



Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Tussenevaluatie van de Wet SUWI 2005

Mei 2005

INHOUDSOPGAVE

Beleidsmatige samenvatting en conclusies

1. Inleiding

- 1.1 Aanleiding en doelstelling
- 1.2 Aanpak
- 1.3 Beoordelingskader
- 1.4 Opzet tussenevaluatie

2. Werk boven uitkering

- 2.1 Kader werk boven uitkering
- 2.2 De bijdrage van CWI aan de vraagkant van de arbeidsmarkt
- 2.3 Beperken van instroom in de uitkeringen
- 2.4 Bevorderen van reïntegratie
- 2.5 Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking
- 2.6 Korte conclusie werk boven uitkering

3. Klantgerichtheid

- 3.1 Kader klantgerichtheid
- 3.2 Klantgerichtheid organisaties
- 3.3 Korte conclusie klantgerichtheid

4. Ketensamenwerking

- 4.1 Inleiding ketensamenwerking
- 4.2 Ketenprogramma's
- 4.3 Resultaten ketensamenwerking
- 4.4 Wettelijke taakverdeling
- 4.5 Conclusie

5. Implementatie SUWI

- 5.1 Inleiding implementatie
- 5.2 Opbouw UWV
- 5.3 Transformatie CWI
- 5.4 Investeren in organisatie SVB
- 5.5 Implementatie Inlichtingenbureau
- 5.6 Implementatie BKWI
- 5.7 Conclusie implementatie

6. Bedrijfsvoering

- 6.1 Kader bedrijfsvoering
- 6.2 Bedrijfsvoering per organisatie
- 6.3 Korte conclusie bedrijfsvoering

7. Vereenvoudiging en deregulering SUWI

8. Opdrachten voor de komende periode

- 8.1 Resultaten/werk boven uitkering
- 8.2 Uitvoering en klantgerichtheid
- 8.3 Ketensamenwerking
- 8.4 Bedrijfsvoering

Bijlage 1 Voorstellen vereenvoudiging en deregulering SUWI

Bijlage 2 Bijdrage ketenpartners d.d. 18 april 2005 over ketensamenwerking

BELEIDSMATIGE SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In de tussenevaluatie SUWI 2004 is het oordeel van de minister en de staatssecretaris van SZW verwoord over de implementatie van SUWI en de in de periode 2002-2003 geboekte resultaten in de uitvoering. Nu zijn we weer een jaar verder en kan op basis van de huidige situatie tot een nieuw – geactualiseerd – oordeel worden gekomen.

Voorop zij gesteld dat de periode 2002-2004 niet gemakkelijk is geweest voor veel van de uitvoeringsorganisaties in het stelsel. IWI merkt dit in haar jaarverslag 2004 ook op. De verslechterde situatie op de arbeidsmarkt en de hoeveelheid wetswijzigingen sinds de totstandkoming van de Wet SUWI (2002) zijn daar debet aan. Deze ontwikkelingen hebben zich voorgedaan juist in een periode waarin de organisaties in opbouw zijn, en zich met de Wet SUWI voor nieuwe opdrachten en doelstellingen zagen gesteld. Het is nauwelijks voorstelbaar dat dit geen invloed zou hebben op de resultaten die worden geboekt. Dit blijkt dan ook uit deze tussenevaluatie. Er zijn belangrijke inspanningen en positieve resultaten te melden, maar er is ook nog veel in de uitvoering dat te wensen overlaat. Op essentiële punten is gerichte actie nodig, ook voor de korte termijn. Deze komen hierna in dit rapport aan de orde. De klant – om wie het draait – verdient beter!

Belangrijke inspanningen en positieve resultaten

De organisaties hebben een inspanning geleverd om de doelen van SUWI dichterbij te brengen. Zij zijn daarin op het ene onderdeel van de uitvoering succesvoller dan het andere, maar resultaten zijn onmiskenbaar aanwezig.

Belangrijk is bijvoorbeeld dat de resultaten van CWI inzake de preventiequote (het voorkomen van instroom naar de bijstand en de WW) over de periode 2003-2004 een licht opgaande lijn vertonen. CWI boekt daarnaast goede resultaten met het transparant maken van de arbeidsmarkt. De vacaturesite werk.nl vervult een rol van betekenis. CWI werft en vervult bovendien steeds meer vacatures en slaagt er steeds beter in werkgevers te ondersteunen.

UWV heeft de uitkeringsprocessen kunnen continueren lopende het transformatieproces. Daarnaast zijn werkprocessen geüniformeerd. Verder is verbetering gerealiseerd op het proces van het beoordelen van de reïntegratie-inspanningen van werkgevers en werknemers. Beleidsinhoudelijk is bovendien de daling van het aantal WAO'ers vermeldenswaardig. Naast de bijdrage van werkgevers aan dit succes, is deze daling ook toe te schrijven aan de uitvoering van de poortwachtersrol door UWV.

SVB heeft de dienstverlening kunnen verbeteren en een tijdiger afdoening van aanvragen weten te bewerkstelligen. De werkvoorraden sterk teruggedrongen.

BKWI heeft een verbeterde versie van Suwinet-Inkijk opgeleverd. De waardering voor het gebruik van Suwinet door de gebruikers neemt toe en het aantal aansluitingen op de infrastructuur kent een sterk stijgende lijn.

Voor het Inlichtingenbureau (IB) zijn beheer en exploitatie van de samenloopapplicatie als succes aan te merken. Sinds 2003 zijn alle gemeenten op de applicatie aangesloten.

Op veel van de in de vorige tussenevaluatie – voor de periode tot 2006 – gestelde prioriteiten hebben de verschillende SUWI-organisaties resultaat kunnen laten zien. De inspanningen die aan deze prestaties ten grondslag liggen, verdienen dan ook waardering.

Belangrijke aspecten van beoordeling zijn bovendien de positie en het oordeel van de klant. Ook deze zijn een indicator om successen te meten. Volgens het door de ketenpartners geïnitieerde ketenklantonderzoek vinden klanten dat de uitkeringsaanvraag redelijk snel is geregeld en de uitbetaling tijdig en correct geschiedt. Klanten zijn positief over de deskundigheid van de medewerkers. Daarnaast is van belang dat de afgelopen periode initiatieven zijn ondernomen waarvan de inzet (mede) is dat de klant er profijt van heeft. Illustratief hiervoor zijn de experimenten met de zogeheten routing A/B, samenwerking van UWV en gemeenten bij reïntegratie en bemiddeling, en de invoering van de arbeidsadviseur. De klant komt stap voor stap meer centraal te staan in de dienstverlening van de organisaties.

Verdergaande verbetering is noodzakelijk

Maar er is nog veel te doen om de beoogde doelen van SUWI te kunnen realiseren. Op veel punten moet nog een slag gemaakt worden of is verdere verbetering mogelijk en nodig. IWI merkt in het jaarverslag 2004 ook op dat de omslag van ‘uitkering’ naar ‘werk’ in daden en effecten nog veel inspanning vraagt.

Met deze evaluatie zijn nog aanwezige manco’s blootgelegd. Uitvoeringsprocessen zijn nog niet in alle opzichten ‘SUWI-proof’ en de resultaten zijn onvoldoende zichtbaar. De klantgerichtheid in de uitvoering is nog onvoldoende, waarmee – vanuit het perspectief van de klant – nog onvoldoende is voldaan aan de uitgangspunten van de één-loketgedachte. Het aantal klachten ligt hoog. De uitkeringsintake loopt nog niet goed. Belangrijk onderdeel van deze problematiek is dat gegevens nog te vaak dubbel worden uitgevraagd. De BVG-vorming tot dusver blijft achter bij de aanvankelijke verwachtingen. Voor de totstandkoming van ICT-voorzieningen geldt hetzelfde. De samenwerking in de keten met betrekking tot het regionale arbeidsmarktbeleid is nog onvoldoende. De organisatie en dienstverlening van IB moet verder verbeterd worden. Het transformatieproces UWV loopt langer door dan aanvankelijk was voorzien. Tot slot doen zich ten aanzien van de bedrijfsvoering nog (te veel) risico’s voor.

In hoofdstuk 8 van dit rapport komen de belangrijkste verbeterpunten afzonderlijk aan de orde. Daarmee wordt ook duidelijk voor welke opdrachten de organisaties nog staan. Al eerder is gewezen op de resultaten die zijn geboekt. Er is dus al een weg afgelegd, waarop kan en moet worden doorgedaan. Successen kunnen binnen handbereik liggen, maar dan moet er wel doorgepaktd worden. Op de manco’s die zijn aangeduid dienen concrete acties te volgen. Dit wordt nadrukkelijk betrokken bij de aansturing door SZW, zoals in de meibrieven 2006, die de kaders voor de jaarplannen 2006 bevatten. Zo dienen de uitvoeringsorganisaties hun activiteiten – en de keuzes die zij daarbij in het licht van de bijdrage daarvan aan de doelstellingen van SUWI maken – beter te onderbouwen en te expliciteren. Op thema’s als klantgerichtheid en ICT-vorming, is het van belang zo snel mogelijk resultaat te kunnen laten zien. De lopende uitvoering van het SUWI-Ketenprogramma 2005 draagt daaraan bij, maar er is meer nodig. De Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI doet de aanbeveling om voor alle ketenpartners een gemeenschappelijk digitaal klantdossier te ontwikkelen. Een eerste versie hiervan dient ultimo 2006 gebruiksklaar te zijn; daarna kan dit uitgroeien tot een volledig klantvolgsysteem en vervolgens tot een systeem dat een volledige ‘omgekeerde intake’ ondersteunt (aansluitend op overheidsbrede basisregistraties is dan het beginsel ‘niets uitvragen, tenzij...’). Dubbele gegevensuitvraag kan en zal dan ook in 2007 wettelijk uitgesloten worden. Met deze ontwikkeling is én de efficiency van het uitvoeringsproces én het belang van de klant gediend.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding en doelstelling

Met deze tussenevaluatie SUWI 2005 wordt invulling gegeven aan het in artikel 86 Wet SUWI bedoelde evaluatief verslag over de doeltreffendheid en effecten van deze wet over 2004. Hierbij is wel van belang op te merken dat de effecten van de Wet SUWI pas goed kunnen worden gemeten als de implementatie van SUWI is afgerond en daarmee de structurele situatie is bereikt. In 2004 is dat nog niet het geval. Niettemin is het mogelijk om te beoordelen welke voortgang wordt geboekt bij het bereiken van de SUWI-doelstellingen en wat de bijdrage van de individuele actoren hieraan is geweest in de achterliggende periode. Dit is ook de insteek geweest van de tussenevaluatie SUWI 2004 (Kamerstukken II, 2003-2004, 26448, nr. 141, blz. 9 e.v.). Waar mogelijk zijn recente ontwikkelingen van de afgelopen periode in 2005 ook meegenomen.

Gegeven het karakter van tussenevaluatie worden geen 'definitieve' conclusies met betrekking tot het stelsel getrokken. De conclusies uit dit rapport omvatten wel acties die nodig worden geacht om gestelde doelen te bereiken. Deze acties hebben niet alleen betekenis voor de uitvoeringsorganisaties, maar vanzelfsprekend ook voor de bewindslieden van SZW.

1.2 Aanpak

Deze tussenevaluatie verwoordt de bevindingen en het oordeel van de minister en staatssecretaris met betrekking tot de implementatie van de Wet SUWI en de sinds 2002 (met de nadruk op 2004) geboekte resultaten in de uitvoering. Dit oordeel is in belangrijke mate gebaseerd op de volgende stukken:

? de jaarverslagen van CWI, UWV, SVB, BKWI en IB over 2004;

? het jaarverslag van IWI over 2004;

? de 8^e en 9^e voortgangsrapportage implementatie SUWI;

? een bestuurlijke bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa over de ketensamenwerking.

Tevens is gebruik gemaakt van sinds de tussenevaluatie SUWI 2004 verschenen rapporten, analyses en adviezen van met name IWI en andere relevante organisaties buiten SZW. Dit betreft bijvoorbeeld het rapport van de RWI 'Samen aan het werk – De praktijk van SUWI-ketensamenwerking' en het rapport van de Algemene Rekenkamer 'Bemiddeling en reïntegratie van werklozen' (Kamerstukken II, 2004-2005, 29 855, nrs. 1-2).

De thema's waarop een evaluatief oordeel wordt geformuleerd zijn: werk boven uitkering, klantgerichtheid, ketensamenwerking, implementatie SUWI en bedrijfsvoering. Daarmee sluit de opzet van deze tussenevaluatie aan bij die van het voorgaande jaar, maar er zijn ook verschillen. In verband met de met de Tweede Kamer overeengekomen nieuwe opzet van de voortgangsrapportage SUWI, blijven de thema's doelmatigheid en kwaliteit en betrouwbaarheid van informatie in deze tussenevaluatie buiten beschouwing. Bovenop datgene wat daarover in de negende voortgangsrapportage aan de orde komt, kan deze tussenevaluatie op die thema's – gegeven de beschikbare bronnen – geen meerwaarde bieden. Ten opzichte van de vorige tussenevaluatie heeft het onderwerp ketensamenwerking meer aandacht gekregen en is het thema nu in een apart hoofdstuk ondergebracht. De bijzondere aandacht voor dit thema vloeit mede voort uit toezeggingen naar aanleiding van de aanvaarde motie-Verburg c.s. met betrekking tot prestatiecontracten (Kamerstukken II, 26 448, nr. 100).

De Wet SUWI is de organisatiewet voor CWI, UWV, SVB, BKWI en IB. Daarnaast biedt de wet een kader voor de ketensamenwerking, waarbij ook gemeenten een belangrijke actor zijn. Met name vanuit die invalshoek is de onderhavige tussenevaluatie dan ook relevant voor gemeenten. De bijdrage van de Wet werk en bijstand aan ‘werk boven uitkering’ wordt apart geëvalueerd. De eindrapportage evaluatie WWB wordt volgens plan eind 2007 afgerond. Daarnaast vormt de reïntegratiemarkt een thema met een eigen evaluatietraject.

1.3 Beoordelingskader

In opzet is het gehanteerde beoordelingskader niet anders dan het beoordelingskader dat bij de tussenevaluatie SUWI 2004 is gehanteerd. Dit betekent dat de prestaties niet alleen worden afgezet tegen de voor 2004 geformuleerde ambities, maar ook – en dat staat voorop – of de organisaties al het mogelijke doen opdat volgens het afgesproken tijdspad een activerende, klantgerichte en efficiënte uitvoering wordt ingericht. De implementatie van SUWI – en daarmee het bereiken van de met SUWI gestelde doelen – volgt immers een groeipad. Dit impliceert realisme (optimaal presteren is nog niet op alle punten mogelijk), maar tegelijkertijd ook ambitie: de prestaties van de organisaties moeten het vertrouwen geven dat zij op koers liggen én dat de haven op de afgesproken tijd wordt bereikt.

De centrale vraagstelling in deze tussenevaluatie is of de uitvoeringsorganisaties in voldoende mate bijdragen aan:

- ? het beperken van de instroom in uitkeringen;
- ? het bevorderen van reïntegratie;
- ? het tijdig verstrekken van de juiste uitkeringen aan de juiste mensen;
- ? de klantgerichtheid van de uitvoering.

Voor de oordeelsvorming wordt gebruik gemaakt van al geformuleerde normen voor de uitvoering, zoals met name vastgelegd in meibrieven en jaarplannen, de brief betreffende goedkeuring van het jaarplan en normstellende bestuurlijke afspraken. De situationele context wordt bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoering betrokken. Externe factoren als de dynamiek van de omgeving, de stand van de conjunctuur en nieuw beleid kunnen van invloed zijn op de resultaten en dienen daarom bij de beoordeling mee te wegen. In de in dit rapport opgenomen conclusies wordt daar waar dit van toepassing is rekening mee gehouden.

1.4 Opzet tussenevaluatie

De hoofdthema's van deze tussenevaluatie zijn werk boven uitkering, klantgerichtheid, ketensamenwerking, implementatie SUWI en bedrijfsvoering. In elk van de hieraan gewijde inhoudelijke onderdelen (hoofdstuk 2 tot en met 6) wordt ingegaan op de resultaten tot nu toe en de in het licht van de SUWI-doelen te trekken conclusies. Dit resulteert in een pakket aan voorgenomen verbetermaatregelen (opdrachten voor de uitvoering), dat is opgenomen in hoofdstuk 8.

Bij het rapport behoren een tweetal bijlagen. Bijlage 1 heeft betrekking op vereenvoudiging en deregulering van wet- en regelgeving SUWI. Deze bijlage sluit inhoudelijk aan op hoofdstuk 7. Bijlage 2 betreft een door CWI, UWV, VNG en Divosa gezamenlijk geleverde bijdrage voor deze evaluatie. Deze bijlage hangt inhoudelijk samen met hoofdstuk 4 betreffende ketensamenwerking.

2. WERK BOVEN UITKERING

2.1 Kader werk boven uitkering

Algemeen

Hoofddoelstelling van de Wet SUWI is werk boven uitkering. Binnen deze doelstelling worden drie subdoelen onderkend: het beperken van instroom in uitkeringen, het bevorderen van reïntegratie, en een juiste en tijdige uitkeringsverstrekking. Na een korte introductie op elk van de genoemde subdoelen volgt dit hoofdstuk vanaf paragraaf 2.3 deze driedeling, waarbij telkens wordt aangegeven wat de resultaten van de uitvoeringsorganisaties in dat kader zijn. In paragraaf 2.2 wordt specifiek ingegaan op een belangrijke voorwaardescheppende activiteit van CWI in relatie tot de eerste twee subdoelen, namelijk de inspanningen ten behoeve van de vraagkant van de arbeidsmarkt.

Beperken van instroom in de uitkeringen

Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties is één van de vragen: dragen de uitvoeringsorganisaties in voldoende mate bij aan het beperken van instroom in de uitkeringen? Hierbij gaat het om het beperken van instroom in de WW en de WWB door CWI en om het beperken van instroom in de WW respectievelijk de WAO door UWV. Hierover gaat paragraaf 2.3.

Bevorderen van reïntegratie

Met de Wet SUWI heeft het activeren en reïntegreren van klanten een extra impuls gekregen. De uitvoeringsorganisaties worden dan ook beoordeeld op hun bijdrage aan het bevorderen van reïntegratie. Dit is het thema van paragraaf 2.4. CWI is verantwoordelijk voor de bemiddeling en stelt reïntegratieadviezen op. De reïntegratietaak van UWV komt onder meer tot uitdrukking in de inzet van reïntegratietrajecten. De inzet van reïntegratietrajecten door gemeenten valt buiten het bestek van de Wet SUWI en dus ook buiten deze tussenevaluatie.

Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

Met de invoering van de Wet SUWI is de noodzaak van juiste en tijdige uitkeringsverstrekking herbevestigd als doelstelling voor de uitvoering. Bij het beoordelen van de prestaties van de uitvoeringsorganisaties op dit punt is daarom de volgende vraag leidend: verstrekken de uitvoeringsorganisaties de juiste uitkeringen tijdig aan de juiste mensen? Hierbij zijn achtereenvolgens de kwaliteit van de uitkeringsverstrekking en de handhaving (een goede handhaving draagt bij aan een juiste en tijdige uitkeringsverzorging en premie-inning) van belang. Dit komt aan de orde in paragraaf 2.5.

2.2 De bijdrage van CWI aan de vraagkant van de arbeidsmarkt

Optimale allocatie op de arbeidsmarkt vereist een goed inzicht in de situatie op de arbeidsmarkt, de verwachte ontwikkelingen en de spelers op deze markt. Het is de taak van CWI om zoveel mogelijk bij te dragen aan de transparantie op de arbeidsmarkt. In het bijzonder in het helpen voorkomen en bestrijden van fricties (actuele of dreigende moeilijk vervulbare vacatures) ligt een belangrijke economische meerwaarde. CWI moet voor werkgevers toegevoegde waarde bieden en een strategische partner kunnen zijn in een steeds dynamischer arbeidsmarkt. Informatie en advies, maar ook registratie (inschrijving van werkzoekenden) zijn daarbij belangrijke functies. In het kader van de tussenevaluatie SUWI 2004 is CWI gevraagd meer aandacht te besteden aan de vraagzijde van de arbeidsmarkt.

2.2.1 Transparantie arbeidsmarkt

CWI zet een palet aan instrumenten in om de transparantiedoelstelling te bereiken, zoals de fysieke beursvloer op de CWI-vestigingen en de virtuele beursvloer op www.werk.nl (met koppelingen naar commerciële vacaturesites en sites van (sectorale) brancheorganisaties). Samenwerking met werkgevers, uitzendbureaus en branches is hierbij uitgangspunt.

Bijzondere projecten, zoals bestrijden van jeugdwerkloosheid en vacatureoffensief, dragen bij aan maatwerk. Het marktbereik van vacatures van CWI voor 2004 is 55,2%. Daarmee is sprake van een opwaartse lijn, want over 2003 werd nog een percentage van 51,1 gemeld. Met een bekendheid van 10% van de beroepsbevolking in 2004, scoort www.werk.nl naar het oordeel van IWI relatief hoog.

2.2.2 Dienstverlening aan werkgevers gericht op vacaturevervulling

CWI biedt werkgevers instrumenten om zelf vacatures te vervullen en ondersteunt werkgevers op verzoek daarin. Een belangrijke ambitie in 2004 was om de dienstverlening aan werkgevers kwalitatief en kwantitatief verder uit te bouwen. Een goede bemiddelingspositie van CWI bij werkgevers is immers essentieel voor een slagvaardige poortwachtersrol. CWI heeft de afgelopen jaren in dit kader een omslag gemaakt naar een intensievere dienstverlening aan werkgevers. Het aantal in 2004 rechtstreeks bij CWI-vestigingen ingediende vacatures (231.700) is 24,8% hoger dan de realisatie van 2003.

In 2004 zijn 82.157 vacatures vervuld. Dit is 10,6% boven de streefwaarde van 74.250 vacatures en bijna 31% boven de realisatie in 2003. Voor de tweede tranche van het zogeheten Vacatureoffensief zijn 8.593 vacatures vervuld, dit is 4,2% boven de additionele taakstelling van 8.250 te vervullen vacatures. De taakstellingen op het gebied van vacaturewerving en -vervulling zijn gerealiseerd. In interne kwaliteitsaudits is geconstateerd dat de kwaliteit van de uitvoering van werkgeversdienstverlening nog verdere verbetering behoeft. Door coaching, opleiding en certificering van adviseurs van CWI wordt de standaardkwaliteit verhoogd.

IWI is positief over de activiteiten die CWI heeft ondernomen om vacatures voor werkgevers te werven en te vervullen. Er zijn in 2003 en 2004 verschillende specifiek op werkgevers gerichte projecten geïnitieerd die de gewenste resultaten hebben opgeleverd en waarmee de met de minister afgesproken taakstelling is gerealiseerd. De dienstverlening aan werkgevers wordt op CWI-vestigingen uitgevoerd door speciaal daarvoor aangestelde adviseurs. Dat voorkomt dat de dienstverlening onder druk komt te staan als er veel aanvragen zijn voor uitkeringen. Deze adviseurs verrichten bedrijfsbezoeken, bemiddelen voor de werkgever en adviseren over werving en selectie.

2.2.3 Het verstrekken van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen

CWI verleent diensten aan werkgevers gericht op het verstrekken van ontslag- en tewerkstellingsvergunningen. CWI geeft ook informatie en advies over ontslag en tewerkstelling. De toename van het aantal aanvragen voor deze vergunningen is niet ten koste gegaan van de tijdigheid van afhandeling. In 2004 is 79,9% van de aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld, bij een streefwaarde van 77,0%. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de resultaten verbeterd (in 2002: 77%, in 2003: 77,4%). Een opwaartse lijn is er ook bij de afhandeling van aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning. In 2004 is 86,9% van deze aanvragen binnen vijf weken afgehandeld, bij een streefwaarde van 84,0%. De voorgaande jaren lagen de resultaten telkens lager (in 2002: 66,2%, in 2003: 82,3%).

2.3 Beperken van instroom in de uitkeringen

2.3.1 Beperken van instroom in WW en WWB door CWI

Doelstelling is werkzoekenden te stimuleren en te ondersteunen bij het vinden van de kortste weg naar werk tegen de laagste kosten. De gerealiseerde preventiequote WW in 2004 is 19,9% (streefwaarde is 18%). Dit resultaat ligt ruim 2% hoger dan over 2003 (toen 17,3%). De gerealiseerde preventiequote WWB in 2004 bedraagt 46,5%, bij een streefwaarde van 40%. Het opmerkelijke resultaat met betrekking tot de preventiequote bijstand dat CWI in 2003 heeft laten zien (namelijk een stijging van 34,1% in het eerste kwartaal tot 50,5% in het vierde kwartaal, gemiddeld 45,6%), heeft CWI dus ook vrij aardig vast weten te houden. Deze werkzoekenden doen binnen de overdrachtstermijn geen beroep op een uitkering. De preventiescore voor de WWB is aanmerkelijk hoger dan voor WW. De reden hiervan is dat potentiële WWB-klienten eerder afzien van het aanvragen van een uitkering, mede ook door de inzet van CWI binnen de overdrachtstermijn. De WW is een individueel opgebouwd recht waar werkzoekenden een beroep op kunnen doen.

De preventiequotes laten aanzienlijke differentiaties zien per bijzondere categorie. Voor jongeren zijn de preventiequotes het hoogst, voor personen van 57,5 jaar en ouder en etnische minderheden het laagst.

Eén van de CWI-instrumenten om instroom in de uitkering te voorkomen is bemiddeling. Het daarmee samenhangende uitvoeringsproces van CWI kent verschillende componenten. In paragraaf 2.2.2 is al aandacht besteed aan (de ontwikkeling van) de vervulling van vacatures door CWI. CWI bevordert zelfwerkzaamheid, geeft voorlichting, advies en ondersteuning en past handhaving toe (zie paragraaf 2.5.2), met als doel de werkzoekende te stimuleren en te ondersteunen bij het vinden van de kortste weg naar werk. Naast 'reguliere' activiteiten komt de bemiddelingsfunctie ook tot uitdrukking in bijvoorbeeld projecten gericht op doelgroepen en de organisatie van banenmarkten. In oktober 2004 heeft CWI voor de tweede keer de landelijke banenmarkt georganiseerd, waaraan alle vestigingen hebben deelgenomen.

IWI constateert dat door de met de laagconjunctuur samenhangende hoeveelheid van uitkeringsaanvragen bij sommige CWI-vestigingen de tijd die voor arbeidsbemiddeling beschikbaar is, onder druk staat. Dit kan volgens de inspectie mogelijk negatief worden beïnvloed door afspraken die CWI-vestigingen hebben gemaakt met de ketenpartners over de tijdigheid en volledigheid van de overdracht van uitkeringsdossiers. Ook constateert IWI dat de adviseurs van CWI de klant nog te weinig als uitgangspunt nemen bij het vormgeven van de dienstverlening en de inzet van instrumenten.

Het oordeel van gemeenten en UWV over de kwaliteit van de kennisgevingen verwijtbaar gedrag die CWI aan gemeenten en UWV verstuurt, is in 2004 relatief laag (5,7 resp. 6,2 tegenover een streefwaarde van 7,0). Met ingang van 2004 hebben CWI en UWV afspraken gemaakt ter verbetering van het kennisgevingsbeleid. Ook is in de loop van 2004 een begin gemaakt met de digitalisering van kennisgevingen. In het jaarverslag 2004 heeft CWI opgenomen dat in 2005 de mogelijkheden zullen worden nagegaan om explicieter in te spelen op de verwachtingen die de ketenpartners ten aanzien van de kennisgevingen hebben. Hierbij is ook de terugkoppeling naar CWI met betrekking tot de kennisgevingen van belang.

In hoofdstuk 4 van dit rapport wordt verder ingegaan op de samenwerking tussen de organisaties in het kader van werk boven inkomen.

2.3.2 *Beperken van de instroom in de WW en WAO door UWV*

Sinds 2002 is de instroom in de WW gestegen. Ook in 2004 was het aantal werklozen hoog. Ten opzichte van 2003 steeg de instroom in de WW met 2%. De instroom in de WW is sterk conjunctureel bepaald. De invloed van UWV op die instroom is beperkt tot een strikte beoordeling van de aanvragen voor een WW-uitkering. In 24% van de circa 100.000 gevallen waarin een aanvraag niet is gehonoreerd is dat een gevolg van een door UWV opgelegde maatregel (in 2003 lag dit op 21%). De overige weigeringsgronden zijn vooral niet werkloos of niet voldoen aan de overige toegangscriteria.

IWI meldt in haar jaarverslag 2004 dat UWV de verzuimbegeleiding voor zieke werknemers in 2004 heeft geïntensiveerd. Volgens UWV is dit terug te zien in een daling van de gemiddelde duur van beëindigde ZW-uitkeringen: bij uitzendkrachten is de gemiddelde duur verminderd met bijna 13% en bij werklozen met bijna 14%. De begeleiding van de langdurig zieke werknemers bij hun reïntegratie komt volgens de inspectie echter nog niet goed van de grond.

Bij de beperking van instroom in de WAO zijn de resultaten in 2004 opnieuw positief. Na de spectaculaire daling van de instroom in 2003 (28% ten opzichte van 2002) lag de instroom in 2004 11% lager dan in 2003. Sinds ultimo 2001 tot aan de eerste maanden van 2003 is er sprake van een voortdurende daling van de instroom in de WAO; sinds 2003 stabiliseert de instroom zich op een niveau van circa 5.000 per maand. Ook de uitstroom stabiliseerde zich vanaf medio 2003, maar omdat het aantal beëindigde uitkeringen per maand de instroom blijft overtreffen, zet de dalende trend van het volume van het totale WAO-bestand zich voort. Vanaf ultimo 2001 tot ultimo 2004 is het WAO-volume gedaald van 792.000 tot bijna 766.000.

Naar verwachting zal de daling van de omvang van het WAO-bestand in 2005 doorzetten als gevolg van de herbeoordelingsoperatie en de verlenging van de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte van één naar twee jaar. Over de eerste resultaten van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten is de Tweede Kamer bij brief van 3 maart 2005 (Kamerstukken II, 2004-2005, 28 333, nr. 54) geïnformeerd. De eerste resultaten van de herbeoordelingen zijn positief en laten zien dat arbeidsongeschikten meer worden aangesproken op hun arbeidsmogelijkheden. Het beeld is nog voorlopig, omdat nog slechts een beperkt deel van de geplande cohortsgewijze herbeoordelingen is uitgevoerd.

Een strikte uitvoering van de Wet verbetering poortwachter door UWV levert een bijdrage aan de beperking van de instroom in de WAO. Uit een op twee UWV-kantoren uitgevoerde pilot blijkt dat door een intensievere toetsing van reïntegratieverslagen, het aantal aanvragen WAO nog met circa 10% zou kunnen dalen. Tegelijkertijd moet geconstateerd worden dat UWV in 2004 slechts in 53% van de gevallen is geslaagd in een tijdige toetsing van de reïntegratieverslagen (norm 2004: 80%). IWI merkt dan ook op dat de tijdigheid van het beoordelen van reïntegratieverslagen nog niet voldoet. Wel verloopt volgens de inspectie het proces van het beoordelen beter, maar het is nog niet duidelijk of de kwaliteit van de beoordelingen goed is. UWV onderkent de problemen en werkt aan verbeterplannen voor een structurele beheersing van dit uitvoeringsproces. Deze verbeteringen worden doorgevoerd in het werkproces voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA).

Ook een strikte uitvoering van de claimbeoordeling WAO draagt bij aan daling van de instroom. Een proef van UWV met een meer intensieve claimbeoordeling van een specifieke groep (jonge vrouwen met psychische klachten), heeft geleid tot een toename van het

percentage dat arbeidsgeschikt wordt geacht. Ook neemt in die gevallen de kwaliteit van de claimbeoordeling toe en de cliënten zelf zijn bij een intensieve beoordeling iets positiever over het claimbeoordelingsproces dan bij een enkele beoordeling. Hoewel UWV er in is geslaagd de kwaliteit van de sociaal-medische beoordelingen te verhogen, blijft de beheersing van het proces van claimbeoordeling voor verbetering vatbaar, zoals op het punt van de inhoudelijke aansturing. UWV werkt aan verbetermaatregelen om de samenhang van de claimbeoordelingsprocessen met betrekking tot WAO, Wet verbetering poortwachter en herbeoordeling te verbeteren.

2.4 Bevorderen van reïntegratie

2.4.1 Specifieke dienstverlening CWI

In 2004 heeft CWI specifieke dienstverlening aangeboden aan herintredende vrouwen en jongeren. Het project Herintredende vrouwen is nog weinig succesvol. Volgens CWI is dit onder meer een gevolg van de conjuncturele situatie. De aanpak voor jongeren is afgestemd met de Taskforce Jeugdwerkloosheid. Resultaat is dat bijna 24.000 vacatures zijn vervuld met jongeren (29% van het totaal aantal vervulde vacatures).

De Wsw-indicatiestelling wordt per 1 januari 2005 uitgevoerd door CWI. Eind 2003 is CWI gestart met de voorbereiding van de overdracht van de indicatiestelling van gemeenten naar CWI, dit in nauwe samenwerking met de betrokken partijen (VNG, gemeenten, UWV, Centrum indicatiestelling zorg (CIZ), brancheorganisatie Cedris, sw-bedrijven en cliëntenorganisaties). Hiermee is een stevig fundament gelegd voor een gedegen uitvoering van de indicatiestelling. In de eerste jaren na de overdracht zal de projectorganisatie die binnen CWI verantwoordelijk is geweest voor de voorbereiding, ook verantwoordelijk worden gehouden voor de implementatie van een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de indicatiestelling. Middels het door CWI ontwikkelde kwaliteitsprogramma wordt de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling nauwlettend gemonitord, opdat verbeteringen snel kunnen worden doorgevoerd.

2.4.2 Informatie en advies

Gerelateerd aan de transparantiedoelstelling geeft CWI informatie en advies aan werkzoekenden, zoals met betrekking tot vacatures en eigen mogelijkheden en arbeidsmarktkansen. Hiertoe zet CWI onder meer capaciteit in betreffende medewerkers op de beursvloer, medewerkers arbeidsmarktinformatie en contentbeheer van de informatiemodules op www.werk.nl. De informatie- en adviesfunctie draagt bij aan de resultaten met betrekking tot vacaturevervulling (zie paragraaf 2.2.2) en preventie (zie paragraaf 2.3.1).

2.4.3 Verstrekken reïntegratieadviezen

CWI verstrekt aan UWV en gemeenten reïntegratieadviezen. UWV geeft CWI een 6,4 voor de kwaliteit van reïntegratieadviezen, gemeenten beoordelen dit met een 5,0. De streefwaarde voor 2004 is 7,0. Een verklaring voor het verschil tussen gemeenten en UWV is dat de klantenpopulatie van beide ketenpartijen uiteenloopt en dat ketenpartijen andere eisen stellen aan het advies. De waardering voor de reïntegratieadviezen is ten opzichte van 2003 vrijwel onveranderd. CWI is op haar beurt ontevreden over de terugkoppeling door UWV en gemeenten over de reïntegratie-adviezen, dat CWI bemoeilijkt in het doen van aanpassingen. In het kader van de experimentele methodiek route A/route B (waarover meer in hoofdstuk 4 'Ketensamenwerking') wordt dit instrument op termijn mogelijk vervangen.

2.4.4 Inkoop en inzet van reïntegratietrajecten door UWV

UWV heeft belangrijke initiatieven voortgezet om de reïntegratie te bevorderen. Voorbeelden daarvan zijn de reïntegratietelefoon, reïntegratie van landurig WAO-gerechtigden en de pilot gericht op een tweede kans voor klanten waarbij de activiteiten gericht op reïntegratie niet succesvol zijn verlopen. De inspectie merkt op dat UWV er in de afgelopen jaren steeds beter in is geslaagd de aanbesteding vorm te geven. UWV heeft in 2004 gericht reïntegratietrajecten ingekocht voor specifieke groepen, zoals jonggehandicapten, tweede kans groepen en allochtone vrouwen. UWV kiest nu voor duurzamer (langer dan één jaar) contracteren van bedrijven en voor de mogelijkheid van verlenging van contracten met de best presterende reïntegratiebedrijven. Daarnaast heeft UWV ook de procedure van aanbesteding vereenvoudigd, zoals door het beperken van de omvang van het Programma van Eisen.

Om de kans op terugkeer naar werk te vergroten dient een reïntegratietraject zo snel mogelijk, dat wil zeggen binnen vier weken na aanvang van de uitkering, te starten. Waar het gaat om arbeidsongeschikten voldoet UWV met een score van 83% vrijwel geheel aan de daarvoor gestelde norm van 85%. Bij werklozen vergt de start van het reïntegratietraject nog steeds te veel tijd. Aan het eind van 2004 kon ruim 40% van de klanten binnen vier weken een start maken met de reïntegratie. Gemiddeld over 2004 ligt dat percentage nog op 25 en daarmee wordt niet voldaan aan de gestelde norm van 85% voor de WW-populatie. UWV heeft aangegeven dat dit met name komt omdat in het begin van het jaar onvoldoende capaciteit beschikbaar was om de hoge instroom te verwerken. UWV heeft maatregelen getroffen om de doorlooptijd te versnellen, zoals door de introductie van de reïntegratiecoach (zie ook paragraaf 2.4.6). UWV verwacht vanaf 1 november 2005 verbeteringen in de doorlooptijd te realiseren. Daarnaast werkt UWV aan een betere diagnosestelling in het kader van de vaststelling van klantprofielen. Dit is bedoeld om trajecten gericht te kunnen inzetten, maar het zal ook een gunstig effect kunnen hebben op de doorlooptijden.

