures.

Indien er toch medewerkers boventallig worden, krijgen zij tijd en gelegenheid om ander werk te vinden. Ook daarbij kunnen ze rekenen op onze actieve ondersteuning.

Tot en met augustus 2009 is aan 2.883 medewerkers boventalligheid aangezegd (2.004 in 2004 t/m 2006, 407 in 2007, 270 in 2008 en 202 in 2009). Hiervan zijn 1.776 medewerkers overgedragen aan de loopbaancentra. Ultimo verslagmaand 2009 zijn nog 367 medewerkers feitelijk boventallig. Voor 2.477 medewerkers is een oplossing gevonden. Een groot deel hiervan (1.330 medewerkers) heeft intern een nieuwe functie gevonden, 197 medewerkers hebben ontslag via de kantonrechter of CWI gekregen, 317 medewerkers hebben extern een nieuwe dienstbetrekking gevonden, 122 medewerkers zijn met VUT/(pre-) pensioen gegaan en 172 medewerkers zijn vrijwillig vertrokken en 339 medewerkers hebben van de ouderenregeling gebruik gemaakt.

Het Employabilitypaspoort is een hulpmiddel dat medewerkers kunnen gebruiken om zich permanent te ontwikkelen en daarmee inhoud te geven aan de eigen loopbaan. De mobiliteitscentra voeren het Employabilitytraject uit. Een traject resulteert vanuit een employabilityscan uiteindelijk in een Employabilitypaspoort.

In de eerste acht maanden van 2009 zijn 407 employabilityscans gestart en zijn 313 employabilitytrajecten afgerond (incl. doorloop vanuit 2008). Daarnaast voeren we ook verschillende mobiliteitsbevorderende activiteiten uit zoals (e-)coachingstrajecten voor medewerkers en het organiseren van diverse maatwerk workshops en trainingen.

Tabel								
Personeelsverloop								
	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	Stand 1-9-2009 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers*								
Stand 1 januari	19.649	16.656	17.741	18.682	21.947	23.349	23.850	3.372-
Stand 1 sept	20.478							
Stand 31 december		15.834	16.842	18.196	19.908	22.363	23.690	
gemiddeld	20.064	16.245	17.292	18.439	20.928	22.856	23.770	
Vast*								
Stand 1 januari	18.360	15.756	16.857	17.906	20.020	20.703	21.142	3.160-
Stand 1 sept	17.982							
Stand 31 december		14.863	15.891	17.165	18.963	20.124	20.760	
gemiddeld	18.171	15.310	16.374	17.536	19.492	20.414	20.951	
Tijdelijk*								
Stand 1 januari	1.184	829	872	674	1.704	2.286	2.361	19
Stand 1 sept	2.380							
Stand 31 december		861	880	1.003	830	1.970	2.569	
gemiddeld	1.782	845	876	839	1.267	2.128	2.465	
NAR/Wachtgeld*								
Stand 1 januari	105	71	12	102	223	360	347	231-
Stand 1 sept	116							
Stand 31 december		110	71	28	115	269	361	
gemiddeld	111	91	42	65	169	315	354	
Fte's								
Stand 1 januari	16.454	13.998	14.945	15.771	18.617	19.603	20.145	2.817-
Stand 1 sept	17.328							
Stand 31 december		13.332	14.181	15.434	16.908	19.001	20.136	
Gemiddeld	16.891	13.665	14.563	15.603	17.763	19.302	20.141	
* Aantal arbeidverhoudingen								

In deze tabel zijn niet de flexkrachten en externe medewerkers opgenomen.

4.8 Huisvesting

UWV is na de fusie met CWI op 1 januari 2009 begonnen met een huisvestingsportefeuille van 196 panden en circa 561.000 m². Hiervan werd circa 21.700 m² onderverhuurd zodat de beschikbare m² circa 539.300 m² bedroeg.

Tot en met augustus hebben we 10 panden geheel afgestoten en 1 pand gedeeltelijk met een totaal van bijna 28.500 m². Daarnaast hebben we twee nieuwe panden gehuurd met een totaal van 1.600 m² en in twee panden hebben we in totaal ruim 2.500m² bijgehuurd.

