

**BIJLAGE 1 Prestatie-indicatoren UWV**

		Realisatie 2009	Realisatie 1 <sup>e</sup> tertaal 2010	Norm 2010
<b>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom</b>				
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	89%	91%	80%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in:			
	- < 13 weken	79%	76%	78%
	- > 13 weken	74%	74%	75%
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>				
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in:			
	- WW < 4 weken na ingang recht	81%	95%	80%
	- WIA < 4 weken na ingang recht	83%	87%	80%
	- ZW < 4 weken na ingang recht	80%	91%	75%
	- Wajong < 18 weken na aanvraag	88%	86%	80%
4	Rechtmatigheid	98,3%	-	99%
5	Handhaving, onderverdeeld in:			
	- Nalevingsbereidheid	n.v.t.	-	-
	- Afdoening fraudegevallen	99%	99%	95%
<b>Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom</b>				
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in:			
	- Indicatie WSW	86%	95%	95%
	- Herindicatie WSW	93%	97%	95%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in:			
	- Ontslagvergunningen	76%	81%	82%
	- Tewerkstellingsvergunningen	91%	91%	90%
8	Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden	90%	77%	60%
9	Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers	234.000	375.139	180.000
10	Aantal vervulde vacatures	91.800	37.900	95.000
11	Arbeidsuitstroom WW, onderverdeeld in:			
	- Preventie (hervat vóór 1 <sup>ste</sup> WW-dag)	13.000	4.200	13.000
	- Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 <sup>st</sup> WW-dag)	199.900	97.200	187.000
12	Plaatsingspercentage AG	38% (2006) 35% (2007)	37% (2006) 36% (2007)	30%
13	Tijdigheid participatieplan Wajong	n.v.t.	80%	85%
<b>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</b>				
14	Klantgerichtheid UWV, onderverdeeld in:			
	- Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	6,9	7,1	7,0
	- Klanttevredenheid werkgevers	5,9	6,0	6,0
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	94%	86%	92%
<b>Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening</b>				
16	Keten, onderverdeeld in:			
	- Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)	6,8	6,9	-
	- Keten klanttevredenheid werkgevers	7,0	-	-
<b>Resultaatgebied 6: efficiency</b>				
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

## **Toelichting**

### Ad 1 Juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij einde wachttijd. Het UWV meet maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In de eerste vier maanden van 2010 werd 91% van de beoordeelde dossiers als voldoende juist getoetst beschouwd. Dit is ruim boven de streefwaarde van 80%.

### Ad 2 Herstelde vangnetgevallen

In de eerste vier maanden van 2010 is gemiddeld 76% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. Het percentage zieke vangnetters dat hersteld na 13 weken bedroeg in de eerste vier maanden van 2010 74%. Beide indicatoren liggen daarmee nog onder de in het jaarplan 2010 afgesproken streefwaarde (78, 75%).

In 2009 heeft UWV het Verbeterprogramma ZW-arbo gestart. Deze activiteiten hebben een voorzichtige verbetering opgeleverd, maar leiden trager dan verwacht tot de gewenste resultaten in de uitvoering van de ZW-arborol. UWV versnelt daarom het programma, met meer focus op verbeteringen die direct de uitvoering van de ZW-arborol faciliteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening verhogen. Daarnaast verwacht UWV van het stabiliseren van de krimp in de in de Nederlandse uitzendmarkt een gunstig effect op het herstel van vangnetgevallen, aangezien zieke uitzendkrachten een gunstiger uitstroomprofiel hebben dan de andere categorieën vangnetters.

### Ad 3 Tijdigheid eerste betaling

In de eerste vier maanden van 2010 kreeg 95% van de WW-kanten de eerste definitieve betaling op tijd (binnen 4 weken). Dit is ruim boven de doelstelling voor 2009 van 80%, als ook ruim boven de realisatie in 2009 (81%). Ook voor de WIA, de Wajong en de Ziektewet voldoet de tijdigheid in de eerste vier maanden van 2010 aan de afgesproken norm. Bij de WIA ontving 87% van de klanten binnen vier weken de eerste betaling. Het vaststellen van het recht op een WIA-uitkering, de claimbeoordeling, gebeurde echter te vaak niet op tijd: de score over het eerste kwartaal 2010 is slechts 52%. Wel is de achterstand WIA dit jaar gedaald van 3.940 gevallen op 1 januari naar 3.160 per medio april. Hierbij speelt dat de productiestijging voor een deel in beslag wordt genomen door de sterk verhoogde instroom van aanvragen WIA. UWV werkt aan maatregelen om de productie verder te laten toenemen.