Het tijdigheidsprobleem speelt ook bij de toekenning van reïntegratie-instrumenten. Aan de norm dat over 90% van de aanvragen binnen zes weken moet worden beslist, wordt wel steeds beter voldaan (van een 63%-score in 2002 via 74% in 2003 naar 82% in 2004), maar daarmee wordt de norm nog steeds niet gehaald. Dit kan potentiële aanvragers ontmoedigen.

Aan de normen over 2004 die gelden voor de sluitende aanpak wordt door UWV niet geheel voldaan. Van degenen met een WAO-uitkering is 86% (norm 90%) binnen één jaar na de eerste WAO-dag een reïntegratietraject aangeboden. Van de klanten met een WW-uitkering is 89% (norm 95%) binnen één jaar na de eerste WW-dag uitgestroomd, óf voorgedragen voor een reïntegratietraject dan wel een andere vorm van begeleiding.

2.4.5 Plaatsingsresultaten UWV

Als gevolg van de duur van reïntegratietrajecten komen plaatsingspercentages met een vertraging van ongeveer twee jaar beschikbaar. In 2001 was het plaatsingspercentage WW 46% en het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten (AG) 39%. Van de trajecten WW gestart in het kalenderjaar 2002 heeft 31% geresulteerd in een duurzame plaatsing. Deze trajecten zijn (vrijwel) allemaal afgerond en het plaatsingspercentage zal dus (vrijwel) niet meer oplopen. De realisatie blijft mede als gevolg van de conjuncturele ontwikkeling achter bij de streefwaarde van 40%. Van de AG-trajecten gestart in kalenderjaar 2002 heeft 30% geresulteerd in een duurzame plaatsing. Ook deze trajecten zijn (vrijwel allemaal) afgerond en het plaatsingspercentage zal dus (vrijwel niet) meer oplopen. De realisatie voldoet hiermee aan de streefwaarde van 30%. De trajecten gestart in 2003 lopen nog voor een deel. Deze plaatsingspercentages zijn exclusief trajecten uit hoofde van een individuele

reïntegratieovereenkomst (IRO), plaatsingen in het kader van de zogeheten ‘vrije ruimte’ en trajecten die plaatsvinden als vervolg op de reïntegratietelefoon.

Belangrijk is het gegeven dat in 2003 veel meer trajecten zijn ingezet dan in 2002. Door de invoering van resultaatfinanciering kan UWV tegen dezelfde kosten meer reïntegratietrajecten aanbieden. De tussenstand wat betreft plaatsingen 2003 is volgens de laatste meting bij WW 19% en bij AG 17%. Door het hogere aantal ingezette trajecten betekent de tussenstand van 2003 in absolute aantallen een hoger aantal plaatsingen dan de eindstand 2002.

2.4.6 Reïntegratiecoach UWV

In het najaar van 2004 is UWV gestart met het veranderprogramma ‘Werk boven Uitkering’, waarin de begeleiding van klanten naar werk centraal staat. Het programma wordt op centraal en regionaal niveau gefaseerd in 2005 en 2006 ingevoerd. Onderdeel van het programma vormt de invoering van de reïntegratiecoach. Iedere klant die begeleiding nodig heeft, krijgt een vaste reïntegratiecoach. De reïntegratiecoach is verantwoordelijk voor een goede diagnose en het inzetten van de juiste activiteiten die zijn gericht op de kortste weg naar (duurzaam) werk. De reïntegratiecoach werkt samen met CWI, gemeenten en reïntegratiebedrijven. Een proef in Franeker heeft geleid tot kortere doorlooptijden, minder overdrachtsmomenten en hogere klantgerichtheid. Het streven van UWV is de functie van reïntegratiecoach in oktober 2005 volledig in te voeren voor zowel de WW- als de AG-populatie.

2.4.7 Zicht op inspanningen bemiddeling en reïntegratie

De Algemene Rekenkamer heeft onlangs aangegeven van mening te zijn dat er nog te weinig inzicht is in de door CWI en UWV geleverde inspanningen op het gebied van bemiddeling en reïntegratie. Ook IWI maakt in haar jaarverslag 2004 opmerkingen over het ontbreken van relevante prestatie-indicatoren. Hierdoor is het niet goed mogelijk uitspraken te doen over de resultaten van het beleid. Vergelijkbare problemen spelen op andere terreinen van de uitvoering. Mede naar aanleiding van de bevindingen van de Algemene Rekenkamer en de inspectie heeft SZW in goede samenwerking met de betrokken organisaties aanpassing van de set prestatie-indicatoren ter hand genomen. Dit is inmiddels verwerkt in de meibrieven voor 2006.

2.5 Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

2.5.1 Kwaliteit uitkeringsverzorging

Aanvraag

Uit IWI-onderzoek naar de relatie tussen CWI en gemeenten bij de uitkeringsvaststelling WWB blijkt onder meer dat CWI-consulenten van mening zijn dat het aanvraagformulier moeilijk is voor de aanvrager. Dit wordt mede veroorzaakt door de lengte van het formulier.

Kwaliteit uitkeringsverstrekking UWV

Als preventie niet mogelijk is, moet UWV zorgen voor een tijdige en juiste uitkeringverzorging. Sinds 2002 is de tijdigheid van uitkeringsverzorging weliswaar verbeterd, maar blijven de resultaten ook in 2004 (uitgezonderd de WW en ZW-uitzendkrachten) nog onder de gestelde norm. Voornamelijk de tijdigheid van de claimbeoordeling WAO en Wajong behoeft nog veel aandacht. IWI merkt overigens op dat UWV de afgelopen jaren veel aandacht heeft besteed aan de verbetering van de tijdigheid en het wegwerken van achterstanden.

Het beeld met betrekking tot de rechtmatigheid UWV is niet onverdeeld positief. Hiervoor zij ook verwezen naar de negende voortgangsrapportage SUWI, waarin de rechtmatigheidsscores per wet in meerjarig perspectief zijn aangegeven. Bij een aantal wetten (WAZ en Tijdelijk wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria, BIA) is de score sinds 2002 telkens verbeterd, maar bij andere wetten is het beeld wisselend. Bij de WW en de Wet REA is de daling die in 2003 ten opzichte van 2002 te zien was, nu omgebogen in een stijging. Bij bijvoorbeeld de Toeslagenwet is het omgekeerde het geval: circa de helft van de stijging van 2003 ten opzichte van 2002 is in 2004 weer ongedaan gemaakt. Verbetering van het proces van uitkeringsverzorging blijft derhalve onverminderd een punt van aandacht voor UWV, te meer daar UWV zelf aangeeft dat 2005 een kwetsbaar jaar is in dit verband. Dat komt omdat op de onderdelen van de uitvoering waar de rechtmatigheidsscore het hoogst is (de collecterende functie en de uitvoering van de arbeidsongeschiktheidswetten) veranderingen op stapel staan (overdracht premie-inning naar de Belastingdienst en de invoering van de WIA).

Kwaliteit uitkeringsverstrekking SVB

Van 2002 tot 2004 laat SVB op het gebied van rechtmatigheid en tijdigheid een consequent stijgende lijn zien. In 2004 heeft SVB de doelen op het gebied van rechtmatigheid al voor 2006 gerealiseerd. Met name de internationale tijdigheid laat een zeer scherpe stijging over de jaren heen zien (met als meest opvallende stijger de Anw van 27% in 2002 naar 56% in 2003 en 86% in 2004). In 2004 is er tevens een stijgende lijn in nationale tijdigheid. Uit de indicator komt echter een daling van resultaten (2004 ten opzichte van 2003) naar voren, maar dat wordt veroorzaakt door een wijziging van de indicator per 1 januari 2004.

In 2003 was IWI nog kritisch over de beheersing van de werkvoorraden. Deze vormden toen een risico voor de tijdigheid van de uitkeringsverstrekking, in het bijzonder voor de Anw. De SVB heeft in 2004 echter maatregelen getroffen, waardoor de werkvoorraden sterk zijn teruggedrongen.

2.5.2 Handhaving

Handhaving CWI

De inzet van risicoprofielen is een speerpunt van het CWI-handhavingsbeleid. In 2004 heeft CWI het initiatief genomen om tot een volwaardige aanpak van risicomangement te komen voor WW, WWB en W (werk). Onderdeel van deze aanpak zijn onder meer het gebruik van een eenvoudige en gevalideerde scorekaart, het gebruik van statistische modellen, het koppelen van bestanden en omslag van controle van de administratieve werkelijkheid naar klantobservatie.

Handhaving UWV

In 2004 heeft UWV de inzichtelijkheid van de geleverde prestaties verbeterd. Zo is duidelijk geworden dat UWV vordering heeft gemaakt in de preventie van fraude. Dit blijkt onder meer uit de prestatie-indicator 'bekendheid regels en plichten'. In 2004 blijkt 70% van de uitkeringgerechtigden bekend te zijn met de regels en plichten; dat is 10% hoger dan de norm. Dit resultaat vloeit mede voort uit een goede communicatie en voorlichting vanuit UWV.

Ook in 2004 heeft UWV resultaten geboekt bij de bestrijding van soft-nummerfraude en identiteitsfraude, onder meer door landelijke actiedagen (controle bij werkgevers). Ten aanzien van de afdoening van fraude wordt geconstateerd dat UWV heeft voldaan aan de afspraken (aantallen processen verbaal werknemersfraude en werkgeversfraude) die zijn gemaakt in het handhavingsarrangement 2004. Volgens IWI heeft UWV sinds de inrichting in

2003 van een aparte eenheid voor fraude, preventie en opsporing, op onderdelen duidelijke vooruitgang geboekt met het handhavingsbeleid. In 2004 heeft UWV bijvoorbeeld verdere stappen gezet om de handhavingsactiviteiten te bepalen met behulp van een risicoanalyse waardoor de handhavingsactiviteiten gericht worden ingezet. Zorgelijk blijft nog de afdoening van werkgeversfraudezaken in 2004. Eerder heeft de Algemene Rekenkamer onder meer hierover en over de betrouwbaarheid van beleidsinformatie over fraudebestrijding, kritische opmerkingen gemaakt in zijn rapport 'Fraudebestrijding: de stand van zaken in 2004' (Kamerstukken II, 2004-2005, 29 810, nr. 2).

Over het proces van witte-fraudebestrijding met behulp van de Gemeenschappelijke Verwijsindex (GVI) heeft IWI positief geoordeeld. Wel ziet IWI risico's voor de doelmatigheid en effectiviteit van witte-fraudebestrijding, door het ontstaan van grote achterstanden in de afhandeling van GVI-signalen (als gevolg van een personeelstekort). IWI constateert bovendien dat UWV onvoldoende zicht heeft op doelmatigheid en doeltreffendheid van het proces van witte-fraudebestrijding.

De door IWI geconstateerde primair kwantitatieve (gericht op aantallen in plaats van kwaliteitsaspecten) wijze waarop UWV de sollicitatieactiviteiten van WW-ers toetst, is uit handhavingsoogpunt onvoldoende. Bij de controle door UWV verdient de kwaliteit van de sollicitatieactiviteiten meer aandacht.

Handhaving SVB

De afgelopen jaren heeft SVB geïnvesteerd in het verbeteren van de effectiviteit van het handhavingsbeleid. Onder meer door onderzoek naar de oorzaken van fraude en het gebruik van risicoanalyses in de processen kan de effectiviteit steeds verder worden verbeterd. De SVB heeft zich de noties van de Algemene Rekenkamer in het rapport 'Fraudebestrijding: stand van zaken 2004' aangetrokken en is bezig met de implementatie van de adviezen. Hierbij gaat het met name om het in lijn brengen van de verantwoording met de handhavingsdoelen, inzicht creëren in de pakkans van overtreders, borging van bestuurlijke afdoening van zware fraudezaken en inzicht in bestuurlijke afdoening geseponeerde zaken. In 2004 heeft SVB een nulmeting uitgevoerd op de prestatie-indicator 'bekendheid regels en plichten'. De resultaten hiervan geven aanleiding tot verbetering. IWI constateert overigens dat SVB – althans over 2003 – nog onvoldoende inzichtelijk maakt wat de bijdrage van SVB is op het terrein van handhaving. Een afzonderlijke handhavingsrapportage over 2004 zal binnenkort (mei 2005) door SVB worden uitgebracht.

2.6 Korte conclusie werk boven uitkering

Werk boven uitkering wordt nog onvoldoende gerealiseerd. De SUWI-organisaties verdienen zeker waardering voor hun bijdrage aan het realiseren van de beleidsdoelstelling met betrekking tot werk boven uitkering. Het gaat steeds beter, zoals bijvoorbeeld de cijfers van de door CWI gerealiseerde preventiequotes, de resultaten van de preventierol UWV bij de WAO en de handhavingsactiviteiten van UWV laten zien. Verder is de positieve ontwikkeling van de dienstverlening aan werkgevers door CWI een essentieel winstpunt. Niettemin is de uitvoering nog niet overal 'SUWI-proof'. Het kan en moet beter. Geconstateerde problemen en tekortkomingen mogen niet blijven voortbestaan, want dat levert het risico op dat dit ten koste gaat van de werking van de instrumenten. Dit speelt bijvoorbeeld bij de kennisgevingen verwijtbaar gedrag van CWI en de tijdigheidsproblemen bij UWV, zoals met betrekking tot de start van reïntegratietrajecten, bij de afdoening van aanvragen voor reïntegratie-instrumenten en de toetsing van reïntegratieverslagen.

3. KLANTGERICHTHEID

3.1 Kader klantgerichtheid

Naast werk boven uitkering is klantgerichtheid in de dienstverlening een van de centrale doelstellingen van de Wet SUWI. De klant moet in de uitvoering – bij de vormgeving van de dienstverlening – centraal staan. De belangen van de klant zijn overigens niet alléén bepalend voor de uitvoering. Voorbeeld daarvan is de verantwoordelijkheid van de uitvoering voor handhaving, waar het op één lijn brengen van belangen van klant en uitvoeringsorganisatie soms aanmerkelijke inspanning kost (zoals in de sfeer van voorlichting). Bij het beoordelen van klantgerichtheid in de uitvoering dient hiermee rekening gehouden te worden.

Klantgerichtheid kan op verschillende manieren vorm en inhoud krijgen: het bevorderen van vaste aanspreekpunten in de vorm van klantmanagers, de vormgeving van cliëntenparticipatie, het bevorderen van maatwerk, bereikbaarheid, voorlichting aan en bejegening van klanten, periodiek onderzoek naar klanttevredenheid, en klachtenregelingen. Vanzelfsprekend is ook de kwaliteit (zoals op het aspect tijdigheid) van de uitkeringsverstrekking en reïntegratie van belang; dit thema is hoofdstuk 2 beschreven en kan hier buiten beschouwing blijven.

Cliëntenparticipatie komt hierna beperkt aan de orde. De stand van zaken met betrekking tot cliëntenparticipatie komt uitvoeriger aan de orde in de negende voortgangsrapportage SUWI.

3.2 Klantgerichtheid organisaties

3.2.1 Klantgerichtheid dienstverlening CWI

CWI heeft in het tweede kwartaal 2004 een interne kwaliteitsaudit uitgevoerd. Uit de audit kwam naar voren dat het centraal stellen van de klant in de dienstverlening duidelijk nog een punt van aandacht is.

Voor het meten van de tevredenheid van werkgevers heeft CWI een intern en gevalideerd onderzoek uitgevoerd. De algemene tevredenheid van werkgevers is een 7,1 (norm is 7,0). Voor het meten van de tevredenheid van werkgevers over de behandeling van aanvragen ontslag- en tewerkstellingsvergunning is eveneens een intern en gevalideerd onderzoek uitgevoerd. Werkgevers waarderen het afgeven van een ontslagvergunning met een 7,1. Het afgeven van een tewerkstellingsvergunning wordt met een 6,2 gewaardeerd.

In 2004 heeft CWI voor het eerst ervaring opgedaan met een Cliënt Survey bij zestig CWI-vestigingen. Uit de Cliënt Survey blijkt dat CWI goed scoort op klantvriendelijke houding en klantgerichtheid, maar minder goed op de realisatie van klantverwachtingen. Ook komt naar voren dat de klant meerdere verwachtingen heeft. Hij verwacht informatie en advies, een baan, een uitkering én adequate begeleiding bij het zoeken naar werk.

IWI constateert dat de adviseurs van CWI de klant nog te weinig als uitgangspunt nemen bij het vormgeven van de dienstverlening en de inzet van instrumenten. Volgens de Algemene Rekenkamer wordt door CWI onvoldoende duidelijk gemaakt waar de klant aanspraak op kan maken. IWI merkt bovendien op, zoals ook gezegd in paragraaf 2.3.1, dat mede door de benodigde inzet voor de uitkeringsintake de inzet van arbeidsbemiddelende activiteiten onder druk kan komen te staan. De ondersteuning hangt bovendien (te) sterk af van de vestiging en de adviseur. CWI heeft in reactie hierop onder meer gewezen op het besluit tot het invoeren van klantgroepmanagement voor een meer uniforme benadering van klanten. Om de klant

meer centraal te kunnen stellen bij arbeidsbemiddeling werkt CWI onder meer aan het verbeteren van het analyse- en profileringsinstrumentarium.

Aan de wettelijk voorgeschreven cliëntenparticipatie wordt door CWI inhoud gegeven. In 2004 is in de interactie met de cliëntenraden onder meer gesproken over rechten en plichten van de klanten en zijn stappen gezet om meer bekendheid te geven aan de cliëntenraden.

Het aantal klachten bij CWI in 2004 is ten opzichte van 2003 toegenomen (van 450 naar 729). De verklaring hiervoor is volgens CWI met name gelegen in vergroting van de toegankelijkheid van de klachtenregeling en betere registratie van de klachten. Bij het aantal klachten dient bovendien te worden bedacht dat CWI te maken heeft met een omvangrijk aantal klantcontacten; zo vroegen in 2004 ongeveer 742.000 mensen een werkloosheids- of bijstandsuitkering aan. Het percentage (gedeeltelijk) gegrond verklaarde klachten is redelijk stabiel gebleven (circa 45%).