Per augustus bedraagt het aantal panden 188 en is per saldo het aantal gehuurde m² in 2009 met circa 24.300 m² afgenomen tot circa 515.500 m² (na aftrek onderhuur).

In ons huisvestingsmeerjarenplan hebben we als doelstelling opgenomen om in 2009 circa 37.700 m² af te stoten. We zullen deze doelstelling niet halen, mede doordat we meer personeel hebben als gevolg van het extra werkaanbod in verband met de economische crisis. In 2009 zullen we nog circa 1.500 m² moeten bijhuren en een contract moeten verlengen (1.700 m²). Eén pand van bijna 8.500 m² wordt niet afgestoten omdat de front-office daar blijft. Van één pand wordt ruim 4.000 m² pas op 1 januari 2010 afgestoten.

Per saldo zal de reductie in 2009 ongeveer 23.000 m² bedragen en zullen we eind 2009 circa 516.300 m² in portefeuille hebben (na aftrek onderhuur).

Door nauwe samenwerking in het publieke domein onder operationele coördinatie van de Rijksgebouwendienst wordt vraag en aanbod naast elkaar gelegd om zo verdere besparingen te kunnen realiseren: in 2009 heeft een Regionaal Opleidingscentrum een deel van een pand overgenomen en de Rijksgebouwendienst heeft een pand per einde contract overgenomen; dit laatste scheelt UWV een terugbouwverplichting van circa € 800.000.

4.9 ICT

Organisatie Informatievoorziening

De plaatsingen in het kader van de Herinrichting van de informatievoorzieningsfunctie zijn conform plan vrijwel afgerond.

Regievoering

Informatieplanning

Het nieuw ingerichte projectportfoliomanagement volgt de uitvoering van het Jaarinformatieplan 2009 op de voet en behandelt wijzigingen en spoedeisende nieuwe ontwikkelingen gecoördineerd. In vervolg op de besluitvorming om de legacysystemen te blijven gebruiken loopt een diepgaand onderzoek naar de kwaliteit van die systemen. Dit zal volgens plan eind van dit jaar worden afgerond. Daarmee is een basis beschikbaar voor de strategische langere termijnplanning van het systeemlandschap.

Tot het jaarinformatieplan behoren ook de maatregelen op ICT-gebied die na WIA met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn afgesproken. Hierover rapporteren we maandelijks aan het ministerie. Inmiddels hebben we een tussenbalans opgesteld die dieper ingaat op de stand van zaken. We hebben deze tussenbalans ook aan het ministerie gezonden.

Regie op projecten

De UWV-brede centrale projectadministratie inclusief monitoring van projecten draait momenteel voor negen projecten in een pilot. Deze projecten betreffen het Programma Wajong (5 projecten), het Programma Killen & Migreren (3 projecten) en SEPA (1 project). Het gaat daarbij om centrale systematische vastlegging en monitoring. Voor deze projecten is in juni voor het eerst de projectmodule van Peoplesoft gebruikt. Dit heeft geresulteerd in een aantal verbeterpunten en correcties in het proces en de programmatuur. Daarnaast bekijken we wanneer de volgende projecten, waaronder alle nieuwe externe en interne projecten, in de projectadministratie kunnen worden opgenomen. Hiertoe stellen we op korte termijn een implementatieplan op.

Leveranciers

Er hebben zich de afgelopen periode geen grote wijzigingen voorgedaan in de uitbesteding. De voorbereiding van de aanbestedingen voor de kantoorautomatisering en netwerken heeft een herstart gekend na bezinning op de gewenste aard en reikwijdte. Bij deze aanbesteding wordt rekening gehouden met een mogelijke overstap naar Open Source. De aanbesteding voor de inhuur van ICT deskundigheid zal in het laatste kwartaal worden afgerond.