### Ad 4 Rechtmatigheid

De voorlopige rechtmatigheid over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2010 (controlemaanden oktober 2009 tot en met maart 2010) bedraagt 98,3%. Dit cijfer heeft een indicatief karakter. Het cijfers is gelijk aan de score over 2009.

### Ad 5 Handhaving

Om het resultaat van handhaving te kunnen meten, is in het jaarplan UWV 2010 een nieuwe prestatie-indicator opgenomen: de nalevingsbereidheid. Via klantenonderzoek zal de nalevingsbereidheid worden gemeten op de terreinen informatieplicht en re-integratieafspraken. Over de uitkomsten van het onderzoek zal het UWV rapporteren in het jaarverslag 2010.

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In de eerste vier maanden van 2010 heeft het UWV 99% van de

geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit ligt boven de norm van 95%.

#### Ad 6 Tijdigheid indicatie Wsw

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2010 5.300 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 95% tijdig. Daarnaast heeft UWV 3.200 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 97% tijdig. Beide indicatoren voldoen hiermee aan de afgesproken norm.

#### Ad 7 Tijdigheid juridische dienstverlening

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2010 15.500 ontslagvergunningen afgehandeld. Hiervan was 81% tijdig. Dit is bijna op de norm van 82%. De laatste maanden voldoet de score wel aan de norm.

In de eerste vier maanden van 2010 heeft UWV 5.200 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig (norm 90%).

#### Ad 8 Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden

In de eerste drie maanden van 2010 (cijfers april nog niet bekend) zijn 140.400 vacatures ingediend. De transparantie van 77% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 725.000 op jaarbasis. Deze vacaturemarkt wordt becijferd op grond van periodiek onderzoek door het CBS onder werkgevers naar het aantal verwachte vacatures..

#### Ad 9 Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers

Eind april 2010 waren er 375.139 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is ruim boven de streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

#### Ad 10 Aantal vervulde vacatures

In de eerste vier maanden van 2010 zijn 37.900 vacatures vervuld; dit is meer dan de prognose voor deze periode van 31.100.

#### Ad 11 Arbeidsuitstroom WW

UWV heeft in de eerste vier maanden 4.200 werkzoekenden die nog aan het werk waren maar met werkloosheid werden bedreigd aan ander werk geholpen. De arbeidsuitstroom vanaf de eerste WW dag bedraagt in de eerste vier maanden van 2010 97.200, dit ligt ruim boven de doelstelling van 187.000.

#### Ad 12 Plaatsingspercentage AG

In de eerste vier maanden van 2010 hebben dankzij inspanningen van UWV 2.000 mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een baan gevonden. Voor trajecten die zijn gestart in 2006 is een plaatsingspercentage van 37% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 is tot nu toe een plaatsingspercentage van 36% gerealiseerd.

#### Ad 13 Tijdigheid participatieplan Wajong

De prestatie-indicator tijdigheid participatieplan is geïntroduceerd in het jaarplan UWV 2010. De indicator geeft weer voor welk percentage nieuwe Wajong-instromers met arbeidsmarktperspectief UWV binnen 14 weken een participatieplan heeft opgesteld. UWV heeft in de eerste vier maanden 400 participatie-plannen opgesteld, waarvan 321 tijdig. Met 80% voldoet deze nieuwe indicator nog niet aan de norm van 85%. UWV verwacht dat deze score de komende maanden zal stijgen.

#### Ad 14 Klantgerichtheid UWV

In de eerste vier maanden van 2010 is de klanttevredenheid verder gestegen. De algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden bedroeg 7,1. De klanttevredenheid onder werkgevers bedroeg 6,0. Beide voldoen hiermee aan de afgesproken norm.

#### Ad 15 Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn

UWV levert uit de Polisadministratie gegevens aan derden zoals gemeenten, pensioenfondsen, de SVB en het CBS. UWV heeft 86% van de gegevensleveringen aan derden binnen de afgesproken termijn uitgevoerd. Dit is onder de norm van 92%, door enkele zeer grote leveringen die met enige vertraging zijn opgeleverd. Afnemers hebben in hun primaire proces geen hinder hiervan ondervonden. UWV verwacht de norm voor geheel 2010 te halen.

#### Ad 16 Klantgerichtheid keten

Werkzoekenden gaven de integrale dienstverlening in de eerste vier maanden van 2010 als rapportcijfer een 6,9. Een stijging ten opzichte van 2009 (6,8). Over de keten klanttevredenheid van werkgevers zal UWV rapporteren in het jaarverslag 2010.

#### Ad 17 Realisatie binnen budget

De uitvoeringskosten lagen in de eerste vier maanden van 2010 binnen budget. De reguliere kosten lagen 2,7% onder de tijdsevenredige begroting, de projectkosten 55,7% (met name door een latere start van projecten).