3.2.2 Klantgerichtheid UWV

De klantgerichtheid bij UWV blijft verbetering behoeven. De afgelopen jaren zijn er diverse klantgerichte activiteiten geïmplementeerd, zoals de vormgeving van cliëntenparticipatie (vergelijkbaar met CWI), het vormgeven van klachtenmanagement en het houden van klanttevredenheidsonderzoeken. UWV geeft in het jaarverslag 2004 aan dat de focus op de klant, hoewel sterk verbeterd, nog onvoldoende geïnternaliseerd is binnen de organisatie. Dit blijkt ook uit diverse, door externe partijen opgestelde, rapporten. Volgens de Algemene Rekenkamer wordt door UWV onvoldoende duidelijk gemaakt waar de klant aanspraak op kan maken. Uit in opdracht van de ketenpartners uitgevoerd onderzoek van Orbis blijkt dat driekwart van de klanten van UWV (en gemeenten) positief is over de wijze waarop de uitkeringsaanvraag is afgehandeld. Twintig procent van de klanten van UWV (en gemeenten) is van mening dat de beslissing onjuist was. IWI stelt in haar jaarverslag 2004 dat de klant meer betrokken moet worden bij de keuze van het reïntegratietraject.

Ondanks tekortkomingen kan worden geconstateerd dat klantgerichtheid de aandacht heeft van UWV. In de inspanningen rond bijvoorbeeld de reïntegratiecoach en de IRO komt dit tot uitdrukking. De reïntegratiecoach stimuleert niet alleen werkhervatting; hij houdt ook contact met de klant na diens werkhervatting als er twijfels bestaan aangaande de duurzaamheid van de plaatsing. De IRO wordt door klanten positief gewaardeerd, al zou UWV de IRO meer onder de aandacht van klanten kunnen brengen, zo blijkt uit het onderzoek 'De klant in de keten'. De telefonische bereikbaarheid bij UWV voor verzekerden is verbeterd, door invoering van de UWV-telefoon. Klanten waarderen de dienstverlening van UWV-telefoon met het rapportcijfer 6,8. De telefonische bereikbaarheid voor werkgevers verdient nog verbetering. UWV is daarom eind 2004 gestart met een UWV-telefoonlijn voor werkgevers.

Het grote aantal klachten dat bij UWV wordt ingediend baart zorgen. Na in 2003 7.823 klachten te hebben genoteerd, staat de teller eind 2004 op 15.721 klachten in dat jaar. De verklaringen die UWV voor deze stijging aanreikt – het transformatieproces, de complexiteit en mutatiefrequentie van wetgeving en de betere bereikbaarheid van het Centraal Klachtenbureau – kunnen die zorg niet wegnemen, hoewel het aantal klachten wel moet worden afgezet tegenover het aantal transacties van UWV met cliënten op jaarbasis (volgens UWV circa 16 miljoen, wat resulteert in een klachtenpercentage van 0,1%). De meeste klachten gaan over voorlichting, bejegening, bereikbaarheid en behandelingsduur. UWV maakt analyses van de ingediende klachten die, in combinatie met overige klantsignalen en onderzoeksresultaten, de basis vormen voor verbetermaatregelen. In 2005 start het

veranderprogramma Klant, waarin medewerkers van UWV die met de klant in contact komen, een intensief trainings- en coachingsprogramma krijgen waarin de nadruk valt op de kernbegrippen werk boven uitkering, klantgerichtheid en oplossen van klachten. Het percentage gegronde verklaarde klachten is evenals bij CWI redelijk stabiel gebleven, zij het op een iets hoger niveau (omstreeks 50%).

3.2.3 Klantgerichtheid SVB

Afgelopen jaren heeft SVB veel inspanningen verricht om klantgerichtheid in de processen van de organisatie in te bedden. Speerpunt was onder meer verbetering van de telefonische dienstverlening. Door de afname van het aantal vestigingen vóór 2002 is telefonische dienstverlening erg belangrijk. De resultaten op dit gebied – snelheid en tevredenheid telefonische dienstverlening – laten verbetering zien. Klanten zijn behoorlijk tevreden over de prestaties van de callcentra van SVB; alleen over de afwikkeling ná het gesprek toont minder dan 80% van de klanten zich tevreden. SVB geeft aan zich de komende tijd te gaan richten op verdere verbetering van deze afwikkeling. Tevens biedt SVB diensten aan via internet. Dit zal volgens SVB in de loop van de komende jaren worden uitgebreid.

De SVB geeft vorm aan klachtenmanagement en cliëntenparticipatie. Maart 2005 is de definitieve regeling cliëntenparticipatie SVB vastgesteld. De betrokkenheid van klanten en de responsiviteit van de organisatie wordt hiermee verhoogd. Het aantal gegronde klachten neemt af. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn echter net onder de streefwaarden. De verbeteringen op de aspecten telefonische dienstverlening en dienstverlening via e-mail ten opzichte van het vorige onderzoek zijn gering. Op het item 'correspondentie' is de klanttevredenheid zelfs iets afgenomen. IWI constateert dat dit vooral is ingegeven door de tevredenheidsscore met betrekking tot de correspondentie AOW. Dit kwam ook uit de klachtenanalyse 2004 van SVB naar voren. SVB geeft aan haar al ingezette inspanningen gericht op verbetering van de correspondentie, waar nodig bij te stellen.

3.2.4 Klantgerichtheid in de keten

Van belang is het thema klantgerichtheid ook vanuit de keten van werk en inkomen als geheel te benaderen. Naar aanleiding van het onderzoek 'De klant in de keten' - en bevindingen van IWI in vervolg daarop - komt het thema vanuit die invalshoek nog terug in paragraaf 4.3.2. Ook het rapport van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI (zie in paragraaf 4.3.8) raakt daar sterk aan.

3.3 Korte conclusie klantgerichtheid

De organisaties hebben veel gedaan om (in overleg met hun ketenpartners) een klantgerichte dienstverlening neer te zetten. Er zijn verschillende positieve ontwikkelingen en inspanningen te vermelden. De groei naar klantgestuurde organisaties, waarbij processen en communicatie vanuit de belangen van de klant worden ingericht, wordt meer en meer zichtbaar. Maar het totale resultaat is nog niet op het niveau dat als wenselijk wordt beschouwd. Dat blijkt bijvoorbeeld uit klanttevredenheidsonderzoeken en uit de hoeveelheid klachten. Geconcludeerd moet worden dat de klant op onderdelen nog steeds onvoldoende centraal staat in de dienstverlening. De klanttevredenheid moet omhoog. Het is cruciaal dat de organisaties meer inzicht verwerven in wat klanten verwachten en hoe daaraan kan worden voldaan. Voorlichting speelt hierbij een rol, ook om te bevorderen dat de klant een reëel beeld van het aanbod van dienstverlening heeft. Klantgerichtheid blijft de komende tijd een belangrijk aandachtspunt voor CWI, UWV en SVB. Voor een deel wordt dit ook opgepakt in het kader van het SUWI-Ketenprogramma 2005, waar in het volgende hoofdstuk op wordt ingegaan.

4. KETENSAMENWERKING

4.1 Inleiding ketensamenwerking

Een adequate ketensamenwerking is van groot belang voor het realiseren van werk boven uitkering, de hoofddoelstelling van de Wet SUWI. Ketenpartners zijn elkaars poortwachter. In het verlengde hiervan is het streven dat de klant (werkzoekende of werkgever) centraal komt te staan in de keten van werk en inkomen.

Conform de toezegging naar aanleiding van de motie-Verburg c.s. met betrekking tot prestatiecontracten (Kamerstukken II, 2003-2004, 26 448, nr. 100) wordt in deze tussenevaluatie SUWI 2005 bijzondere aandacht besteed aan de ketensamenwerking. Hiertoe worden onder meer de resultaten van het Programma Ketenresultaten 2003-2004 in kaart gebracht. Daarnaast wordt stilgestaan bij de ambities uit het SUWI-Ketenprogramma 2005. In bijlage 2 is de gezamenlijke bijdrage van CWI, UWV, VNG en Divosa aan deze tussenevaluatie SUWI 2005 opgenomen. Naast een terugblik op 2004 worden in deze bijdrage ook de eerste resultaten van het SUWI-Ketenprogramma 2005 gepresenteerd.

De in de Wet SUWI neergelegde verantwoordelijkheidsverdeling op het gebied van werk en inkomen maakt het noodzakelijk dat de ketenpartners bij het realiseren van werk boven uitkering zo goed mogelijk met elkaar samenwerken. Het is aan de ketenpartners zelf om aan die samenwerking in de praktijk inhoud en vorm te geven. De minister van SZW heeft primair een systeemverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wet SUWI en daarmee ook voor het functioneren van de ketensamenwerking. Voor de keten-ICT-voorzieningen heeft de minister aanvullend een standaardiserende rol. Zo zijn de standaards ten aanzien van gegevens en techniek vastgelegd in SUWI-regelgeving (stelsselontwerp, beveiligingsbeleid en gegevensregister Suwinet). Daarnaast reguleert en financiert de minister de beheer- en ondersteuningsorganisaties voor het gegevensverkeer geheel of gedeeltelijk, zoals BKWI, IB en Coördinatiepunt ICT gemeenten. Hiermee zijn de randvoorwaarden gecreëerd waarbinnen CWI, UWV en de gemeenten tot afspraken over ICT-voorzieningen kunnen komen.

4.2 Ketenprogramma's

Geleidelijk aan oriënteren de organisaties zich meer en meer op de samenwerking met partners in de keten. Door deze samenwerking moet het accent worden verlegd naar een meer activerend stelsel. Met het Programma Ketenresultaten 2003-2004 hebben CWI, UWV, VNG en Divosa de eerste stap gezet op weg naar het versterken van de onderlinge samenwerking en de uitwerking van de ketenrelaties. Het programma bevat onder meer prestatieafspraken tussen de ketenpartners, prestatie-indicatoren, afspraken over de samenwerking op lokaal en regionaal niveau, en de stimulering en het totstandkomen van bedrijfsverzamelgebouwen. Ook kent het programma afspraken over de werkproceskoppelingen en ICT-ondersteuning. Afspraken zijn bijvoorbeeld vastgelegd over de uitkeringsintake, het reïntegratieadvies en kennisgevingen verwijtbaar gedrag.

Het Programma Ketenresultaten 2003-2004 heeft een vervolg gekregen in het SUWI-Ketenprogramma 2005, met als titel 'Mensen aan het werk'. Met deze gemeenschappelijke agenda willen de ketenpartners een forse vooruitgang boeken in de ketensamenwerking. De ketenpartners streven naar een gedifferentieerde, sluitende en wederzijdse aanvullende dienstverlening, zodat de klant daadwerkelijk centraal komt te staan. De samenwerking dient niet alleen op centraal, maar ook op regionaal niveau tot stand te komen. Daar ontmoet de

klant immers de keten en moet de samenwerking zich verder ontwikkelen, uiteraard binnen landelijke kaders. In het SUWI-Ketenprogramma 2005 hebben de ketenpartners ambities geformuleerd ten aanzien van reïntegratie en bemiddeling, handhaving, ketenprestatie-indicatoren, lokale samenwerking/vorming van bedrijfsverzamelgebouwen, en afstemming van ICT-ontwikkelingen en -investeringen. Tevens is een monitorgroep ingesteld voor het uitvoeren en monitoren van het ketenprogramma. Langs deze weg zal onder meer worden zorggedragen voor een 'landelijke kaart' die een actueel inzicht biedt in de voortgang van de ketenresultaten en de stand van zaken op lokaal/regionaal niveau. Ketenprojecten worden zoveel mogelijk tripartiet opgezet, relevante projecten geïnventariseerd en gemonitord, en best practices verspreid. Daarnaast wordt gerapporteerd over de bereikte resultaten op het terrein van ICT en worden de ketenprestatie-indicatoren gemeten. Om gemeenten te faciliteren en te stimuleren is het Steunpunt Gemeenten opgezet. Het steunpunt heeft een ondersteunings-, aanjaag- en signaleringsfunctie op regionaal niveau.

Het ketenprogramma wordt beschouwd als een bijlage bij de jaarplannen 2005 van CWI en UWV en als uitgangspunt voor de activiteiten van BKWI. De voortgang van de uitvoering van het ketenprogramma wordt gevolgd in het Algemeen Ketenoverleg (AKO), de monitorgroep en via de kwartaal- en jaarverslagen van CWI en UWV die door de minister en staatssecretaris van SZW telkens ook aan de Tweede Kamer worden gezonden.

4.3 Resultaten ketensamenwerking

In deze paragraaf worden de resultaten van de ketensamenwerking sinds de invoering van de Wet SUWI geschetst. Allereerst worden de stand van zaken met betrekking tot de gemaakte prestatieafspraken tussen de ketenpartners in de afgelopen periode en de resultaten van het ketenklantonderzoek (2005) beschreven. Daarna wordt achtereenvolgens stilgestaan bij de ketensamenwerking inzake bemiddeling en reïntegratie, experimenten SUWI, handhaving, ketenprestatie-indicatoren, lokale samenwerking/vorming van bedrijfsverzamelgebouwen en ICT-ontwikkelingen.

4.3.1 Prestatieafspraken

Sinds de invoering van de Wet SUWI legt CWI samenwerkingsafspraken met gemeenten en UWV vast in serviceniveau-overeenkomsten (SNO's). In 2002 en 2003 zijn door CWI-vestigingen en gemeenten per jaar ruim honderd SNO's afgesloten. Ook zijn er landelijke SNO's door CWI en UWV afgesloten. De ketenpartners hebben aangegeven dat in 2004 de SNO's zijn omgezet in prestatieniveau-overeenkomsten (PNO's), naar aanleiding van de motie-Verburg c.s. (Kamerstukken II, 2003-2004, 26 448, nr. 77). CWI-vestigingen hebben PNO's gesloten met gemeenten om afspraken te maken over ketendienstverlening. Daarnaast is in 2004 een landelijke PNO afgesloten tussen CWI en UWV. In de PNO's hebben ketenpartners onderling prestatieafspraken vastgelegd op de terreinen waarop zij van elkaar afhankelijk zijn. De naleving van deze prestatieafspraken wordt bewaakt en verantwoord. PNO's met gemeenten kennen een escalatieprocedure voor eventuele geschillen over de prestaties.

Belangrijke indicatoren voor de prestaties in de keten vormen de preventie- en uitstroomquote (zie ook paragraaf 4.3.6). Om de resultaten van CWI ten aanzien van het voorkomen van instroom in de bijstand en de WW te meten wordt de preventiequote gehanteerd. De scores met betrekking tot de preventiequote vertonen een licht opgaande lijn over de periode 2003-2004 (zie paragraaf 2.3). Wat betreft de uitstroomquote (percentage fase 1-werkzoekenden dat binnen zes maanden na inschrijving bij CWI weer is uitgeschreven) heeft CWI de

afgesproken normen voor 2004 gehaald: de uitstroomquote WW ligt in 2004 op 59,1% (51,0% in 2003) en de uitstroomquote WWB op 61,8% (50,4% in 2003).

Naast de preventie- en uitstroomquote zijn ook de tijdigheid en volledigheid van de overdracht van klantgegevens binnen de keten van belang voor een goede dienstverlening. CWI laat in de afgelopen jaren een stijgende lijn zien ten aanzien van de tijdigheid en volledigheid van de overdracht van dossiers WWB en WW aan respectievelijk gemeenten en UWV. De streefwaarden die zijn afgesproken met de minister van SZW zijn in 2004 ruimschoots gehaald. IWI-onderzoek toont echter aan dat gemeenten en CWI-vestigingen regelmatig een andere beleving hebben over de afspraken die zijn gemaakt over hun samenwerking bij aanvragen van bijstandsuitkeringen. Volgens IWI hanteren gemeenten en CWI-vestigingen dikwijls verschillende definities van tijdigheid en volledigheid. Uit de gezamenlijke bestuurlijke reactie van VNG en CWI op het IWI-rapport 'Intake en beoordeling bij de bijstand' blijkt dat tussen partijen op landelijk niveau geen verschil van mening over de definities bestaat. IWI is van mening dat CWI en gemeenten hun problemen zouden kunnen overwinnen als ze hun verantwoordelijkheid om samen te werken in de praktijk meer gestalte zouden geven. Samenwerking veronderstelt in elk geval dat partijen contact met elkaar onderhouden en over toereikende kennis beschikken over elkaars taken. Voldoende terugkoppeling van de ketenpartijen over de dienstverlening is noodzakelijk.

Uit het IWI-onderzoek 'Afgesproken?', dat bij brief van 13 mei 2005 aan de Kamer is gezonden, komt het beeld naar voren dat een aantal gemeenten een deel van de intake WWB overdoet om het recht op uitkering goed te kunnen beoordelen. Dit kan, aldus IWI, wellicht mede worden toegeschreven aan het feit dat CWI niet alle benodigde bewijsstukken levert en niet altijd kritisch naar het verzamelde bewijs kijkt. CWI en VNG merken in een bestuurlijke reactie op het betreffende IWI-rapport op dat, gegeven de beperkte tijd die CWI heeft om gegevens in de uitkeringsaanvraag op juistheid en consistentie te toetsen en de beperkte rechtsmiddelen die CWI heeft om gegevens af te dwingen en te verifiëren, dossiers in veel gevallen onvermijdelijk incompleet zijn. CWI geeft wel aan welke stukken ontbreken in het dossier. CWI en VNG bevestigen dat veel gemeenten na de uitkeringsintake van CWI contact opnemen met de klant. Dit gebeurt enerzijds ter completering van de informatie in het uitkeringsdossier, anderzijds ter controle van de aangeleverde gegevens en om de eigen verantwoordelijkheid van de gemeente ten aanzien van uitstroom uit de uitkering op te pakken. Ook het IWI-rapport 'Afgesproken?' onderstreept het belang voor CWI en gemeenten om contact met elkaar te onderhouden. In de brief d.d. 2 mei 2005 over het 'onderzoek één loket' tekent de inspectie ook aan dat de uitvoeringsorganisaties en gemeenten vanuit hun handhavingstaak in bepaalde gevallen op goede gronden kunnen besluiten om klanten nogmaals op te roepen om aanvullende gegevens te verstrekken of om reeds eerder verstrekte gegevens te verifiëren op juistheid. Het beeld dat dezelfde gegevens vaak meermalen moeten worden aangeleverd, wordt bevestigd door zowel de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI (zie paragraaf 4.3.8) als het ketenklantonderzoek (zie paragraaf 4.3.2).

CWI heeft in 2004 een klanttevredenheidsonderzoek onder de ketenpartners uitgevoerd. Hoewel de tevredenheid van gemeenten en UWV over CWI ten opzichte van 2003 toeneemt, blijven de scores nog onder de streefwaarde (7,0). UWV geeft een 6,9 (6,2 in 2003) en gemeenten beoordelen CWI met een 6,1 (5,9 in 2003). Volgens het onderzoek zijn de sterke punten van CWI de tijdigheid van de afhandeling van de uitkeringsaanvraag, de competenties van de CWI-medewerkers, en de juistheid en bruikbaarheid van kennisgevingen. Voor verbetering vatbaar zijn de volledigheid van overgedragen dossiers, de competenties van de

medewerkers bij dossieroverdracht en de bruikbaarheid en volledigheid van reïntegratieadviezen.