Leveranciersmanagement

Enkele belangrijke contracten voor bestaande programmatuur voor dataopslag, serverproducten en kantoorautomatisering zijn verlengd. Waar mogelijk heeft samenvoeging van contracten van voormalig CWI en UWV plaatsgevonden.

We versterken het omvangrijke en complexe leveranciersmanagement bij C-ICT verder en investeren in verbetering van de kwaliteit en de procesondersteuning. De integratie van de portefeuille van voormalig CWI is daarbij steeds een punt van aandacht.

Exploitatie

Continue dienstverlening

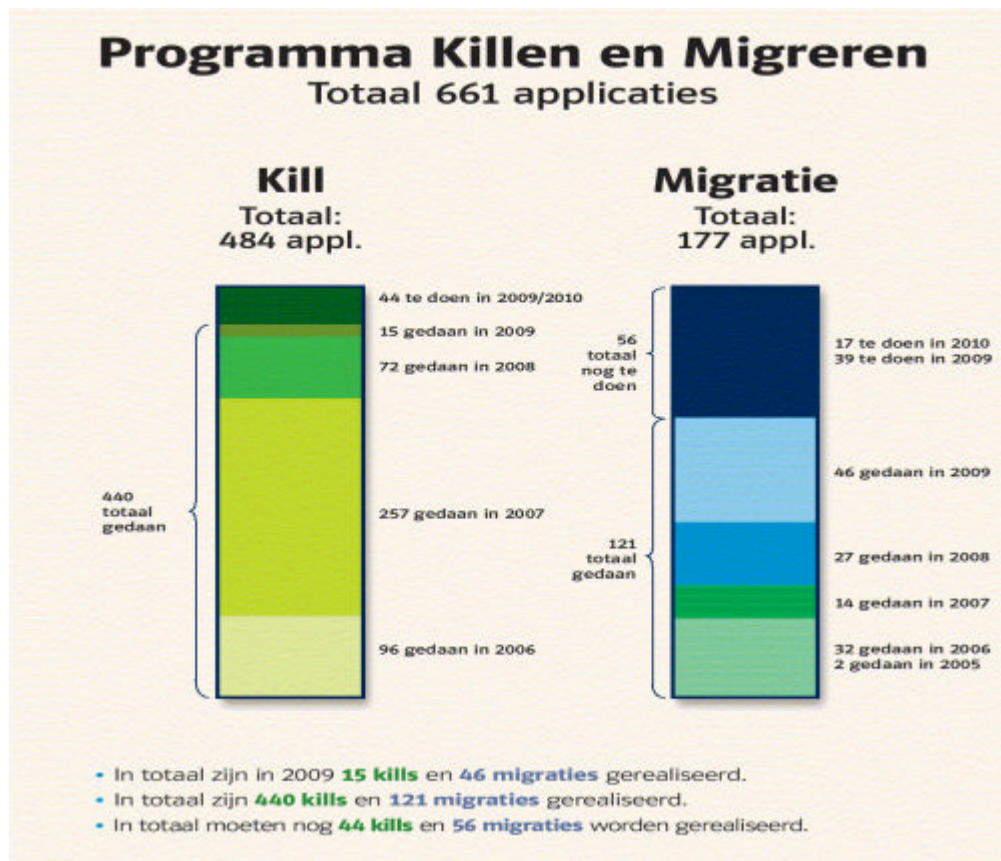
Nadat we eerder veel aandacht hadden besteed aan de technische continuïteit hebben we de afgelopen maanden aandacht besteed aan de status van de informatiebeveiliging. Het jaarplan Beveiliging en Privacy 2009 biedt een goede basis. Geïdentificeerde gebieden die nog nader aandacht vragen van C-ICT zijn verstoringen en toegangsbeheer. We stellen een overzicht op om te kunnen vaststellen in hoeverre eind 2009 de informatiebeveiliging structureel op orde is.