Omdat de kwaliteit van reïntegratieadviezen te wensen overlaat (zie paragraaf 2.4.3) hebben UWV en CWI zich voorgenomen om de reïntegratieadviezen WW door CWI-medewerkers persoonlijk aan UWV-medewerkers over te dragen, de zogenaamde warme overdracht. Dit dient niet alleen te leiden tot een snellere overdracht, maar eveneens tot een betere kwaliteit van de reïntegratieadviezen doordat kennis over de klant en de behoeften van de ketenpartners wordt gedeeld.

De stand van zaken met betrekking tot de prestatieafspraken tussen de ketenpartners op het terrein van de informatievoorziening wordt geschetst in paragraaf 4.3.8.

4.3.2 Ketenklantonderzoek

Uit het onderzoek 'De klant in de keten', dat begin 2005 voor de eerste maal is gehouden en is uitgevoerd in opdracht van CWI, UWV, VNG en Divosa, blijkt dat de klantgerichtheid in de keten voor verbetering vatbaar is. Met dit ketenklantonderzoek beogen de ketenpartners meer inzicht te krijgen in de ervaringen van de klant met de dienstverlening in de gehele keten. De klant staat immers centraal in het nieuwe ketenprogramma. Het algemene beeld uit dit onderzoek is dat driekwart van de klanten tevreden is over de afhandeling van de uitkeringsaanvraag. In de optiek van de ondervraagden is de uitkeringsaanvraag redelijk snel geregeld en vindt de uitbetaling tijdig en correct plaats. Daarnaast ervaren klanten de bejegening en behandeling door de medewerkers in de keten als correct en vriendelijk, en is de meerderheid van de ondervraagden positief over de deskundigheid van de medewerkers van CWI, UWV en gemeenten. De waardering van klanten voor de begeleiding, ondersteuning en bemiddeling naar werk is laag. Een meerderheid van de klanten zegt door alle ketenpartijen onvoldoende ondersteund te zijn bij het zoeken naar werk (door middel van bemiddeling of reïntegratie). Zo wordt bijvoorbeeld een snelle verwijzing naar vacatures verwacht, terwijl een groot deel van de ondervraagde klanten naar hun mening pas laat (22%) of helemaal geen (51%) vacatures wordt aangeboden. Een grote groep klanten (52%) zegt niet door UWV of gemeente gestimuleerd te zijn om werk te zoeken. Ruim tweederde van de klanten geeft tevens aan dat zij bij verschillende instanties dezelfde gegevens moet aanleveren. Hoewel klanten van mening zijn dat zij bij aanmelding veel en duidelijke informatie ontvangen, concludeert een meerderheid achteraf toch informatie te hebben gemist. Het ketenklantonderzoek wijst verder uit dat klanten met meer dan één uitkering aanmerkelijk minder tevreden zijn over de afhandeling van de uitkeringsaanvraag. Tot slot blijkt uit het onderzoek dat klanten van locaties waar meerdere ketenpartners zijn gehuisvest niet positiever zijn dan klanten van locaties met alleen een CWI-kantoor.

Voor verbetering van de dienstverlening en de samenwerking verwijzen de ketenpartners naar de maatregelen die zijn opgenomen in het SUWI-Ketenprogramma 2005. Tevens zullen de ketenpartners voor het Ketenprogramma 2006 bekijken op welke wijze zij verder vorm kunnen geven aan verbetering. Het streven van de ketenpartners is de klant zo snel mogelijk een eenduidig aanspreekpunt in de keten te geven.

Uit het SUWI-Ketenprogramma 2005 blijkt dat de ketenpartners onderkennen dat de klantgerichtheid in de keten nog niet op orde is. Om de klant beter te kunnen bedienen streven de ketenpartners ernaar dat alle bemiddelings- en reïntegratie-instrumenten gedurende het gehele ketenproces kunnen worden ingezet (parallelschakeling). Door vaststelling van gemeenschappelijke klantgroepen – klantprofielen – en het opstellen van een

gemeenschappelijk klantbeeld aan het begin van het proces, kan individueel maatwerk worden geleverd. De ketenpartners hebben zich ten doel gesteld deze gemeenschappelijke klantprofielen in 2005 te ontwikkelen. Ook bevat het ketenprogramma voorstellen om zowel eenmalige gegevensuitvraag en hergebruik van klantgegevens, als elektronische intake (E-intake) te realiseren (zie paragraaf 4.3.8). De ketenpartners zetten verder in op het versterken van de regionale arbeidsmarkt en het in ketenverband sluitend samenwerken ten behoeve van werkgevers (als ketenklanten). IWI beschouwt het initiatief tot het ketenonderzoek en de voorgenomen maatregelen van de ketenpartijen als een positieve stap in de richting om zoveel mogelijk aan de uitgangspunten van de één-loketgedachte te voldoen.

4.3.3 Bemiddeling en reïntegratie

De samenwerking in de keten ten aanzien van bemiddeling en reïntegratie behoeft verbetering. Deze constatering wordt ook onderschreven door de Algemene Rekenkamer en de Raad voor Werk en Inkomen (RWI). Zo is de RWI van mening dat de klantgerichtheid in de ketendienstverlening nog verre van optimaal is. Ketenpartners moeten nog een gezamenlijk beeld van de optimale dienstverlening aan de cliënt verder ontwikkelen, waarop werkprocessen en werkproceskoppelingen kunnen worden afgestemd. Verder dienen diverse overdrachtsmomenten in de keten te worden verbeterd. In de keten is de samenwerking met betrekking tot het regionale arbeidsmarktbeleid nog onvoldoende.

Naast het formuleren van het SUWI-Ketenprogramma 2005 hebben de ketenpartners de afgelopen periode ook andere initiatieven ondernomen om de klant in de dienstverlening meer centraal te stellen en de onderlinge samenwerking rond bemiddeling en reïntegratie te verbeteren. Illustratief hiervoor zijn de samenwerking van UWV en gemeenten inzake reïntegratie, de invoering van de arbeidsadviseur en de SUWI-experimenten met routering A/B (zie paragraaf 4.3.4). Deze ontwikkelingen worden hierna kort beschreven.

Van belang is dat de samenwerking tussen UWV en gemeenten op het terrein van de reïntegratie is geïntensiveerd en uitgebreid. In 2004 heeft UWV met bijna tweemaal zoveel gemeenten afspraken gemaakt als in 2003. Met meer dan 140 gemeenten zijn afspraken gemaakt over de gezamenlijke aanpak van reïntegratie in samenloop situaties (WAO/WWB) en/of de inzet van sociale activering voor UWV-klanten. Met 35 andere gemeenten lopen verschillende andere reïntegratieprojecten. In de praktijk raakt de samenwerking naar schatting 70% van alle UWV-klanten. UWV streeft voor de jaren 2005 en 2006 naar landelijke dekking.

In juli 2004 is de functionaliteit van de arbeidsadviseur ingevoerd. Arbeidsadviseurs bieden informatie en advies aan, zodat de werkzoekende de regie over zijn reïntegratie kan voeren. De arbeidsadviseur is een initiatief van de Landelijke Cliëntenraad (LCR), dat verder is uitgewerkt door UWV, CWI, Divosa en de LCR. Eind 2004 waren op 44 locaties (CWI of bedrijfsverzamelgebouw) arbeidsadviseurs werkzaam. Dit aantal zal in het eerste kwartaal van 2005 worden uitgebreid naar 60. In juli 2005 wordt een tussenevaluatie opgeleverd. Deze is gericht op de inbedding van de functie, en op de vraag of de arbeidsadviseurs goed worden gefaciliteerd. De eindevaluatie in juli 2006 spitst zich toe op de toegevoegde waarde van de functie voor de dienstverlening van de keten van werk en inkomen.

4.3.4 SUWI-experimenten

Om op lokaal/regionaal niveau tot een effectieve samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties te komen is in 2004 aan de Wet SUWI een experimenteerartikel (artikel 82a) toegevoegd. Op basis van dit artikel kunnen vormen van (innovatieve)

samenwerking tussen de ketenpartners, die niet binnen de wettelijke kaders passen, in de praktijk worden beproefd. Volgens het Besluit Experimenten SUWI (Stb. 2004, 132) dienen experimenten betrekking te hebben op de beoordeling van en advisering over arbeidsinschakeling en het aanvragen van uitkeringen, toeslagen of bijstand. In de optiek van de (landelijke) ketenpartners biedt deze regeling voldoende ruimte om nieuwe vormen van samenwerking in de praktijk uit te proberen.

Inmiddels is aan vier locaties de experimenteerstatus toegekend, namelijk Alphen aan den Rijn, Apeldoorn, West-Friesland en Amsterdam. De aangewezen experimenten zijn alle gericht op een efficiënte samenwerking, een goede dienstverlening aan de klant en het behalen van een hogere preventie- en uitstroomquote. Met name wordt geëxperimenteerd met een nieuwe wijze van fasering, waarbij het uitgangspunt is dat iedereen werk kan zoeken (route A) tenzij zware persoonlijke omstandigheden dit belemmeren (route B). Hiertoe worden instrumenten ingezet als een groepsgewijze klantondersteuning, een verkorte uitkeringsintake WWB voor route A en een versnelde overdracht voor route B. Enkele experimenten richten zich eveneens op het hoogwaardig handhaven in de keten.

4.3.5 Handhaving

De uitstroom- en preventiequote kunnen door een gerichte handhaving worden vergroot. Met het programma Hoogwaardig Handhaven is in 2004 een start gemaakt met de ketensamenwerking op het terrein van handhaving en fraudebestrijding. Zo heeft CWI met zeven gemeenten pilots uitgevoerd waarin de handhavingsaspecten rond de uitkeringsintake en bemiddeling in kaart zijn gebracht. Verder heeft CWI in samenwerking met UWV en gemeenten een sluitende ketenaanpak met betrekking tot identiteitsverificatie gerealiseerd en zijn in dit kader inmiddels experimenten gestart. Tevens zijn ketenprojecten voorbereid of opgezet, met als doel het ontwikkelen van gemeenschappelijke risicomodellen, het sluitend maken van de handhavingsprocessen in de keten en het opvolgen van elkaars signalen. Op basis van de verschillende ketenprojecten zijn best practices geformuleerd en uitgewisseld.

In het SUWI-Ketenprogramma 2005 geven de ketenpartners aan dat zij een sluitende keten op het terrein van handhaving als een gezamenlijke ambitie beschouwen. Er worden onder meer risicoprofielen ontwikkeld en bestaande bipartiete pilots worden meer tripartiet ingericht. In het kader van handhaving dient bovendien sprake te zijn van een optimale gegevensuitwisseling tussen de ketenpartners en moet waar mogelijk gebruik worden gemaakt van authentieke gegevensbronnen (zie paragraaf 4.3.8).

4.3.6 Ketenprestatie-indicatoren

De ketenpartners hebben door hun inzet, maar ook door het zichtbaar maken van de prestaties een belangrijke rol in de ambities en daarmee in de realisatie van een goed werkende en sluitende keten van werk en inkomen. De ketenpartners delen deze visie, getuige het feit dat zij zich in het SUWI-Ketenprogramma 2005 eraan hebben verbonden ketenprestatie-indicatoren te ontwikkelen om de gezamenlijke prestaties te meten waaraan zowel CWI als UWV of gemeenten een bijdrage leveren. Tot nu toe verantwoordden CWI, UWV en gemeenten zich afzonderlijk over de behaalde resultaten. Naast de verantwoording per kolom hebben de ketenpartners een ketenpreventie- en een ketenuitstroomquote ontwikkeld. De ketenpartners hebben deze quotes als volgt gedefinieerd. De ketenpreventiequote maakt inzichtelijk welk aandeel van de mensen dat zich meldt voor een bepaalde type uitkering - WW of WWB - uiteindelijk geen uitkering krijgt, terwijl de ketenuitstroomquote inzichtelijk maakt welk aandeel van de mensen dat daadwerkelijk een uitkering in het kader van de WW of WWB ontvangt binnen een periode van één jaar uitstroomt. Daarnaast wordt ook een

ketendoorstroomquote WW-WWB ontwikkeld. Het recent uitgebrachte klanttevredenheidsonderzoek biedt eveneens inzicht in de prestaties in de keten.

Volgens de meting van de ketenpartners bedraagt de ketenpreventiequote WW 35%: ruim eenderde van diegenen die zich bij CWI hebben gemeld voor een WW-uitkering, hebben deze uiteindelijk niet gekregen. Cijfers van de ketenpreventiequote WWB zijn nog niet voorhanden. De ketenuitstroomquote WW over het jaar 2004 ligt op 72%: bijna driekwart van diegenen die een WW-uitkering hebben ontvangen, is binnen een jaar weer uitgestroomd. Van het derde kwartaal 2003 tot en met derde kwartaal 2004 bedraagt de ketenuitstroomquote WWB ruim 81%.

4.3.7 Lokale samenwerking/vorming van bedrijfsverzamelgebouwen

De ketensamenwerking dient vooral ook op regionaal niveau tot stand te komen. De vorming van bedrijfsverzamelgebouwen wordt gezien als een middel om dit doel van regionale samenwerking te bereiken. Deze visie wordt gedeeld door de ketenpartners in het SUWI-Ketenprogramma 2005. Ketenpartners geven aan zich te richten op goede vormen van lokale samenwerking. In een aantal regio's wordt een gezamenlijke werkgeversbenadering beproefd. De ketenpartners zullen zich bovendien inzetten om het aantal bedrijfsverzamelgebouwen verder uit te breiden. De ontwikkeling van bedrijfsgebouwen vindt op regionaal niveau plaats, waarbij het voortouw bij gemeenten ligt. Landelijk wordt de ontwikkeling van de bedrijfsverzamelgebouwen door ketenpartners zo veel als mogelijk omarmd en gestimuleerd. Bedrijfsverzamelgebouwen tonen hun meerwaarde als poortwachters: het blijkt dat CWI-vestigingen die als onderdeel van een bedrijfsverzamelgebouw functioneren in 2004 een 4% hogere preventiequote WWB realiseren.

Om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de bedrijfsverzamelgebouwen rapporteert CWI periodiek over de ontwikkeling van het aantal bedrijfsverzamelgebouwen (door middel van de zogeheten 'BVG-monitor'). Tot nu toe blijft het aantal achter bij de in de BVG-monitor voorspelde groei. In 2004 zijn minder bedrijfsverzamelgebouwen in gebruik genomen dan oorspronkelijk voorspeld. Volgens de prognose zouden in 2004 52 bedrijfsverzamelgebouwen zijn gerealiseerd. De eindstand in 2004 ligt echter op 43 bedrijfsverzamelgebouwen: er zijn 29 definitieve en 14 tijdelijke bedrijfsverzamelgebouwen. De term 'tijdelijk' betekent dat de ketenpartners (voor een deel) onder één dak zijn gehuisvest, vooruitlopend op definitieve huisvesting in een geschikt pand. De verwachting, zoals blijkt uit het jaarverslag 2004 van CWI, is dat voor 2005 het aantal bedrijfsverzamelgebouwen groeit, en dat deze groei zal doorzetten in 2006. Volgens de BVG-monitor zijn in het eerste kwartaal van 2005 vijf bedrijfsverzamelgebouwen in gebruik genomen.

Daarnaast kunnen ook de experimenten die op basis van het experimenteerartikel in de Wet SUWI worden uitgevoerd, als vormen van lokale/regionale samenwerking worden beschouwd (zie paragraaf 4.3.4).

4.3.8 ICT-ontwikkelingen

Met betrekking tot dit onderwerp, dat ook in de negende voortgangsrapportage SUWI onder hoofdstuk 8 'Keteninformatisering' terugkomt, zij hier het volgende opgemerkt.

De samenhang tussen de activiteiten en werkprocessen van de ketenpartners brengt met zich mee, dat zij onderling informatie uitwisselen. Enerzijds kan er sprake zijn van behoefte aan inzage in informatie als 'input' voor processen (bijvoorbeeld inzage in werk- en uitkeringsverleden voor klantherkenning), anderzijds dient soms als 'output' van processen

informatie te worden overgedragen (bijvoorbeeld de intake). Voor het elektronisch raadplegen van informatie is Suwinet-Inkijk beschikbaar; voor het overdragen van informatie via elektronisch berichtenverkeer is Suwinet-meldingen voorzien.

Inzet van de ketenpartners in het Programma Ketenresultaten 2003-2004 was om de Inkijk-functie, die al vanaf de start van SUWI operationeel was, verder uit te breiden en te ontwikkelen. Daarnaast wilden zij ook de elektronische overdracht van informatie in een aantal vastgestelde werkproceskoppelingen realiseren. De voornemens rond de Inkijk zijn volgens afspraak gerealiseerd. Daarnaast is de besloten Suwinet-mail bij CWI, UWV en gemeenten technisch gerealiseerd en beschikbaar.

In de praktijk blijkt dat Inkijk intensief wordt gebruikt. In het recente rapport 'Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk' (zie Kamerstukken II, 2004-2005, 26 448, nr. 200) taxeert IWI - in het licht van de bijdrage die Inkijk aan de doelen van werk en inkomen kan leveren - het gebruik weliswaar als voldoende, maar nog niet als optimaal.

De ontwikkeling van geautomatiseerde meldingen c.q. berichtenverkeer is moeizamer verlopen. Momenteel is één geautomatiseerde melding voluit operationeel, namelijk de Vooraankondiging WW. Andere zijn in een vergevorderd stadium, dan wel hebben minder prioriteit gekregen. Vanwege de grotere complexiteit van berichtenverkeer ten opzichte van Inkijk - er is immers zowel een grotere samenhang met inhoud en dus afstemming van werkprocessen, als met de ICT-systemen van de zendende én de ontvangende organisatie - blijkt de ontwikkeling en toepassing van dit mechanisme kwetsbaar en moeizaam. Per saldo zijn er nog omvangrijke papieren stromen in de keten.

De ketenpartners hebben in het SUWI-Ketenprogramma 2005 afspraken gemaakt over het uitbreiden van de faciliteiten voor gegevensverkeer en inkijk (werkgerelateerde gegevens). Daarnaast bevat het ketenprogramma, zoals gezegd in paragraaf 4.3.2, voorstellen om zowel eenmalige gegevensuitvraag en hergebruik van cliëntgegevens, als elektronische intake (E-intake) te realiseren.

Een belangrijke vraag is niet alleen of het tempo van totstandkoming van afspraken steeds volgens planning is verlopen, maar ook of de koers en de prioriteiten de juiste zijn. IWI heeft in het rapport 'ICT als verbindende schakel' de huidige keteninformatisering tegen het licht gehouden. Met name bij elektronisch berichtenverkeer plaatst IWI de kanttekening dat, ook met het huidige (nog onvolledige) niveau van geautomatiseerd berichtenverkeer, partijen in staat zijn hun wettelijke taken te verrichten.