Change- en release management

De afgelopen maanden hebben sterk in het teken gestaan van het bewaken van de continuïteit op dit voor de uitvoering vitale onderdeel. Tegelijkertijd vonden aanzienlijke mutaties in personeel plaatsvonden als gevolg van de herinrichting van de informatievoorzieningsfunctie en het beleid gericht op het terugdringen van het aantal externen. Nu de herinrichting goeddeels is afgerond, zullen we aandacht besteden aan de uniforme professionele ontwikkeling in samenhang met ingerichte processen.

Ontwikkeling applicatieportfolio

In de eerste acht maanden van 2009 zijn 15 applicaties gekilled en 46 applicaties gemigreerd. Ieder kwartaal herijken we de businesscase voor het programma. Daarbij brengen we de situatie voor onderscheiden systeemcomplexen in beeld maar ook de samenhang binnen het totale programma. Binnen het programma is de focus verschoven naar de migratie van de resterende grote legacysystemen. Kwalitatieve aspecten zijn daarbij van groot belang wegens de voorziene langere exploitatieduur van die systemen. In de afgelopen periode is het UWV1 complex (arbeidsongeschiktheid) in het hoofdrekencentrum in productie gegaan.



4.10 Doelmatigheid

Over de eerste acht maanden van 2009 zijn de reguliere uitvoeringskosten € 90,4 miljoen (7,2%) onder de begroting uitgekomen. Voor de komende maanden verwachten we nog een aantal kostenposten, waarvan we het effect op de onderschrijding nog niet volledig kunnen inschatten. De projectkosten (inclusief frictiekosten sociaal plan en harmonisatiekosten) zijn € 84,2 miljoen (41,0%) lager dan de begroting. De projectkosten zullen naar verwachting circa € 70 tot € 80 miljoen achterblijven bij de begroting.

De begroting 2009 is opgebouwd via de cost accounting methodiek. Dit maakt het mogelijk om, in lijn met de methodiek zoals die ten grondslag ligt aan het budget, de realisatie 2009 tegen het toegekende budget af te zetten door middel van de gehanteerde productcatalogus. Hieronder geven wij op basis van de cost accounting systematiek op het niveau van de strategische producten aan in hoeverre de ingezette middelen vallen binnen de begroting. Daarbij wordt op hoofdlijnen een relatie gelegd tussen de bestede middelen en het productieniveau.

Begrotingsresultaat UWV		bedragen x € 1 miljoen			
	realisatie t/m augustus 2009	begroting t/m augustus 2009	verschil	%	begroting 2009
1. Informatievoorziening					
1.1 Informatievoorziening	53,4	53,7	-0,3	-0,6%	80,6
	53,4	53,7	-0,3	-0,6%	80,6
2. Preventie & Re-integratie					
2.1 Preventie	24,4	26,9	-2,5	-9,2%	40,4
2.2 Re-integratie	123,9	138,0	-14,1	-10,2%	207,0
2.3 Re-integratiedienstverlening werkzoekenden	138,1	146,3	-8,2	-5,6%	219,5
	286,4	311,3	-24,9	-8,0%	466,9
3. Registratie arbeidsverhoudingen					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	40,1	45,2	-5,1	-11,3%	67,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	87,2	88,9	-1,8	-2,0%	133,4
	127,2	134,1	-6,9	-5,1%	201,2
4. Claimbeoordeling					
4.1 Toekennen-afwijzen claim	270,3	279,7	-9,4	-3,4%	419,6
4.2 Continueren	296,2	333,4	-37,2	-11,2%	500,1
4.3 Handhaving	40,0	48,5	-8,6	-17,7%	72,8
	606,5	661,7	-55,2	-8,3%	992,5
5. Inkomensverzorging					
5.1 Betalingen	78,4	78,9	-0,5	-0,7%	118,4
	78,4	78,9	-0,5	-0,7%	118,4
Subtotaal uitvoeringskosten	1.151,9	1.239,7	-87,8	-7,1%	1.859,6
Frictiekosten huisvesting	4,8	7,3	-2,5	-34,5%	11,0
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.156,7	1.247,1	-90,4	-7,2%	1.870,6
Bijzondere baten	0,0	-	-	-	-
Bijzondere lasten	6,1	0,0	6,1	0	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.162,8	1.247,1	-84,3	-6,8%	1.870,6
Vernieuwing	43,1	56,1	-13,0	-23,1%	84,1
Investeringsbudget	11,0	19,0	-8,0	-42,0%	28,5
Transformatiebudget	8,6	18,7	-10,0	-53,8%	28,0
Invoering Wet- en regelgeving	22,5	56,5	-34,0	-60,2%	84,7
Fusie & Frictie	35,8	55,0	-19,2	-34,9%	82,5
Totaal projectkosten	121,0	205,2	-84,2	-41,0%	307,8
Totaal (voor onttrekking bestemmingsfondsen)	1.283,8	1.452,3	-168,4	-11,6%	2.178,4
Onttrekking aan bestemmingsfondsen	-63,0	-76,1	13,1	-17,3%	-114,2
Totaal (na onttrekking bestemmingsfondsen)	1.220,8	1.376,1	-155,3	-11,3%	2.064,2