Over de stand van zaken en vooruitzichten van de keteninformatisering heeft de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI recent advies uitgebracht. Het rapport van de Expertcommissie is bij brief van 13 mei 2005 aan de Kamer toegezonden. Deze brief bevat tevens de reactie van de staatssecretaris van SZW op het rapport. De Expertcommissie wijst erop, dat ook wanneer meldingen operationeel zijn er vaak nog steeds papieren stromen noodzakelijk zijn. Dit omdat het gaat om informatie die niet in berichten gedigitaliseerd kan worden (denk aan papieren bewijsstukken die een klant inlevert), of om informatie die de ontvanger zelf niet gedigitaliseerd kan of wil verwerken. Voor de toekomst verdienen juist die inzet en ontwikkeling van keten-ICT prioriteit, die het meest bijdragen aan de effectiviteit en klantvriendelijkheid van de uitvoering. Dit betreft met name de intake van gegevens en bewijsstukken en de overdracht daarvan in de keten, maar ook de noodzaak om de klant door de keten heen te kunnen volgen. Het door de Expertcommissie aanbevolen digitale klantdossier zal hieraan een belangrijke bijdrage kunnen leveren. Als alternatief voor het 'koppelen' van systemen via conventionele of elektronische

berichten, is dit een gemeenschappelijk systeem voor registreren en raadplegen van gegevens. De komende periode wordt stevig ingezet op dit organisatie-overstijgende digitale klantdossier. Een eerste versie van het SUWI-dossier dient ultimo 2006 gebruiksklaar te zijn, ter ondersteuning van de intake WW en WWB. Dubbele gegevensuitvraag in de keten kan en zal dan ook in 2007 wettelijk uitgesloten worden. Na de eerste fase wordt het systeem verder ontwikkeld tot een klantvolgsysteem, dat tenslotte ook een volledige ‘omgekeerde intake’ ondersteunt. Gebruikmakend van overheidsbrede basisregistraties is dan het beginsel ‘niets uitvragen, tenzij...’.

Op het gebied van gegevensuitwisseling zijn in 2004 stappen gezet met betrekking tot de samenwerking tussen SVB en andere ketenpartners. Met ingang van mei 2005 zal de uitwisseling structureel via IB worden verzorgd. Daarnaast is in het kader van de aansluiting van SVB op Suwinet-Inkijk een proefproject in voorbereiding. Vanaf 2004 is het mogelijk dat SVB, indien nodig, aansluit bij het AKO. Een intensievere aansluiting van SVB bij de keten is niet alleen wenselijk met het oog op de gegevensuitwisseling, maar ook in het kader van de beoogde sluitende keten op het terrein van handhaving.

4.4 Wettelijke taakverdeling

In hun bijdrage aan deze tussenevaluatie SUWI 2005 geven de ketenpartners aan dat zij erop vertrouwen dat zij, binnen de huidige wetgeving, de SUWI-keten werkend kunnen maken voor de klanten (werkzoekenden en werkgevers). In de optiek van de ketenpartners dient een geïntegreerde dienstverlening de leidraad voor de samenwerking te vormen. Tevens zijn de (landelijke) ketenpartners van mening dat het experimenteerartikel in het kader van de Wet SUWI zo ruim is geformuleerd dat hieronder alle denkbare samenwerkingsvormen tussen de ketenpartners op het gebied van werk en inkomen vallen (zie ook Kamerstukken II, 2004-2005, 23 972 en 26 448, nr. 77). In deze context is het eveneens van belang dat, in reactie op een lijst van mogelijke belemmeringen op het terrein van reïntegratie, de staatssecretaris van SZW in zijn brief van 9 december 2004 (Kamerstukken II, 2004-2005, 26 448, nr. 171) heeft geconcludeerd dat de huidige verdeling van verantwoordelijkheden in de wetgeving in principe geen belemmering vormt voor het maken van afspraken over de inzet van reïntegratietrajecten. In vervolg op de gegeven reactie op de motie-Verburg c.s. (Kamerstukken II, 2003-2004, 26 448, nr. 100) kan dan ook worden gesteld dat de wettelijke taakverdeling in de keten van werk en inkomen geen belemmering vormt voor een zo goed mogelijke samenwerking tussen ketenpartners.

4.5 Conclusie

Hoewel de ketenpartners de afgelopen jaren vooruitgang hebben geboekt in de onderlinge samenwerking, moet er nog veel gebeuren om tegemoet te komen aan de in dit rapport gesignaleerde kritiek op de dienstverlening in de keten. Mede uit rapporten van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI, de RWI en de Algemene Rekenkamer, en het ketenklantonderzoek komt het algemene beeld naar voren dat de klantgerichtheid verbetering behoeft. In het SUWI-Ketenprogramma 2005 is een aantal gerichte acties benoemd om de dienstverlening en de samenwerking in de keten te verbeteren. Met het oog op de kritische kanttekeningen die bij de ketensamenwerking worden geplaatst, is het wel van belang dat de intenties van de ketenpartners concreet vorm krijgen en de prestaties in de keten, zowel lokaal als landelijk, zichtbaar worden gemaakt. Ook moet het tempo waarin verbeteringen worden gerealiseerd in de ketensamenwerking omhoog, met name ten aanzien van de totstandkoming van ICT-voorzieningen. De voorziene

ontwikkelingen naar aanleiding van het rapport van de Expertcommissie bieden zicht op verhoging van de efficiency van uitvoeringsprocessen en hebben voor de klant als voordeel dat hij niet meer met onnodige dubbele gegevensuitvraag wordt geconfronteerd. Dit zal worden ondersteund met een verbod op dubbele gegevensuitvraag in 2007.

5. IMPLEMENTATIE SUWI

5.1 Inleiding implementatie

De Wet SUWI heeft een forse impact gehad op het niveau van organisaties. CWI kreeg als rechtsopvolger van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie een nieuw samengesteld takenpakket en moest daarmee in samenhang voortaan in een geheel andere setting opereren. UWV stond zelfs voor de opgave uit zes organisaties één UWV te bouwen. Dat dit meerjarige operaties zijn, stond bij de start van SUWI vast. De opbouw en inrichting van de nieuwe organisaties, zoals met betrekking tot huisvesting en systemen, zou tot 1 januari 2006 kunnen duren, zo was de veronderstelling bij de start van SUWI.

In de tussenevaluatie 2004 is – gebaseerd op het herziene masterplan transformatie 2003-2005 van CWI – de verwachting uitgesproken dat CWI in staat is de transformatie in 2005 af te ronden. Ten aanzien van UWV is echter geconstateerd dat het transformatieproces onder tijdsdruk staat. Met de toen gebezigde formulering dat de implementatie van de Wet SUWI per 1 januari 2006 *grotendeels* voltooid zou zijn, werd al aangegeven dat op grond van de toen bestaande situatie en weging daarvan rekening moest worden gehouden met uitloop.

De implementatie van IB en BKWI komt aan de orde in paragraaf 5.5 resp. 5.6.

De Wet SUWI heeft voor SVB organisatorisch niet de consequenties die het voor CWI en UWV heeft. Dit laat onverlet dat SVB moet investeren in de organisatie om blijvend te kunnen voldoen aan de eisen die de omgeving stelt. Het aspect ‘investeren in de organisatie van SVB’ komt in paragraaf 5.4 aan de orde.

Voor de voortgangsinformatie over het veranderprogramma UWV en transformatie CWI zij tevens verwezen naar de negende voortgangsrapportage SUWI.

5.2 Opbouw UWV

Bij de oprichting van UWV zijn ambitieuze doelen gesteld ten aanzien van de transformatie: fuseren met behoud van kwaliteit van de ‘going concern’, inkrimpen en innoveren ten behoeve van de verhoging van de efficiency en een verbeterde dienstverlening aan de klanten. Vanaf 2002 zijn in dit proces de nodige stappen gezet. UWV heeft in 2003 een integraal veranderprogramma opgesteld, waarin 16 programma’s zijn opgenomen om de gewenste eindsituatie te bereiken.

In de loop van 2004 is het besef gegroeid dat de samenloop van het transformatieprogramma, de invoering van Walvis/Wfsv en ander nieuw beleid op het terrein van WAO (WIA) en WW en het waarborgen van de going concern een grote druk op de UWV organisatie zou leggen en risico’s met zich mee zou brengen voor de kwaliteit van de uitvoering. Gelet op het belang dat het kabinet hecht aan de realisatie van de beleidsagenda, is er voor gekozen om het transformatieprogramma op onderdelen te temporiseren. Hierover is de Tweede Kamer bij brieven van 6 december 2004 en 7 februari 2005 (Kamerstukken II, 26448, nrs. 170 en 189) geïnformeerd. Op hoofdlijnen loopt de transformatie één jaar uit. Migratie van ICT, huisvesting en afbouw personeel zullen langer doorlopen.

Naar aanleiding van de afspraak over een gedeeltelijk uitstel van het transformatieproces, heeft UWV in 2004 het veranderprogramma herijkt. Het aantal programma’s is hierbij

teruggebracht naar vijf. Op concernniveau is er een veranderorganisatie ingericht, die faciliteert, signaleert en adviseert ten aanzien van de samenhang tussen de verschillende programma's en projecten. Onder meer is het ICT-programma herijkt en de invoering van capaciteits- en afbouwmanagement versneld.

Hoewel het transformatieprogramma langer zal doorlopen dan vooraf gepland, is er in 2004 wel vooruitgang geboekt in het veranderproces. De uitfasering van de systeemcomplexen van WW en AG van zes naar vier is gerealiseerd. In 2005 zal dit aantal verder afnemen naar drie. De uniformering van de werkprocessen binnen de divisies is in 2004 grotendeels afgerond. Eind 2004 voldeed 81% van het kwaliteitsmanagementsysteem aan het ISO-9001 niveau. Doel is om in 2005 voor de volledige organisatie het kwaliteitscertificaat te behalen. Het aantal vestigingen van UWV is in 2004 teruggebracht van 171 naar 134.

Ondanks de vooruitgang op onderdelen van het veranderprogramma, blijven er punten van aandacht. In 2004 is de bouw van de polisadministratie, die 1 januari 2006 in het kader van Walvis/Wfsv gereed dient te zijn, aanbesteed. De voortgang van de polisadministratie is echter minder voorspoedig verlopen dan verwacht. Dit heeft geleid tot een toezichtssignaal. UWV heeft er, naar aanleiding van een audit, voor gekozen om te sturen op een minimale functionaliteit die nodig is om de uitvoering van Walvis/Wfsv goed te laten verlopen. Ook blijft de risico-beheersing bij ICT-aanpassingen een belangrijk aandachtspunt. IWI constateert dat, ondanks de aanpassingen van de prioriteiten en de genomen maatregelen, de risico's van verdere vertragingen en het niet bereiken van doelstellingen nog steeds aanwezig is.

IWI acht de grenzen van de verandercapaciteit bereikt en meent dat de consequenties van de reductie van het personeelsbestand voor de realisatie van het veranderprogramma onzeker zijn.

5.3 Transformatie CWI

Vanwege onderuitputting van het budget en het niet langer noodzakelijk zijn van bepaalde transformatieprojecten heeft CWI begin 2004 de destijds voorziene transformatieprojecten heroverwogen en geherprioriteerd. Op basis hiervan heeft CWI een hernieuwd Masterplan Transformatie ingediend, dat door SZW als positief is beoordeeld. Zoals gemeld in de brief van 6 december 2004 (Kamerstukken II, 2004-2005, 26448, nr. 170) is een aantal projecten uit dit programma vertraagd, maar wordt verwacht dat deze vertraging in 2005 wordt ingelopen.

Het transformatieprogramma, dat volgens plan eind 2005 afgerond moet worden, bevat een aantal projecten. Procesverbeteringen en innovaties behoren daartoe. Voor de meeste onderwerpen geldt dat de voorbereiding is gestart in 2004 en de feitelijke effectuering doorloopt in 2005. Projecten liggen onder meer op het vlak van efficiency en effectiviteit, certificering en verbetering van de financiële infrastructuur.

Huisvesting in een bedrijfsverzamelgebouw is de eindsituatie voor alle CWI-vestigingen. Voor actuele informatie over de BVG-vorming zij verwezen naar paragraaf 4.3.7.

Begin 2003 heeft CWI haar lange termijn ICT-architectuur opgesteld, die de basis vormt voor de ICT-ontwikkelingen tot en met 2005. Hiervan maken twee projecten onderdeel uit. Het eerste is Sonar, de vervanger van de applicaties PGI en Digitale Formulieren. Sonar richt zich op de ondersteuning van de zogeheten 'werkzoekende processen'. In 2003 is Sonar vrijwel

volledig ontwikkeld in twee proeftuinen en is het systeem getest op één CWI. Aansluitend is Sonar in 2004 op zeven CWI-vestigingen geïmplementeerd en wordt in 2005 gefaseerd binnen de gehele organisatie uitgerold. Het tweede traject is HVS/ABS-2, dat zich richt op de ICT-vernieuwing van de werkgevers- en vacatureprocessen en daarmee samenhangende verbetering van de matching van werkzoekenden en vacatures. Het traject loopt op schema.

5.4 Investeren in organisatie SVB

SVB heeft niet te maken met een verandertraject in de zin en omvang als bij UWV en CWI het geval is. Dit betekent echter niet dat SVB stil zit. De samenleving verandert, de klant verandert en daarmee zal ook SVB moeten veranderen. De klant wil transparantie, gebruikt andere communicatiekanalen dan vijf jaar geleden, vraagt een andere wijze van benadering en heeft een andere perceptie van snelheid dan voorheen het geval was. Dit alles heeft bij SVB geleid tot bezinning op organisatiestructuur en processen. Hierbij zijn vragen aan de orde als hoe de organisatie in te richten om aan de veranderende wensen van de samenleving te voldoen, welke infrastructuur daar voor nodig is en wat dit betekent voor het personeelsbestand.

In 2004 heeft SVB een eerste stap gezet met de start van Project Vernieuwing dat volgens SVB in 2006 en verder vruchten gaat afwerpen. Project Vernieuwing betreft onder meer het digitaliseren van de gevalsbehandeling (het Document Management Systeem) en Internet (het raadplegen van de website) en internetdiensten (het voor klanten mogelijk maken om via de website aanvragen te doen en het doorgeven van mutaties alsmede om gegevens te raadplegen). IWI constateert dat SVB vertraging heeft opgelopen op het gebied van de implementatie van internetdiensten, in verband met – inmiddels opgeloste – technische problemen omtrent de digitale handtekening die zich bij de externe beheerorganisatie hebben voorgedaan. Tevens is de implementatie van DMS een aantal maanden vooruit geschoven. In 2005 verwacht SVB belangrijke, richtinggevende beslissingen te nemen voor de toekomst die input zijn voor de invulling en de uitkomsten van het project SVB 2010.

Naast internetdiensten voor klanten breidt SVB de elektronische gegevensuitwisseling met andere instanties uit. Hiermee kan uitvraag bij burgers worden beperkt en kan de kwaliteit van de gegevens en daarmee de dienstverlening worden verbeterd. Zo is in 2004 een elektronische koppeling met het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) gerealiseerd die SVB in staat stelt om na te gaan of er sprake is van een ziektefondsverzekering waarvoor premie moet worden ingehouden op het AOW-pensioen door SVB. Inherent aan deze koppelingen is dat fouten zichtbaar worden die eerder niet zo eenvoudig konden worden opgespoord. Zo kwamen uit de vergelijking van de bestanden van CVZ en SVB voor ongeveer 1% van de AOW-gerechtigden verschillen naar voren, die nader onderzocht moesten worden. SVB is inmiddels bijna klaar met het uitzoeken van deze verschillen en het repareren van inningsfouten die daaruit naar voren komen. Ten onrechte ingehouden premie wordt terugbetaald. Voor AOW-gerechtigden waarvoor ten onrechte geen premie was ingehouden is de inhouding inmiddels gestart. De bewindslieden van SZW hebben niet gekozen voor een ‘ingroeiregeling’ voor deze groep. Wel wordt voor deze groep afgezien van het met terugwerkende kracht vorderen van gederfde premie-inkomsten.

5.5 Implementatie Inlichtingenbureau

Naast het waarborgen van continuïteit in de dienstverlening van het IB, bestaande uit gegevensuitwisselingen -vergelijkingen tussen gemeenten, UWV en de Informatie Beheer

Groep (studiefinanciering), waren belangrijke opgaven voor het IB in 2004 de nieuwbouw van de samenloopapplicatie en de realisatie van een sectorloket voor routing van gegevens en berichtenverkeer.

Na de start van het IB eind 2001 is de planmatige aansluiting van gemeenten begonnen. Inmiddels is voor de dienstverlening op basis van de bestaande samenloopapplicatie een stabiele situatie ontstaan, waarin sprake is van geregelde aanlevering van gegevens aan gemeenten, die deze vervolgens kunnen gebruiken in hun eigen processen rond handhaving en fraudedetectie. De exploitatie en het beheer van de samenloopapplicatie door het IB verdient een positief oordeel. Sinds april 2003 zijn alle gemeenten aangesloten op het IB. Het project sectorloket ('SLOG') heeft in 2004 vertraging opgelopen, waarbij door IWI kritische kanttekeningen zijn gemaakt bij de beheersing daarvan. Inmiddels heeft het bestuur van IB maatregelen genomen om het project tot een goed einde te brengen (interne- en externe-audit en het apart uitvoeren van het deeltraject 'Elektronische Ketenberichten').

Met de per 18 november 2004 aangetreden nieuwe voorzitter is een aantal concrete afspraken gemaakt, waaronder het op orde brengen van het automatiseringsproject Sectorloket en de IB-organisatie voorbereiden op de toekomst. De door het IB uitgevoerde audit op dit project is door een externe partij aan een review onderworpen en positief beoordeeld. De verwachting is dat uiterlijk in april 2006 de applicatie Sectorloket volledig operationeel zal zijn. Inmiddels is ook bij een aantal pilotgemeenten een gegevensuitwisseling met de Dienst Justitiële Inrichtingen operationeel om samenloop van bijstandsuitkeringen en detentie te signaleren. Gevoegd bij de resultaten van de opdracht aan de interim-voorzitter, zullen nog in 2005 afspraken gemaakt worden over de verdere ontwikkeling van het IB.

5.6 Implementatie BKWI

BKWI is als serviceorganisatie ingericht om het beheer van Suwinet uit te voeren (centrale systeemonderdelen en standaards) en de projectmatige ontwikkeling van de keteninformatisering te ondersteunen. Hiervoor zijn de doelen en activiteiten zoals de ketenpartners die vaststellen leidend.

De BKWI-organisatie is op sterkte en toegerust voor de opgedragen taken. Het beheer van Suwinet-Inkijk wordt professioneel ondersteund; in 2004 zijn in de performance van het systeem in samenwerking met de ketenpartners verbeteringen doorgevoerd. Er zijn circa 25.000 gebruikers. Het SUWI-gegevensregister is een voorwaarde voor gestructureerde gegevensuitwisseling. BKWI heeft in 2004 een nieuwe versie opgeleverd, die is verankerd in de Regeling SUWI. Deze resultaten zijn mede mogelijk doordat BKWI de overlegstructuur met de ketenpartijen voor beheer en onderhoud van de Suwinet-voorzieningen en -standaards op orde heeft.

5.7 Conclusie implementatie

De transformatie bij UWV loopt vertraging op. Eind 2004 heeft herprioritering plaatsgevonden van activiteiten en is een groot aantal beheersmaatregelen getroffen. Desondanks blijft het risico aanwezig dat er verdere vertragingen zullen optreden bij de realisatie van het transformatieprogramma. Bij CWI lijkt het transformatietraject op schema te liggen, wat echter niet wegneemt dat ook hier de vinger aan de pols moet worden gehouden. De stagnatie bij de bouw van het sectorloket gemeenten geeft aan dat de implementatie van het IB evenmin zonder risico's is. Genoemde risico's vragen nadrukkelijk om de (kritische)

aandacht van de bewindslieden van SZW. Er is al een aantal maatregelen getroffen die het perspectief verbeteren (zoals met betrekking tot het sectorloket bij IB). UWV heeft de consequenties van de bijgestelde prioriteitstelling verwerkt in het jaarplan 2005.

De veranderingen die bij SVB gaande zijn, laten zien dat de SUWI-omgeving doorlopend aandacht voor aanpassing vraagt. Nieuwe ontwikkelingen kunnen en zullen impact blijven hebben op zowel de dienstverlening als de inrichting van de organisatie. Ook de andere organisaties moeten hier alert op zijn. De bevindingen elders in dit rapport dat de kwaliteit van dienstverlening tekort schiet, geven aan dat hier nog stappen gezet moeten worden om de toekomstbestendigheid van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening zeker te stellen.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1 Kader bedrijfsvoering

Randvoorwaardelijk voor het boeken van resultaten door de SUWI-organisaties is een gedegen interne bedrijfsvoering en deugdelijke verantwoording daarover. Voor het thema 'kwaliteit en betrouwbaarheid van informatie' zij verwezen naar de negende voortgangsrapportage SUWI.

Vanaf 2004 bevatten de jaarverslagen bij alle SUWI-organisaties een zogeheten mededeling over de bedrijfsvoering. De organisatie legt hiermee verantwoording af over opzet en werking van het interne besturingssysteem. Op ambtelijk niveau is een gezamenlijk beeld ontwikkeld waarin is neergelegd waaraan de mededeling over de bedrijfsvoering moet voldoen. Het gaat erom aan te geven welke processen onvoldoende in control zijn en welke maatregelen in dit kader worden genomen. Ook dient aan de orde te komen bij welke bedrijfsprocessen bijzondere risico's zijn geconstateerd en welke acties daarop zijn ondernomen. Daarnaast wordt aangegeven welke kwaliteitsverbetering is doorgevoerd binnen de bedrijfsvoering. Alle uitvoeringsorganisaties hebben over 2004 een zogeheten mededeling bedrijfsvoering in hun jaarverslag opgenomen.

Aard en omvang van de geconstateerde risico's bepalen het oordeel met betrekking tot het thema bedrijfsvoering. De verbeteracties die de betreffende organisaties in gang hebben gezet of die nog in gang worden gezet, worden vanzelfsprekend bij de oordeelsvorming betrokken.

6.2 Bedrijfsvoering per organisatie

6.2.1 Bedrijfsvoering CWI

Bij CWI zijn risico's gebleken in de inrichting van de projectorganisatie en de projectbeheersing van de BVG-vorming en de betrouwbaarheid en continuïteit van de managementinformatie. Uit een in juni 2004 opgeleverde audit is gebleken dat de projectorganisatie op het moment van audit niet dusdanig ingericht was en over het proces nog niet zodanig werd gerapporteerd, dat de doelstellingen op de meest effectieve en efficiënte wijze werden gerealiseerd. Mede naar aanleiding van deze bevindingen heeft CWI de BVG-monitor ontwikkeld en geïmplementeerd, waardoor dit proces nu wel wordt beheerst. De beheersing van de implementatie van nieuwe (ICT-)applicaties is ook zo'n risicogebied in de bedrijfsvoering. Dit betreft onder meer de implementatie van Sonar, het nieuw ICT-systeem dat de adviseurs van CWI moet ondersteunen bij de uitvoering van hun activiteiten. De risico's hiervan zijn bij CWI bekend en worden beheerst. IWI is van oordeel dat de verbetermaatregelen in het project Sonar tot resultaat hebben geleid.

Uit onderzoek van IWI komt naar voren dat met betrekking tot het planmatig invoeren van verbetermaatregelen, nog verbetering mogelijk is. Planning en beheersing van verbetertrajecten is niet altijd goed waarneembaar. Bij de verbeterplannen met betrekking tot de uitvoering van de ontslagtaken uit zich dit onder meer in het ontbreken van concrete uitgewerkte plannen en het ontbreken van structurele informatie over de voortgang ervan. IWI is van mening dat CWI nog belangrijke stappen moet zetten om de bedrijfsvoering eind 2005 op orde te hebben. Dit spoort met de planning die CWI zelf hanteert. De inspectie constateert in overeenstemming met de accountant van CWI dat de mededeling bedrijfsvoering nog onvoldoende is onderbouwd. CWI moet nog enige stappen zetten om met

ingang van het verslagjaar 2006 volledig te kunnen voldoen aan de eisen van het overheidsprogramma 'Van beleidsbegroting tot beleidsverantwoording' (VBTB).

6.2.2 Bedrijfsvoering UWV

UWV heeft in 2004 op basis van audits, controles en interne rapportages, de risico's en gebreken in zijn bedrijfsvoering, alsmede risico's voor de toekomst onderkend. Medio 2004 heeft UWV vastgesteld dat het werkprogramma voor 2004, 2005 en 2006 zo omvangrijk is, dat UWV zonder maatregelen risico's zou lopen ten aanzien van de 'going concern', het veranderprogramma en de kwaliteit van de uitvoering. In overleg met de minister van SZW heeft UWV ervoor gekozen prioriteit te leggen bij het waarborgen van de 'going concern' en de invoering van het beleidsprogramma en delen van het veranderprogramma uit te stellen. Daarnaast heeft UWV maatregelen genomen om de focus op realisering van deze prioriteiten te versterken, die onder meer betrekking hebben op een herijking van het ICT-programma, sanering van de projectenportfolio en uitstel van het nieuwe besturingsmodel. De gevolgen voor het veranderprogramma heeft UWV vertaald in een periode van zogenoemde 'stand still' in de ICT-omgeving om zo de risico's te kunnen beheersen.

In zijn jaarverslag 2004 legt UWV ook voor het eerst verantwoording af over het systeem van sturen en beheersen van de bedrijfsprocessen binnen UWV. Bij alle bedrijfsonderdelen heeft UWV de risico's geïnventariseerd. Naar de stand van 2004 gaat het om een aantal risico's. In de eerste plaats sluiten prestatie-indicatoren, streefwaarden en normen onvoldoende aan bij de uitvoering. In de tweede plaats heeft UWV bij nieuwe wetgeving onvoldoende inzicht in de integrale effecten van de nieuwe regelgeving, waardoor onvoldoende relatie kan worden gelegd met de afgesproken prestaties. Ten derde heeft de huidige divisiestructuur als risico een te verkokerde benadering van uitvoeringsvraagstukken. Tot slot kan de reorganisatie, waarbij circa de helft van de UWV-medewerkers moet afvloeien, worden genoemd. Deze heeft als risico, dat de kwaliteit van het werk onder druk komt te staan.

IWI wijst bovendien op de moeite die UWV heeft gehad om het veranderprogramma te beheersen. Dat lijkt te zijn verbeterd, maar ondanks genomen maatregelen acht IWI de risico's van verdere vertragingen en het niet bereiken van doelstellingen nog steeds aanwezig. De inspectie wijst onder meer op onzekerheid over de inzet van personeel (relatie tussen proces van inkrimping enerzijds en benodigde capaciteit voor het realiseren van veranderingen anderzijds) en over ICT.

In het jaarverslag 2004 heeft UWV nu voor de eerste keer een mededeling bedrijfsvoering opgenomen. Hoewel UWV concludeert dat het over 2004 'in control' was, merkt de inspectie op dat de onderbouwing op een aantal onderdelen voor verbetering vatbaar is. De inspectie constateert dat met betrekking tot de verantwoording over de bedrijfsvoering vooral UWV nog stappen moet zetten om met ingang van het verslagjaar 2006 volledig te kunnen voldoen aan de eisen van VBTB.

6.2.3 Bedrijfsvoering SVB

De afgelopen jaren heeft SVB op een gestructureerde wijze aandacht besteed aan de bedrijfsvoering. Er bestaat een systematisch proces van bepaling van beleid, dat wordt vertaald naar doelen en activiteiten, er vindt monitoring en zonodig bijsturing plaats. In de mededeling bedrijfsvoering, die is gebaseerd op de risicobenadering, wordt onder meer aandacht besteed aan de voor 2004 geplande activiteiten die niet of niet geheel zijn uitgevoerd. Dit is voorzien van een toelichting. SVB moet volgens IWI nog wel enige stappen

zetten om met ingang van het verslagjaar 2006 volledig te kunnen voldoen aan de eisen van VBTB.

6.2.4 Bedrijfsvoering Inlichtingenbureau

IWI is niet positief over de sturing en beheersing van het project sectorloket in 2004. Het Inlichtingenbureau is bij ontwikkeltrajecten kwetsbaar gebleken. Alleen door structurele aanpassingen in de bedrijfsvoering kan het IB nieuwe vormen van dienstverlening op het gebied van gegevensuitwisseling in de toekomst garanderen. Bovendien maakt de inspectie een kritische opmerking over de verantwoording over de bedrijfsvoering, in die zin dat (evenals UWV) vooral IB nog stappen moet zetten om met ingang van het verslagjaar 2006 volledig te kunnen voldoen aan de eisen van VBTB.

6.2.5 Bedrijfsvoering BKWI

Op basis van een door BKWI uitgevoerde algemene risicoanalyse blijkt dat ook daar bedrijfsvoeringsrisico's bestaan, zoals het risico dat het niet waarmaken van verwachtingen imagoschade en verminderd gebruik van voorzieningen met zich meebrengt. BKWI heeft de voorziene risico's voorzien van maatregelen. IWI duidt de projectbeheersing en coördinatie van BKWI aan als adequaat. De inspectie is positief over de methodische opzet die BKWI heeft gehanteerd bij de totstandkoming van de mededeling bedrijfsvoering, wat onverlet laat dat ook BKWI nog wel enige stappen moet zetten om met ingang van het verslagjaar 2006 te kunnen voldoen aan de eisen van VBTB.

6.3 Korte conclusie bedrijfsvoering

De ontwikkelingen met betrekking tot de toepassing van de verantwoording over de bedrijfsvoering zijn nog niet van dien aard dat ze over de hele linie als positief zijn aan te merken. Positief is wel dat ten aanzien van de belangrijkste risico's die zijn geconstateerd de organisaties interne beheersmaatregelen hebben geformuleerd. In opzet wordt daarmee aan de eisen voldaan, maar de feitelijke werking van de beheersingsmaatregelen staat nog niet vast. Dit impliceert dat nog niet duidelijk is of de risico's in de uitvoering daadwerkelijk beheerst zullen worden. Blijvende alertheid is geboden. SZW zal waar nodig (moeten) bewaken dat de organisaties hierin hun verantwoordelijkheid nemen.

7. VEREENVOUDIGING EN DEREGULERING SUWI

Als onderdeel van dit rapport over de tussenevaluatie SUWI 2005 wordt aandacht besteed aan vereenvoudiging en deregulering van wet- en regelgeving SUWI. SUWI ontbreekt tot dusver in de SZW-brede dereguleringsaanpak van het Actieplan Vereenvoudiging SZW-regelgeving, maar de nu drie jaar ervaring met de wet- en regelgeving SUWI biedt voldoende basis om een aantal – primair ‘technische’ – verbeteringen uit oogpunt van vereenvoudiging en deregulering door te voeren.

De nu voorliggende opties voor vereenvoudiging en deregulering zijn een optelsom van een interne doorlichting van de wet- en regelgeving SUWI aan de hand van een beoordelingskader en ontvangen input van de betrokken organisaties zelf. Bij de beoordeling door SZW zijn als centrale criteria gehanteerd dat de regelgeving uitvoerbaar en handhaafbaar moet zijn (en geen overbodige elementen bevat), passend is bij de sturingsvisie en adequate prikkels voor de uitvoering moeten bevatten.

De onderhavige dereguleringsoperatie is zoals gezegd primair technisch van karakter. Voorstellen met aanmerkelijke betekenis voor de systematiek van uitvoering of verantwoording passen niet in dit kader. Er is wel een aantal onderwerpen met een dergelijk zwaarwegend karakter getraceerd, maar die zijn ‘geparkeerd’ in afwachting van de evaluatie SUWI 2006. Een voorbeeld daarvan is het voorstel van SVB om een egaliseringsreserve voor de zbo’s mogelijk te maken.

De actuele voorstellen voor vereenvoudiging en deregulering SUWI zijn opgenomen in bijlage 1 bij dit rapport. Op wetsniveau gaat het onder meer om de volgende punten:

- de verplichting regels te stellen met betrekking tot de administratieve indeling van werkzoekenden kan worden vervangen door een ‘kan-bepaling’;
- het schrappen van de goedkeuringsvereiste voor het instellen van commissies;
- het mogelijk maken om bij ministeriële regeling te bepalen dat het kwartaalverslag over het vierde kwartaal achterwege kan blijven;
- het verslag over de non-discriminatiecode – nu nog tweejaarlijks door IWI – kan worden opgenomen in de reguliere jaarplancycclus van CWI en UWV.

Om snel winst te boeken is het van belang met de dereguleringsopties die nog dit jaar – of uiterlijk per 1 januari 2006 – kunnen worden geëffectueerd, voortgang te boeken. De dereguleringsvoorstellen op wetsniveau zijn opgenomen in het wetsvoorstel Verzamelwet sociale verzekeringen 2005, die deze zomer bij de Tweede Kamer wordt ingediend. De dereguleringsvoorstellen die de lagere regelgeving (met name de Regeling SUWI) betreffen, zullen medio 2005 worden geëffectueerd middels wijziging van die regelgeving. Enkele beoogde wijzigingen van lagere regelgeving zullen echter pas op een later tijdstip kunnen worden geëffectueerd vanwege de samenhang met de nog te realiseren wetswijziging. Dit is in bijlage 1 nader aangegeven.

Van belang is nog op te merken, dat ook in aanpalende (beleids-)trajecten wijziging in de SUWI-regelgeving aan de orde is en dat daarbij vereenvoudiging en deregulering een aandachtspunt is. Voorbeeld daarvan zijn het voornemen om de in het Besluit SUWI opgenomen regels voor de aanbesteding van reïntegratietrajecten door gemeenten en UWV te schrappen en de regelgeving rond de polisadministratie en informatieverplichtingen van werkgevers in het kader van de overgang van de premieheffing naar de Belastingdienst.

8. OPDRACHTEN VOOR DE KOMENDE PERIODE

De hierna opgenomen punten markeren de meest urgente verbeteracties voor de komende periode die uit deze tussenevaluatie voortvloeien. Hierbij zijn de volgende thema's te onderkennen: resultaten/werk boven uitkering, uitvoering en klantgerichtheid, ketensamenwerking, en bedrijfsvoering.

8.1 Resultaten/werk boven uitkering

8.1.1 Werk boven uitkering

De uitvoeringsprocessen van de organisaties zijn nog niet in alle opzichten 'SUWI-proof'. UWV heeft tijdschuldproblemen, zoals met betrekking tot de start van reïntegratietrajecten, bij de afdoening van aanvragen voor reïntegratie-instrumenten en de toetsing van reïntegratieverslagen. De samenhang in de aansturing, prioritering en workflow van de verschillende claimbeoordelingsprocessen (WAO, Wet verbetering poortwachter, herbeoordeling) laat eveneens nog te wensen over. Verder kan gewezen worden op de primair kwantitatieve (gericht op aantallen in plaats van kwaliteitsaspecten) wijze waarop UWV de sollicitatie-activiteiten van WW'ers toetst. Bij CWI lijkt, afgaande op de lage waardering bij ketenpartners, onder meer de uitvoering van de kennisgevingen verwijtbaar gedrag niet op orde.

Geconstateerd kan worden dat de organisaties tal van initiatieven ontplooiën om beter te kunnen voldoen aan de eisen die in het kader van SUWI en de relevante materiewetgeving worden gesteld. Bij de in deze evaluatie besproken thema's werk boven uitkering, klantgerichtheid en ketensamenwerking komt dit duidelijk naar voren. Het is wel van belang dat de organisaties zelf goed de vinger aan de pols houden of de in gang gezette en voorgenomen acties voldoende effect sorteren zodat de resultaten verbeteren en zich daarover ook verantwoorden.

Met betrekking tot de tijdigheid van de uitvoering is er in de meibrief 2006 op gewezen dat van UWV verwacht wordt dat de organisaties zorgdraagt voor een duidelijke opwaartse lijn in de prestaties op dit aspect. Daartoe is UWV verzocht in het (concept)jaarplan normen op te nemen die zowel ambitieus als realistisch zijn.

Het thema 'werk boven uitkering' is overkoepelend voor een aantal thema's die hierna nog terugkomt. Langs die band komen hier nog verschillende verbeteracties terug, die mede ten dienste staan aan 'werk boven uitkering'. Het verbeteren van de klantgerichtheid is een hele belangrijke in dit verband. Klanten zijn in meerderheid nog ontevreden over de ondersteuning bij het zoeken naar werk (door middel van bemiddeling of reïntegratie) en dat moet veranderen.

8.1.2 Zicht op effecten

De Algemene Rekenkamer heeft onlangs aangegeven van mening te zijn dat er nog te weinig inzicht is in de door CWI en UWV geleverde inspanningen op het gebied van bemiddeling en reïntegratie. Hierdoor is het niet goed mogelijk uitspraken te doen over de resultaten van het beleid. Uit onderzoek van IWI blijkt dat op verschillende terreinen van de uitvoering vergelijkbare problemen spelen.