Het budget voor de reguliere uitvoeringskosten bedraagt voor het hele budgetjaar 2009 € 1.870,6 miljoen. In dit bedrag is de aangekondigde budgetverlaging van € 10,8 miljoen in verband met de loon-/prijsontwikkeling reeds verwerkt. Het budget is inclusief het extra toegevoegde budget voor de volumestijging als gevolg van de financiële crisis. De gerealiseerde kosten zijn in de tabel afgezet tegen het tijdsevenredig budget voor acht maanden. Hieruit blijkt dat de reguliere uitvoeringskosten 7,2% lager liggen dan het budget.

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

- Informatievoorziening en Inkomensverzorging; de kosten liggen onder het begrote kostenniveau.
- Preventie en Re-integratie: de kosten liggen 8,0% onder het begrote niveau.
- Claimbeoordeling: de gerealiseerde kosten voor Toekennen-afwijzen Claim liggen nagenoeg op het begrote niveau ondanks de stijgende volumes voor de WW. De bestedingen voor Continueren in de eerste acht maanden zijn lager dan het tijdsevenredige budget.
- Handhaving: het activiteitsniveau ligt onder het begrote niveau, resulterend 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. Deze frictiekosten tot en met augustus 2009 hebben betrekking op gemiddeld circa 26.700 m² waarvan:

- circa 13.500 m² betrekking heeft op het inrichten van nieuwe panden en het leegmanagen van af te stoten panden
- circa 13.200 m² structureel leeg

De frictiekosten t/m augustus 2009 bedragen € 4,8 mln. (26.700 m² * werkelijk tarief).

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. UWV heeft in augustus 2009 3 panden voor 100 % leegstaan, Naritaweg (6.824 m²) en Westeinde (2.347 m²) in Amsterdam, Heerestraat in Roden (530 m²) en Stationsstraat te Steenwijk (647 m²).

Bijzondere lasten

Bij de vaststelling van het budget 2009 is uitgegaan van de toen geldende loon- en prijsindices. Inmiddels heeft het CPB de indices naar beneden bijgesteld aan de actuele loon- en prijsontwikkeling. Het gevolg hiervan is dat ons budget voor 2009 € 19,9 miljoen te hoog is vastgesteld. Hiervan zal € 10,8 miljoen worden gecorrigeerd in 2009 en € 9,1 miljoen in 2010. De aangekondigde budgetverlaging 2009 van € 10,8 miljoen hebben wij reeds in de tabel "begrotingsresultaat" verwerkt. Voor de budgetcorrectie in 2010 ad € 9,1 miljoen wordt in 2009 een voorziening gevormd. In de cijfers tot en met augustus is het prorata deel ad € 6,1 miljoen gepresenteerd als bijzondere last.

Projectkosten

- Vernieuwing

De realisatie tot en met augustus 2009 bedraagt € 43,1 miljoen en komt daarmee € 13,0 miljoen lager uit dan het budget ad € 56,1 miljoen.