De indicatoren voor reïntegratie van CWI en UWV zijn onlangs beoordeeld en voor 2006 op sommige punten aangepast. De aanpassingen zijn ingegeven vanuit de opgedane ervaring met de huidige set prestatie-indicatoren, de zich ontwikkelende doelstellingen van het beleid en de aanbevelingen vanuit onder meer de Tweede Kamer en de Algemene Rekenkamer en IWI in diverse rapporten. Daarnaast heeft het door het departement van SZW georganiseerde congres op 9 maart 2005 over prestatie-indicatoren ('Sturen op prestaties in de uitvoering'), waarbij de betrokken SUWI-uitvoeringsorganisaties ook vertegenwoordigd waren, extra inzicht geboden in de rol die prestatie-indicatoren (kunnen) spelen in de aansturing en verantwoording. Ook deze inzichten hebben een rol gespeeld bij de totstandkoming van de nu aangepaste set indicatoren.

Met CWI is afgesproken om de bijdrage van CWI aan uitstroom naar werk en vacaturevervulling beter in beeld te brengen. Daarnaast is conform de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer een indicator hiaatpercentage opgenomen waarmee inzicht wordt geboden in de groep werklozen die na 12 maanden nog geen aanbod hebben ontvangen van UWV. Voor CWI wordt een dergelijke indicator (na 6 maanden) nog nader uitgewerkt.

Geconstateerd kan worden dat met de nu ingevoerde set een belangrijke verbetering is aangebracht door uniformering van de indicatoren over de zbo's, verbetering van definities en keuze van indicatoren die een beter inzicht geven in de effectiviteit van het beleid en de bijdrage van de zbo's daaraan. Daarbij is ook de randvoorwaarde om het aantal indicatoren zoveel mogelijk te beperken in het oog gehouden.

Inzicht in de werkelijke bijdrage van de zbo's en effecten van het beleid (outcome) is niet alleen via indicatoren te verkrijgen. Aanvullend onderzoek is hiertoe noodzakelijk. Bij deze analyse zullen externe deskundigen worden geraadpleegd en ook andere beleidsterreinen worden gezien. Vanzelfsprekend worden ook de organisaties zelf bij dit vervolgtraject betrokken.

Bovendien is het van belang dat de uitvoeringsorganisaties hun activiteiten en de daarmee beoogde resultaten – en de keuzes die zij daarbij in het licht van de bijdrage daarvan aan de doelstellingen van SUWI maken – beter onderbouwen en expliciteren. In de meibrief 2006 is CWI, UWV, SVB, IB en BKWI gevraagd dit als uitgangspunt te hanteren bij het opstellen van de jaarplannen voor 2006.

8.1.3 Implementatie UWV

Vanuit de doelstelling 'werk boven uitkering' geldt vooral voor UWV dat de implementatie – en de ontstane vertraging in dat traject – een aandachtspunt blijft. De voortgang hiervan is niet zonder risico's terwijl de relevantie ervan onverminderd van belang blijft. Het doorlopen – dus afronden – van het transformatieproces is uiteindelijk een noodzakelijke voorwaarde voor effectiviteit en efficiency van UWV. Dat de huidige 'stand-still periode' in de ICT-omgeving waarin 'going concern' en het invoeren van nieuw beleid de prioriteit krijgen boven het doorlopen van het transformatieproces, tijdelijk van karakter is, is dan ook vanzelfsprekend.

Een en ander noopt ertoe het tijdelijk karakter van de huidige 'stand-still' periode nadrukkelijk te bewaken en daarop te sturen. In de meibrief 2006 is dan ook opgenomen dat de afronding van het transformatieproces één van de opgaven is voor 2006, naast uiteraard de lopende en nieuwe beleidsopgaven.

8.2 Uitvoering en klantgerichtheid

De klantgerichtheid in de uitvoering kan en moet beter. Dat blijkt bijvoorbeeld uit klanttevredenheidsonderzoeken. Positieve ontwikkelingen zijn er zeker, maar er zijn ook nog veel verbeterpunten (zie ook paragraaf 3.2). Zo constateert IWI dat de adviseurs van CWI de klant nog te weinig als uitgangspunt nemen bij het vormgeven van de dienstverlening en de inzet van instrumenten. Bij UWV is vooral de toename van het aantal klachten een indicatie dat de klantgerichtheid verbetering behoeft, een fenomeen dat zich overigens ook bij CWI voordoet. SVB heeft de streefwaarden met betrekking tot klanttevredenheid nét niet gehaald. In het jaarverslag IWI 2003 wordt klanttevredenheid – naast onder andere werkvoorraden – al als verbeterpunt genoemd.

De klantgerichtheid van de uitkeringsintake is onvoldoende geborgd. Uit recent IWI-onderzoek komt naar voren dat een aantal gemeenten een deel van de intake overdoet om het recht op uitkering te kunnen beoordelen. Van dubbele gegevensuitvraag heeft de klant last. Dit punt komt ook uit het ketenklantonderzoek naar voren, naast andere bevindingen die erop wijzen dat de klant nog te weinig centraal staat in de ketendienstverlening. CWI en VNG bevestigen dat veel gemeenten na de uitkeringsintake van CWI contact opnemen met de klant. Dit gebeurt, zoals eerder opgemerkt, om de informatie in het uitkeringsdossier te completeren, ter controle van de aangeleverde gegevens en om de eigen verantwoordelijkheid van de gemeente ten aanzien van uitstroom uit de uitkering op te pakken.

Klantgericht handelen door CWI, UWV en SVB ligt niettemin wel binnen handbereik. CWI zet belangrijke stappen om (de klantgerichtheid van) de dienstverlening te verbeteren. Voorbeelden daarvan zijn de verkorte intake in het kader van de SUWI-experimenten en de verkenningen op het terrein van elektronische dienstverlening (E-intake). Klantgerichtheid heeft ook de aandacht van UWV. In de inspanningen van UWV rond bijvoorbeeld de reïntegratiecoach en de individuele reïntegratieovereenkomst komt dit tot uitdrukking. SVB trekt – op basis van interne signalen, resultaten van klanttevredenheidsonderzoek en klachtenanalyse – zelf de conclusie dat de organisatie de correspondentie met klanten verder moet verbeteren. Het Programma Vernieuwing van SVB is eveneens een belangrijke stap op weg naar meer klantgerichtheid en efficiencyverbetering.

In de keten van werk en inkomen wordt eveneens aan verbetering gewerkt. Het SUWI-Ketenprogramma 2005 vormt hiervoor de basis. Om de klant beter te kunnen bedienen streven de ketenpartners ernaar dat alle bemiddelings- en reïntegratie-instrumenten gedurende het gehele ketenproces kunnen worden ingezet (zogenoemde parallelschakeling). Door vaststelling van gemeenschappelijke klantgroepen – klantprofielen – en het opstellen van een gemeenschappelijk klantbeeld aan het begin van het proces, kan individueel maatwerk worden geleverd. De ketenpartners hebben zich ten doel gesteld deze gemeenschappelijke klantprofielen in 2005 te ontwikkelen. Ook bevat het ketenprogramma voorstellen om zowel eenmalige gegevensuitvraag en hergebruik van klantgegevens, als elektronische intake (E-intake) te realiseren. In dit kader is in de meibrief 2006 voor CWI en UWV als prioriteit opgenomen te bevorderen dat klanten de keten van werk en inkomen in toenemende mate als één (virtuele) organisatie ervaren. Bovendien is het van belang dat CWI als ketenpartner initiatieven ontplooit om op regionaal niveau afspraken te maken over een goed gekwalificeerde uitkeringsintake. SZW heeft dit in de meibrief 2006 als actiepoint onder de aandacht van CWI gebracht. De te maken afspraken over een goed gekwalificeerde intake dienen ook te leiden tot eenduidige interpretatie over deze afspraken (ten aanzien van de tijdigheid en volledigheid), waar het nu nog teveel aan schort.

Maar er is meer nodig, zoals de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI ook heeft aangegeven. Bij brief van 13 mei 2005 heeft de staatssecretaris van SZW het rapport van deze commissie aan de Kamer aangeboden en hierop een reactie gegeven. De ontwikkeling van een gemeenschappelijk digitaal klantdossier dat daarin aan de orde komt, komt hierna onder 8.3.4 nog terug. De ontwikkeling hiervan ondersteunt de doelstelling om dubbele gegevensuitvraag in de SUWI-keten in 2007 uit te bannen. Dit zal worden ondersteund met een wettelijk verbod terzake.

In dat verband is mede van belang dat het aanvraagformulier WWB – volgens CWI-consultanten – moeilijk is voor de aanvrager, onder meer door de omvang van het formulier. Naar aanleiding hiervan wordt in overleg met betrokken partijen bezien of en hoe de bijlagen I en II bij de Regeling SUWI vereenvoudigd kunnen worden.

Verbetering van klantgerichtheid – tot uitdrukking komend in het dienstverleningsconcept – is geen vrijblijvende aangelegenheid. Recent heeft de WRR met het rapport ‘Bewijzen van goede dienstverlening’ het belang ervan onderstreept. Het kabinet schetst in de kabinetsreactie een aantal aanknopingspunten voor verbetering, dat aansluit bij dit evaluatierapport (zoals met betrekking tot experimenteerruimte, ook om daarmee het innovatieve vermogen van de uitvoering te vergroten). Bij de evaluatie SUWI 2006 zal andermaal en dan meer ten principale op de dienstverleningsaspecten worden ingegaan, met klantgerichtheid als belangrijkste ijkpunt.

8.3 Ketensamenwerking

8.3.1 Inzicht in ketensamenwerking

De ketenpartners ontwikkelen initiatieven om de keten beter te laten functioneren, getuige ook het SUWI-Ketenprogramma 2005. Op lokaal niveau zijn er goede voorbeelden van succesvolle samenwerking. Het wordt nu belangrijk van deze voorbeelden te leren. Resultaten, zowel landelijk als regionaal, moeten zichtbaar worden. De totstandkoming van de ‘landkaart’ op het terrein van bemiddeling en reïntegratie, handhaving en bedrijfsverzamelgebouwen is opgedragen aan de door de ketenpartners ingestelde monitorgroep. Een eerste invulling van deze ‘landkaart’ is inmiddels gegeven in bijgevoegde bijdrage van de ketenpartners ten behoeve van deze evaluatie. Daarnaast wordt gerapporteerd over de bereikte resultaten op het terrein van ICT en worden de ketenprestatie-indicatoren gemeten. Daarmee wordt beoogd het inzicht in de geleverde inspanningen van de ketenpartijen te vergroten. SZW zal via het AKO sturen op het totstandkomen van dit landelijke beeld van de ketensamenwerking.

In de meibrief 2006 is voor CWI en UWV opgenomen dat de resultaten van de ketensamenwerking op lokaal/regionaal niveau in de verantwoording van deze organisaties zichtbaar dient te zijn.

8.3.2 Bedrijfsverzamelgebouwen

Bedrijfsverzamelgebouwen (BVG-en) komen nog onvoldoende van de grond. Tot nu toe blijft het aantal bedrijfsverzamelgebouwen achter bij de in de BVG-monitor voorspelde groei. In 2004 zijn minder bedrijfsverzamelgebouwen in gebruik genomen dan oorspronkelijk gepland.

Vorming van bedrijfsverzamelgebouwen is een middel om te komen tot goede samenwerking op lokaal niveau, en vormt geen doel op zich. De ketenpartners zijn zelf aan zet om bedrijfsverzamelgebouwen te realiseren. Op basis van de thans beschikbare informatie mag

volgens CWI een sterke groei van het aantal bedrijfsverzamelgebouwen worden verwacht in de jaren 2005/2006. Uit het jaarverslag CWI blijkt overigens dat CWI-vestigingen die onderdeel uitmaken van een bedrijfsverzamelgebouw een 4% hogere preventiequote WWB realiseren. Hiermee wordt bevestigd dat BVG-vorming niet alleen in het belang is van de klant, maar ook de prestaties van de organisaties ten goede komt. Bij de evaluatie SUWI 2006 zal nader op de BVG-vorming – en de effecten daarvan – worden ingegaan.

8.3.3 Regionaal arbeidsmarktbeleid

Ketenpartners dienen meer samen te werken bij het vormgeven van een regionaal arbeidsmarktbeleid.

Het SUWI-Ketenprogramma 2005 benadrukt dat de samenwerking op regionaal niveau tot stand dient te komen. De ketenpartners zetten in op het versterken van de regionale arbeidsmarkt en het in ketenverband sluitend samenwerken ten behoeve van werkgevers (als ketenklanten). Het investeren in het regionaal niveau heeft tevens tot doel aansluiting te vinden bij andere partners, bijvoorbeeld om de verbinding te leggen met het terrein van scholing en opleiding. Voor de versterking van het regionale arbeidsmarktbeleid worden de volgende middelen ingezet: het uitbreiden en versterken van het arbeidsaanbod, een adequaat matchingsproces van vraag en aanbod, het bieden van ondersteuning bij personele fricties, het intensiveren van het (tripartiete) overleg op regionaal niveau over de regionale arbeidsmarkt, middelencoördinatie en een gezamenlijke werkgeversbenadering. Daarnaast hanteren de ketenpartners als uitgangspunt dat CWI voor de keten het verzamelpunt is voor vacatures. Het thema regionaal arbeidsmarktbeleid zal bij de evaluatie SUWI 2006 worden betrokken.

8.3.4 Ontwikkeling ICT

Het tempo van de totstandkoming van ICT-voorzieningen blijft achter bij de planning. De eerste jaren van SUWI heeft de prioriteit van UWV en CWI gelegen bij het op orde brengen van de eigen informatievoorziening. Dit heeft er toe geleid dat de realisatie van een systeem van elektronische ketenberichten achterblijft bij de initiële verwachtingen in het kader van keten-ICT. Niet alle geautomatiseerde werkproceskoppelingen die de ketenpartners afgesproken hadden, zijn gerealiseerd en geïmplementeerd in de werkprocessen van de ketenpartners.

De afstemming van ICT-ontwikkelingen en -investeringen vormt één van de vijf ambities van het Ketenprogramma 2005. Concrete acties liggen bijvoorbeeld op het gebied van stroomlijning van ICT-ketenprocessen en gedeeld gebruik van ICT-voorzieningen. Van deze acties met betrekking tot ICT mag – op termijn – resultaat worden verwacht.

Met betrekking tot ICT in de keten speelt ook de positie van BKWI een cruciale rol.

In dit verband is bovendien van belang dat het advies van de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI aanknopingspunten biedt voor het oplossen van de ICT-problematiek. De Expertcommissie heeft de aanbeveling gedaan om een door alle ketenpartners te gebruiken ‘SUWI-dossier’ te ontwikkelen. Een dergelijk gemeenschappelijk digitaal klantdossier zou voorzieningen moeten bevatten voor documenten (scans), basisgegevens en statusinformatie van klanten. Nadruk hierbij ligt dus niet op het overdragen van gegevens (‘koppelen’, met bijbehorende complexiteit), maar op het gemeenschappelijk vastleggen en gebruik van gegevens (‘combineren’) rond de klant. Een moderne overheid is het zichzelf en de burger verplicht om de klant centraal te stellen. Het ontwikkelen van een digitaal klantdossier kan een belangrijke stimulans zijn om dubbele gegevensuitvraag in de keten uit te bannen. De komende periode wordt hier stevig op ingezet.

Een eerste versie van het systeem ter ondersteuning van de intake WW en WWB dient ultimo 2006 gebruiksklaar te zijn. Dubbele gegevensuitvraag kan en zal dan ook in 2007 wettelijk uitgesloten worden. Na de eerste fase kan het digitale dossier uitgroeien tot een volledig klantvolgsysteem, dat tenslotte ook een volledige ‘omgekeerde intake’ ondersteunt. Voor de uitvoeringsorganisaties biedt deze ontwikkeling zicht op verhoging van de efficiency van uitvoeringsprocessen, voor de klant heeft het als voordeel dat hij niet meer met onnodige dubbele gegevensuitvraag wordt geconfronteerd. Dat is winst aan twee kanten.

8.3.5 Dienstverlening Inlichtingenbureau

In de tussenevaluatie SUWI 2004 is opgemerkt dat het IB nog een lange weg heeft te gaan om uit te groeien tot een organisatie die gemeenten maximaal ondersteunt door detectie van samenloop met veel nieuwe bronnen en elektronische aan- en aflevering van gegevens met andere uitvoeringsorganisaties. Nu een jaar later is een deel van die weg afgelegd, maar het IB is er nog niet. De organisatie en dienstverlening van IB behoeft verdere verbetering. De verwachting is dat in 2005 een zodanige basis wordt gelegd dat afspraken voor toekomstige uitbreiding van de dienstverlening mogelijk zijn. Verdere versterking van de IB-organisatie in 2006 vormt één van de elementen in de meibrief 2006 voor IB.

8.4 Bedrijfsvoering

Op het punt van bedrijfsvoering wordt een aantal risico's onderkend. Dit manifesteert zich met name in kwetsbaarheden bij de beheersing van (grote) projecten. Zoals blijkt uit hoofdstuk 6 van dit rapport is dit helaas een vrijwel 'SUWI-breed' gegeven; de SVB maakt hierop een gunstige uitzondering.

Adequate bedrijfsvoering is een noodzakelijke voorwaarde voor het functioneren van de SUWI-organisaties. Het is dan ook goed dat zij hierop zelf alert reageren met maatregelen in de organisatie. November 2004 zijn afspraken met de zbo's gemaakt over de eisen waaraan de ingaande het verslagjaar 2004 te hanteren mededeling over de bedrijfsvoering moet voldoen. Afgaande op de voor deze evaluatie gehanteerde bronnen kan worden geconstateerd dat de bedrijfsvoering bij de zbo's op de agenda staat. Dit sluit aan bij de brief van 30 maart 2004 (Kamerstukken II, 2003-2004, 26 448, nr. 126) over versterking van sturing en toezicht. Niettemin moet geconstateerd worden dat de sturing en beheersing van bedrijfsvoeringsprocessen verbeterd kan en moet worden. De follow-up van verbetertrajecten en de kwaliteit van de verantwoording in dit verband verdienen eveneens meer aandacht. Van de organisaties mag worden verwacht dat zij hierin hun verantwoordelijkheid nemen. In bijzondere situaties – bij risicovolle grote projecten – kan er aanleiding zijn te besluiten tot een (qua intensiteit) bijzondere interactie tussen minister en zbo rond beheersmatige aangelegenheden en aspecten van bedrijfsvoering. Deze aanpak wordt momenteel gevolgd met betrekking tot de polisadministratie UWV, waarover in bestuurlijk overleg is afgesproken dat UWV maandelijks aan de minister rapporteert.

Bijlage 1

Voorstellen vereenvoudiging en deregulering SUWI

Bijlage 2

Bijdrage ketenpartners d.d. 18 april 2005 over de ketensamenwerking