- Investeringsbudget

Van het Investeringsbudget is tot en met augustus 2009 € 11,0 miljoen besteed. De besteding ligt daarmee € 8,0 miljoen onder de begroting.

- Transformatiebudget

Voor de kosten van de fusie met CWI en de hiermee samenhangende transformatie is voor 2009 in totaal € 28,0 miljoen beschikbaar. Hiervan zullen wij naar verwachting circa € 15,0 miljoen besteden in 2009. Wij hebben het voornemen om het restant door te schuiven naar 2010.

- Invoering Wet- en regelgeving

De bestedingen op projecten met betrekking tot Invoering Wet- en regelgeving zijn per saldo € 34,0 miljoen lager dan de begroting. De kosten van SUB/Walvis liggen € 6,3 miljoen onder de begroting. De kosten van overige Wet- en regelgevingprojecten onderschrijven de begroting met € 27,6 miljoen.

- Fusie & Frictie

De frictiekosten Sociaal Plan (excl. SUB/Walvis) bedragen € 28,8 miljoen. Deze kosten hangen samen met de in 2009 boventallig verklaarde medewerkers. Conform de verslaggevingregels zijn de kosten verantwoord op het moment dat de verplichtingen zijn aangegaan.

Onze prognose is dat de frictiekosten Sociaal Plan voor heel 2009 circa € 35-40 miljoen zullen bedragen; dit is uiteraard in grote mate afhankelijk van de ontwikkelingen in de boventalligheid. De Sociaal Plankosten SUB/Walvis bedragen € 0,2 miljoen, en zijn verantwoord bij het project SUB/Walvis.

De harmonisatiekosten bedragen tot en met augustus € 7 miljoen. De realisatie blijft achter bij de begroting, voornamelijk omdat er nog geen kosten zijn gemaakt voor de overgang van het ex-CWI personeel van het ABP naar het Pensioenfonds UWV. Hiervoor is in de begroting een bedrag van € 24 miljoen opgenomen. De komende periode zal worden onderzocht of, en onder welke voorwaarden, deze overgang nog dit jaar kan worden gerealiseerd. Indien als gevolg van de economische ontwikkelingen een overgang dit jaar nog niet zal plaatsvinden, zijn wij voornemens het budget hiervoor door te schuiven naar 2010.

Besteding crisisbudget

De economische crisis heeft in 2009 een toenemend werkaanbod voor UWV tot gevolg. Om de dienstverlening aan de klant op peil te houden en doorlooptijden en achterstanden te beperken heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor 2009 € 140 miljoen aan aanvullende middelen ter beschikking gesteld aan UWV. De voor 2009 beschikbaar gestelde middelen zijn door ons intern toegekend aan de desbetreffende organisatieonderdelen.

Toename bedrijfsdrukke

In onderstaande tabel staat voor de belangrijkste door de crisis 'gemaakte' bedrijfsonderdelen de voor 2009 begrote, gerealiseerde en geprognoseerde volumes vermeld.

Volumes	CPB-raming februari	realisatie t/m juli
K & S KCC		
aantal calls	8,3 mln.	5,8 mln.
WERKbedrijf		
Instroom werkzoekenden	630.500	373.750
Ontslagvergunningaanvragen	40.500	36.000
Uitkeren		
1e claimbeoordelingen	415.000	289.600
continueringbeslissingen	2.549.360	1.585.000

Het algemene beeld van de kwaliteit van de uitvoering binnen de betrokken organisatieonderdelen is goed. De tijdigheid eerste betaling WW ligt sinds juli weer boven de norm en het aantal vervulde vacatures laat de laatste maanden een stijgende trend zien en het is de verwachting dat de norm van 95.000 vacaturevervullingen gehaald gaat worden. Wel blijft de indicator "herstelde vangnetgevallen ZW" achter bij de norm als gevolg van de veranderende samenstelling van de ZW populatie (meer werklozen met een ongunstiger uitstrooprofiel en minder uitzendkrachten met een gunstig uitstrooprofiel) waardoor de herstelkans afneemt. Tot slot ligt de klanttevredenheid bij beide klantgroepen op de voor 2009 afgesproken norm. De klanttevredenheid bij de werkgevers is opgelopen tot 6,0 en bij de uitkeringsgerechtigden marginaal gedaald tot 6,8. Dit alles duidt er op dat de focus in de uitvoering op de juiste prioriteiten ligt (klant en tijdigheid) en dat de gekozen procesaanpassingen effectief blijken te zijn.

Opschalen bedrijfsvoering

Het gerealiseerde opschalingstempo tot en met augustus loopt licht achter op de planning. Wel is het de verwachting dat de bezetting jaarultimo op het voor 2009 gebudgetteerde/geambieerde niveau ligt. De consequentie van dit alles is dat er onderbesteding optreedt op de voor 2009 toegekende crisismiddelen. Hierop wordt onderstaand nader ingegaan.

K&S KCC

De bezetting en de gerealiseerde kosten zitten op het gebudgetteerde niveau. Gegeven het verwachte hogere werkaanbod dan destijds gebudgetteerd, is een kleine overschrijding niet uit te sluiten. In dat geval zal een beroep gedaan worden op de centraal gereserveerde bestedingsruimte voor crisismaatregelen.

WERKbedrijf

Bij het WERKbedrijf loopt de personele werving enigszins achter bij de planning. Dit leidt naar verwachting tot een onderschrijding van circa 13 miljoen euro. De totale personele bezetting voor uitvoerend en indirect personeel komt eind 2009 naar verwachting op 5.120 fte. Dat is ruim 200 fte lager dan gepland, maar circa 760 hoger dan in januari 2009. Wij sturen op de personele ontwikkeling van het WERKbedrijf.

De eerste tranche van de benodigde extra personele formatie (230 fte) tengevolge van de crisis is ingezet om de snel gestegen klantinstroom op te vangen teneinde ontstane wachttijden te verminderen en de dienstverlening aan werkgevers en langdurig werklozen overeind te houden. De tweede tranche van de benodigde extra personele formatie is ingezet om de uitstroom naar werk te bevorderen en het aantal vacatureervullingen te verhogen c.q. de relatie met MKB werkgevers in stand te houden.

Wij zijn tevreden met de effecten van de opschaling. De uitstroom naar werk is hoger dan afgesproken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het aantal vacatureervullingen gaan we nagenoeg realiseren. Tegelijkertijd is er fors geïnvesteerd in de relatie met MKB werkgevers door hiervoor geormerkte formatie beschikbaar te stellen. Hierdoor is er veel gedaan met MKB werkgevers zeker in de combinatie met de mobiliteitscentra. Als we echter ook andere zaken in ogenschouw nemen, dan moeten we constateren dat als gevolg van de lagere personele instroom dan gepland, andere doelen achter zijn gaan lopen op onze eigen ambities. Zo zijn we er nog niet helemaal in geslaagd om onze WERKformule uit te voeren. Dit betekent in de kern iedereen binnen zes maanden aan de slag en alle werkzoekenden voor werkgevers beschikbaar via een CV op www.werk.nl. In de WERKformule zitten extra waarborgen voor de effectieve en selectieve inzet van menskracht en re-integratiemiddelen. Deze formule wordt nog niet in volle omvang door onze werkcoaches uitgevoerd. Zo blijft bijvoorbeeld de uitstroom naar werk van langdurig werklozen, overigens mede door de krappe arbeidsmarkt, achter bij onze eigen ambities. Ook de inzet van E-diensten heeft vertraging opgelopen.

Uitkeren

Opschaling blijft tot op heden licht achter op de planning. Dit is vooral het geval bij de ondersteunende productiefuncties (mentoren, kwaliteitsmedewerkers, medewerker buitendienst, e.d.) omdat het vereiste kennis en ervaringsniveau daar hoog is. De verwachting is dat ultimo 2009 de bezetting op het geplande niveau is. Dit is wel 2 maanden later dan oorspronkelijk aangenomen, waardoor er in 2009 een onderbesteding optreedt van circa € 1 mln.

Centraal gepositioneerd huisvestingsbudget

Het budget dat UWV voor extra huisvestingskosten apart heeft gezet is in 2009 nauwelijks gebruikt. Tot op heden is de uitbreiding van de bezetting grotendeels gehuisvest binnen de bestaande panden door medewerkers dichter op elkaar te plaatsen en de bestaande leegstand binnen panden op te vullen. Zo is het gemiddelde aantal bruto m² per fte binnen de divisie Uitkeren gedaald van 22 m² naar 15 m². Ook bij het WERKbedrijf wordt via herinrichting binnen de bestaande vestigingen en het werken met dubbele shifts (avondopenstelling) efficiënter met de beschikbare m² omgegaan. Effect van deze maatregelen is dat er maar een beperkt beroep gedaan wordt op de crisismiddelen en daarnaast lagere leegstandskosten. Slechts in enkele gevallen is een voorgenomen sluiting van een pand uitgesteld en wordt er langer doorgehuurd. De extra kosten hiervan bedragen in 2009 circa € 0,5 mln. Per saldo treedt een onderbesteding op van € 15,5 mln.

Centraal gepositioneerde vrije bestedingsruimte crisiseffecten

Het ter beschikking gestelde crisisbudget 2009 is niet in zijn geheel verdeeld naar de bedrijfsonderdelen, een deel hiervan is centraal gepositioneerd om als buffer te fungeren voor niet voorziene tegenvallers in de bedrijfsvoering als gevolg van het oplopende werkaanbod. Het idee was destijds (maart/april 2009) dat er einde zomer een aanvullende ronde interne budgettoekenningen nodig zou zijn. Deze aanvullende ronde is tot op heden niet nodig gebleken en daarom is het gehele budget van € 17 mln. nog niet besteed. Wel zien wij in de organisatie crisisgerelateerde meerkosten, die niet specifiek met de verdeling van het crisisbudget zijn gedekt. Een voorbeeld hiervan zijn de kosten die samenhangen met tijdelijk extra personeel.

5. KERNCIJFERS EERSTE ACHT MAANDEN 2009

Kerncijfers UWV 1e acht maanden 2009				
	aantallen x 1.000			
	1e acht maanden 2009	1e acht maanden 2008	verschil	%
WW				
Nieuwe uitkeringen ¹	306,9	154,4	152,5	98,7%
Beëindigde uitkeringen	207,4	181,4	26,0	14,3%
Lopende uitkeringen	270,4	165,4	105,0	63,5%
IVA				
Nieuwe uitkeringen	3,4	3,3	0,1	2,1%
Beëindigde uitkeringen	1,1	0,8	0,3	38,7%
Lopende uitkeringen	17,6	11,9	5,6	47,1%
WGA				
Nieuwe uitkeringen	14,1	13,2	0,9	6,6%
Beëindigde uitkeringen	2,5	2,0	0,5	27,6%
Lopende uitkeringen	55,8	40,2	15,6	38,8%
WAO				
Nieuwe uitkeringen	4,5	6,1	-1,7	-27,1%
Beëindigde uitkeringen	29,9	31,1	-1,2	-3,8%
Lopende uitkeringen	532,6	571,0	-38,4	-6,7%
WAZ				
Nieuwe uitkeringen	0,2	0,5	-0,2	-48,7%
Beëindigde uitkeringen	3,2	3,4	-0,2	-5,6%
Lopende uitkeringen	35,7	40,0	-4,3	-10,8%
Wajong				
Nieuwe uitkeringen	11,6	11,0	0,6	5,4%
Beëindigde uitkeringen	2,7	2,9	-0,3	-9,0%
Lopende uitkeringen	187,5	174,8	12,6	7,2%
ZW				
Toegekende uitkeringen ²	187,7	220,9	-33,2	-15,0%
Beëindigingen	247,3	301,7	-54,4	-18,0%
Gemiddeld lopende uitkeringen ²	85,6	82,2	3,5	4,2%

¹inclusief deeltijd WW ² excl. ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid