



Jaarplan met begroting

2011

Amsterdam, 30 september 2010

Inhoudsopgave

Blz.

1. Inleiding	3
2. Moderne dienstverlening	4
3. Begeleiden naar werk	6
4. Sociaal medische dienstverlening	11
5. Uitkeren	14
6. Gegevensdiensten	16
7. Bedrijfsvoering	18
8. Prestatie-indicatoren	23
9. Begroting	24

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) heeft als kerntaken het snel, duidelijk en betrouwbaar uitvoeren van sociale verzekeringen waaronder de WAO, WIA, WW en Wajong voor werknemers, zelfstandigen en werkgevers en het zoveel mogelijk bevorderen van de re-integratie en bemiddeling naar werk van werkzoekenden.

1. Inleiding

Mensen zijn op hun best als ze met werken kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen.

Vanuit deze visie hebben wij onze missie geformuleerd: 'Wij willen samen met onze partners verschil maken voor mensen door werken te bevorderen. We zorgen snel voor inkomen als werken onmogelijk is'. UWV heeft de ambitie om te excelleren als publieke dienstverlener.

In de afgelopen jaren is veel energie gestoken in het neerzetten van een uitvoeringsstructuur die een activerende sociale zekerheid kan ondersteunen. De fusie van UWV en CWI is daarin de laatste stap. Wij hebben die fusie nu afgerond en ook de verandering van de interne bedrijfsstructuur naar kernfuncties voltooid. De komende jaren willen we ons richten op verbetering van de effectiviteit van de huidige structuur, waarbij de inhoud centraal staat. We hebben de afgelopen jaren laten zien dat we onze prestatieafspraken nakomen en zelfs overtreffen.

Wij zetten ons in 2011 in het bijzonder in voor de volgende speerpunten:

- Voortzetting van het huidige beleid. Hoewel de economie duidelijke tekenen van herstel laat zien, blijft de werkloosheid ook in 2011 nog op een hoog niveau. Wij bieden extra inzet om deze werkzoekenden te ondersteunen in hun zoektocht naar nieuw werk. De intensieve werkbegeleiding van langdurig werkloze of arbeidsgehandicapte jongeren en zieke klanten uit het zogenoemde vangnet blijft ook in 2011 om extra aandacht vragen. De in 2010 ingevoerde nieuwe Wajong bevindt zich ook in 2011 nog in de opbouwfase, waarbij de uitvoering zich verder ontwikkelt in effectiviteit en efficiency.
- Eerder dit jaar hebben wij onze visie gegeven op de toekomstige organisatie van de arbeidsmarkt en welke rol UWV daarbij wil en kan vervullen. Gemeenten, re-integratiebedrijven en UWV zouden meer in samenhang en via samenwerking mensen kunnen plaatsen. Door meer vraaggericht in te spelen op de behoeften van werkgevers kunnen vraag en aanbod op de regionale arbeidsmarkt beter op elkaar worden afgestemd. UWV is in staat als landelijk werkende organisatie dit proces in 30 arbeidsmarktregio's optimaal te ondersteunen. Onder meer door landelijke afspraken van sectorale partners te verbinden met de regionale omstandigheden. Deze landelijke reikwijdte onderscheidt UWV van gemeenten en is hiermee een meerwaarde voor de arbeidsmarkt. Wij zetten ons ervoor in die samenwerking tot stand te brengen.
- We blijven investeren in verbetering van onze dienstverlening, mits daarbij tevens een bijdrage wordt geleverd aan het verlagen van ons kostenniveau.

De begroting voor 2011 ligt bijna € 160 mln. lager dan het budget 2010. Omdat de daling van het budget structureel is en verder doorzet, moeten we het kostenniveau substantieel verder terugdringen. Door het krappe budget gaat het genormeerde prestatieniveau niet omhoog, maar ligt de normering op of zelfs onder het huidige realisatieniveau. We zullen alles op alles moeten zetten om dit prestatieniveau te realiseren.

Raad van Bestuur

2. Moderne dienstverlening

UWV heeft de ambitie om te excelleren als publieke dienstverlener. De laatste jaren hebben wij op weg naar dit doel stappen voorwaarts gezet. Uit de gestegen klanttevredenheid blijkt de waardering voor onze inspanningen. Ook in 2011 blijven we met een scherpe focus werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening, met het oog op een hogere klanttevredenheid.

2.1 Resultaten

De klanttevredenheid van werkgevers stijgt al enkele jaren. Het werkprogramma voor 2011 bevat diverse intensiveringen in de dienstverlening aan werkgevers, waar wij van verwachten dat die een positief effect zullen hebben op de waardering die werkgevers over UWV uitspreken. De klanttevredenheid in de keten wordt bepaald door de gezamenlijke inzet van UWV en gemeenten voor de klanten die onze werkpleinen bezoeken. We hebben de ambitie om in de keten samen met gemeenten een waardering van werkzoekenden te krijgen van een 7. Vanwege de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de realisatie daarvan formuleren wij die ambitie als streefwaarde.

Resultaatgebied 5: klantgerichtheid		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
10	Klantgerichtheid, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none">- Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden- Klanttevredenheid werkgevers- Keten klanttevredenheid werkzoekenden- Keten klanttevredenheid werkgevers	7,0 6,0 - -	7,1 6,1 6,8 nrb	7,0 6,3 7,0 -

2.2 Reguliere dienstverlening

Klantgerichtheid betekent dat we in al onze werkprocessen alert zijn op de effecten voor de klant. We monitoren de kwaliteit van onze dienstverlening bij onze klanten en medewerkers. We sturen daarbij op de klantprincipes bereikbaarheid & toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid.

Iedere medewerker van UWV levert een bijdrage aan de klantgerichtheid van de hele organisatie. Daarom besteedt elk bedrijfsonderdeel aandacht aan het verder verbeteren van de klantgerichtheid in de dagelijkse gang van zaken.

UWV heeft jaarlijks vele miljoenen contacten met klanten. Daarvoor staan verschillende kanalen open, zoals telefoon, e-mail, post en persoonlijk contact. Onze klantcontactcentra hebben jaarlijks vele telefonische contacten met klanten, werkgevers of zakelijke relaties van UWV. Geprobeerd wordt dat aantal terug te dringen ten faveure van internet en e-mailverkeer. Wij verwachten een daling van het aantal telefonische contacten van 9,7 miljoen in 2010 naar 9,3 miljoen in 2011. Persoonlijk contact hebben onze klanten vooral met werkcoaches, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Wij ondersteunen deze medewerkers in het verder professionaliseren van hun werk en hun contact met klanten.

Wij besteden daarnaast veel aandacht aan een snelle en goede behandeling van klachten en bezwaren. We zetten waar mogelijk mediation in om samen met de klant naar de beste oplossing te zoeken. Door betere prestaties in eerste aanleg willen wij het aantal klachten terugbrengen van 15.000 in 2010 tot 12.000 in 2011.

2.3 Nieuwe ontwikkelingen

Onze inzet op verbetering van de dienstverlening staat mede in het teken van kostenbesparing.

Leer- en verbetercirkel dienstverlening

UWV heeft een leer- en verbetercirkel op het gebied van dienstverlening ingericht. Op basis van klantsignalen, gedestilleerd uit ondermeer telefonie, klachten, informatie uit cliëntenraden en

klantonderzoeken, werken wij aan verbeteringen in de dienstverlening voor de klant (werknemer en werkgever). Ook toetsen we vooraf bij onze klanten voorgenomen verbeteringen in de communicatie en de dienstverlening. De voorgelegde en getoetste werkprocessen zullen in 2011 tot een betere dienstverlening leiden.

Gemak voor de werkgever

Afgelopen jaar is veel gedaan om de dienstverlening aan werkgevers te verbeteren. Wij hebben op UWV.nl vernieuwde webpagina's voor werkgevers geopend met toegankelijke informatie en transactiemogelijkheden. De waardering van werkgevers is de laatste jaren gestegen van 5.8 naar een 6.1. Voor 2011 streven we naar een 6.3. De dienstverlening aan werkgevers richten wij langs drie lijnen in: optimale informatie, administratieve eenvoud en ondersteuning op het terrein van vacaturevervulling, arbeidsparticipatie en re-integratie. De werkgever kan steeds meer gebruik maken van elektronische formulieren en de berichtenbox. Voor postverzending bieden we de werkgever één centraal postbusnummer. Ook maken we steeds meer gebruik van binnen de overheid beschikbare gegevens van werkgevers.

Elektronische dienstverlening

De overheid ontwikkelt digitale dienstverlening, zoals in het Nationaal Uitvoeringsprogramma en E-overheid. UWV participeert actief in deze programma's. Wij vergroten de komende jaren fasegewijs het bereik van onze digitale dienstverlening. In 2011 zetten wij de eerste stappen met het digitaal beschikbaar stellen van statusinformatie, het digitaal communiceren met UWV en het online maken van afspraken met UWV.

Fouten voorkomen of snel verhelpen

Kenmerk van een goede dienstverlening is het voortdurende streven geen fouten te maken. En toch gaat er desondanks wel eens wat mis. Dan willen we dat zo snel mogelijk en in samenspraak met de klant herstellen. Dat lukt bijna altijd en klanten tonen zich daar tevreden mee. In uitzonderingsgevallen echter blijkt er meer nodig te zijn. Het gaat dan om klanten, die worden geconfronteerd met een samenloop van problemen en die daar de weg niet uit weten te vinden. Om nog doortastender te kunnen optreden starten wij vanaf 2011 een nieuwe onconventionele procedure. Wij vragen onze medewerkers te signaleren als klanten dreigen vast te lopen. Districtmanagers kunnen dan een snelle en effectieve oplossing bieden, waarbij zij worden ondersteund door een multidisciplinair team dat de ruimte en de mogelijkheid heeft om, eventueel buiten de normale lijn om, oplossingen te vinden voor de klant. In 2010 starten we een pilot met deze aanpak.

2.4 Cliëntenraad

De cliëntenraad is voor ons een belangrijke gesprekspartner bij het ontwikkelen van een klantgerichte dienstverlening. De cliëntenraad brengt op grond van de SUWI-wet jaarlijks advies uit over het jaarplan van UWV.

In zijn advies over het voorliggende jaarplan geeft de cliëntenraad aan nauw betrokken te willen zijn bij verschillende in het jaarplan beschreven nieuwe ontwikkelingen. De cliëntenraad wil UWV graag van advies dienen bij uitvoeringstoetsen, uitvoeringsbesluiten en wijzigingen in klantprocessen, onder meer voor cliënten op het werkplein. De cliëntenraad ondersteunt het initiatief van UWV om cliëntenraden van UWV en van de gemeenten te stimuleren samen op de werkpleinen de belangen van de cliënten zo goed mogelijk te behartigen. De raad wijst erop dat daarvoor goede samenwerking in de regio nodig is. De cliëntenraad heeft ook zorgen kenbaar gemaakt, onder meer over de gevolgen van de budgettaire krimp voor de dienstverlening aan klanten.

Wij hebben de cliëntenraad geantwoord, dat wij met hen in gesprek blijven over de veranderingen die UWV te wachten staan, mede als gevolg van het afnemende budget. Ook zullen wij de cliëntenraad zo breed mogelijk informeren en advies vragen over veranderingen die het belang van cliënten raken.

3. Begeleiden naar werk

Een kerntaak van UWV is de begeleiding van werkzoekenden naar werk. Dat doen we voor zowel werklozen als zieken en arbeidsgehandicapten. Met de inzet van re-integratiemiddelen kunnen we een beroep doen op gespecialiseerde re-integratiebedrijven om mensen weer of beter geschikt te maken voor de arbeidsmarkt.

3.1 Resultaten

In 2011 verwachten we 12.000 werkzoekenden nog voor de eerste WW-dag naar ander werk te begeleiden. Daarnaast hebben we de ambitie om 180.000 werklozen vanuit de WW naar ander werk begeleiden. Dit is ambitieus omdat we in 2011 over minder werkcoaches beschikken in verband met een lager uitvoeringsbudget, omdat we minder re-integratiemiddelen inzetten dan in 2010 en omdat de instroom in de WW naar verwachting lager ligt.

Met inachtneming van de realisaties over de eerste 8 maanden van 2010 en de budgettaire positie in 2011 zijn de normen op het gebied van de begeleiding naar werk vastgesteld. In een aantal gevallen gebruiken we absolute aantallen. Die variëren al naar gelang de stand van de conjunctuur. We hebben indertijd hiervoor gekozen gelet op de kabinetsdoelstelling om 200.000 mensen uit de uitkering te laten uitstromen. Die doelstelling ziet zowel op het klantenbestand van UWV als van de Gemeenten.

Onderdeel van de nieuwe Wajong is het participatieplan. De uitvoering van deze nieuwe wet verkeert nog in de startfase. De tijdigheid van het opstellen van het participatieplan Wajong stijgt gestaag, maar zal eind 2010 nog niet volledig op de norm zitten. We handhaven onze normering, maar met de kanttekening dat we die voor 2011 ambitieus vinden.

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd 2010	Norm 2011
2	Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 ^{ste} werkloosheidsdag	13.000	7.700	12.000
Resultaatgebied 4: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in: – Indicatie WSW – Herindicatie WSW	95% 95%	96% 98%	95% 95%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in: – Ontslagvergunningen – Tewerkstellingsvergunningen	82% 90%	83% 91%	82% 90%
8	Ondersteuning arbeidsmarkt, onderverdeeld in: – Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden – Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers	60% 180.000	68% 310.500	60% 225.000
9	Resultaten Werk, onderverdeeld in: – Arbeidsuitstroom WW – Plaatsingspercentage AG (gestart vanaf 2008) – Tijdigheid participatieplan Wajong	187.000 30% 85%	177.500 37% 44%	180.000 35% 85%

3.2 Reguliere dienstverlening

Werkzoekenden WW

We verwachten dat er ultimo 2010 circa 290.000 klanten in de WW zitten. De instroom van nieuwe klanten in de WW in 2011 is geraamd op 426.000 terwijl er naar verwachting circa 430.000 de WW zullen verlaten.

Onze dienstverlening begint dus al voor de eerste WW-dag. In deze preventieperiode tracht UWV te voorkomen dat mensen in de WW belanden door ze van werk naar werk te begeleiden. Hiertoe heeft UWV in 2011 de beschikking over een mobiliteitsfonds van waaruit korte trajecten of modules kunnen worden gefinancierd voor klanten in de preventie- en frictieperiode (tot 3 maanden WW).

We ontwikkelen een pakket aan digitale diensten waarmee het meer en meer mogelijk wordt om werkzoekenden de eerste drie maanden op afstand ondersteuning te verlenen in combinatie met groepsgewijze activiteiten. Met dit pakket kan de werkzoekende zelfstandig werk zoeken en zijn kansen op werk verbeteren. Zonodig kan hij de hulp van een werkcoach inroepen of gebruik maken van aanvullende diensten op het Werkplein zoals workshops, banenmarkten e.d.

De werkzoekende klant is zo regisseur van zijn eigen re-integratie. De werkcoach ziet er op toe of de klant zich aan afspraken houdt. Indien nodig legt hij een maatregel op. Het lagere uitvoeringsbudget in 2011 dwingt ons tot het maken van keuzes. Een daarvan is dat de tijd die we per klant beschikbaar hebben in 2011 naar beneden is bijgesteld.

Op basis van het opgebouwde klantprofiel leggen wij vanaf de derde maand de focus op passende ondersteuning voor werkzoekenden die dat nodig hebben. Een klein deel van het re-integratiebudget WW is bestemd voor klanten waarvan het evident is dat zij in het eerste jaar van hun WW-uitkering re-integratiedienstverlening nodig hebben. Het taakstellende re-integratiebudget WW vraagt om een selectieve en effectieve inzet van middelen. De prioriteit van onze re-integratiedienstverlening (externe inkoop) ligt om die reden bij langdurig werklozen. Na 1 jaar doen we onze klanten zo mogelijk een passend werkaanbod dat werkzoekenden in beginsel moeten accepteren. Loonkostensubsidie kan hierbij een extra stimulans vormen voor werkgevers. Daarnaast kunnen re-integratiemiddelen het vinden van werk ondersteunen.

We blijven ook in 2011 (projectmatige) aandacht besteden aan doelgroepen. We noemen de jongeren in het kader van de aanpak jeugdwerkloosheid en ook ouderen. We bouwen verder aan bestaande initiatieven zoals leerwerkloketten en schuldhulpverlening.

Werkzoekenden Wajong

De in 2010 ingevoerde nieuwe Wajong vraagt ook in 2011 nog onze aandacht. Vanaf eind 2010 leggen wij de competenties van Wajongers vast in de systemen en wordt aansluiting gemaakt met de beschikbare vacatures voor Wajongers. Het gaat hier om de nieuwe instroom van 1 januari 2010 en voor het deel van zittend bestand Wajong met een lopend re-integratietraject.

Via het inkoopkader Wajong verplichten wij re-integratiebedrijven om zowel vacatures als kandidaten uit te wisselen. We versterken de samenwerking met Sociale Werkvoorziening waarin we gebruik willen maken van de leerwerkomgeving en de arbeidsontwikkelmogelijkheden van de SW-bedrijven.

In de Wajongnetwerken werken scholen, gemeenten, zorginstellingen en MEE onder regie van UWV intensief samen. In 2011 verbreden we de netwerken tot een landelijke dekking. We richten ons specifiek op meer samenwerking met gemeenten.

Wij stimuleren scholen met lagere resultaten dan bij vergelijkbare scholen in de omgeving tot verbetering van hun plaatsingsresultaten. We delen good practices en bieden diensten aan, zoals bij werkgevers opgehaalde stageplekken, leerwerkplekken en werkervaringsplaatsen, de inzet van de stagejobcoach, de plaatsingscheque, etc. En we bevorderen vraaggestuurd opleiden.

Werkzoekenden WIA

De dienstverlening aan werkzoekenden WIA, uitkeringsgerechtigden met een WGA-uitkering, is in 2010 geïntegreerd in het WERKbedrijf. Door de kennis van arbeidsdeskundigen over deze doelgroep te verbinden met de kennis van de arbeidsmarkt en de dienstverlening van het

WERKbedrijf, vergroten we de kansen op werk. Op basis van klantsegmentatie zetten we voor hen selectief re-integratiemiddelen in. Ons doel is dat ruim 35% van de klanten die op traject gaan, er in slaagt duurzaam werk te vinden.

Handhaving

Handhaving is een geïntegreerd onderdeel van onze dienstverlening. Als de klant geen of te weinig activiteiten ontplooit in eerste 3 maanden spreken wij hem aan op zijn verantwoordelijkheid om actief naar werk te zoeken. Ook bij elektronische dienstverlening kunnen wij de activiteiten van de klant volgen en hem daarop aanspreken. Dat geldt ook bij begeleiding door de werkcoach of door een re-integratiebedrijf en bij het aanbieden van werk na een jaar werkloosheid (passend werkaanbod). Als het aanspreken van de klant niet tot de gewenste gedragsverandering leidt, zetten wij passende sanctiemiddelen in.

Onderwijsvoorzieningen

UWV verstrekt onderwijsvoorzieningen in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Deze voorzieningen zijn bedoeld om jongeren met een handicap in staat te stellen deel te nemen aan initieel regulier onderwijs. Initieel onderwijs is het onderwijs dat iedere jongere gebruikelijk is te volgen alvorens hij aan het arbeidsproces gaat deelnemen.

Het gaat hier om meeneembare voorzieningen, vervoersvoorzieningen en intermediaire voorzieningen die worden verstrekt in het kader van de Wet Overige OCW subsidies (WOOS).

Samen op de werkpleinen

Uitgangspunt van de samenwerking op de werkpleinen is dat de klant steeds die dienstverlening ontvangt waarmee hij het beste gediend is. Samen met gemeenten richten we ons in 2011 op het oppakken van klantsignalen die beide organisaties raken, het ontwikkelen van elektronische dienstverlening en het breder beschikbaar stellen van bestaande instrumenten, zoals ons Klantencontactcentrum, dat nu al voor de gemeente Groningen werkt. We stimuleren onze cliëntenraden om samen met cliëntenraden van de gemeenten de belangen van cliënten op werkpleinen zo goed mogelijk te behartigen. De samenwerking tussen UWV en gemeenten wordt nader uitgewerkt in de Werkpleinagenda (voorheen Ketenjaarplan), die eind 2010 aan de Minister wordt aangeboden.

Professionalisering

We investeren in de professionaliteit van organisatie en werkcoaches. We doen onderzoek naar effectieve instrumenten van 'profiling' en 'targeting'. Dit raakt ons totale pakket van dienstverlening: e-diensten, eigen (intensieve) dienstverlening door de werkcoach, inkoop van re-integratietrajecten, scholing, etc. Om voor de inzet van eigen dienstverlening en externe re-integratiemiddelen scherpere keuzes te kunnen maken willen we de effectiviteit van de methodieken en instrumenten die de werkcoach inzet aantoonbaar maken (evidence-based werken).

3.2.1 Mobiliteitsfonds

De afgelopen periode is vele malen de politiek-maatschappelijke behoefte gebleken aan adequate ondersteuning vanuit UWV in acute crisissituaties zoals bij dreigend massaontslag als gevolg van bedrijfsherstructureringen of faillissementen. Omdat dergelijke situaties niet alleen de medewerkers van het bedrijf zelf treffen maar ook het personeel van toeleverende bedrijven en een impact kunnen hebben op de gehele (regionale) arbeidsmarkt, is een gezamenlijke benadering vereist. UWV treedt in dergelijke gevallen op als coördinator (mobiliseren van alle betrokken publieke en private partners) en tracht de getroffen medewerkers van werk naar werk te begeleiden. Vaak kan in dergelijke situaties met relatief geringe inzet van middelen uit de publieke sector snel resultaat worden bereikt. Een vraaggerichte aanpak waarbij een kort traject of bijvoorbeeld een ervaringscertificaat (EVC) effectief kan zijn.

Bij grotere ondernemingen zijn hiervoor veelal middelen beschikbaar vanuit het sociaal plan of het sectorfonds. Voor het MKB en bedrijven in een situatie van faillissement zijn deze middelen echter in veel mindere mate beschikbaar. Het mobiliteitsfonds wordt daarom primair ingezet in situaties waarin geen vangnet (sociaal plan of financierend sectorfonds) aanwezig is (zoals bij faillissementen).

Daarnaast worden middelen ingezet voor instroomprojecten in kansrijke beroepen en sectoren (zoals de zorg). UWV heeft voor deze aanpak in 2011 een mobiliteitsfonds van € 20 mln. ter beschikking.

3.2.2 Inzet van re-integratiemiddelen AG en WW 2011

Het re-integratiebudget WW is voor 2011 vastgesteld op € 104 mln. Het re-integratiebudget AG is voor 2011 vastgesteld op € 134 mln. Deze budgetten zijn taakstellend.

Inzet WW middelen

Het re-integratiebudget WW vraagt om een selectieve inzet van middelen. In samenspraak met de Minister is de keuze gemaakt dat in 2011 de prioriteit voor inzet van re-integratiemiddelen WW bij langdurig werklozen ligt (na 12 maanden WW). Een klein deel van het re-integratiebudget WW is bestemd voor klanten waarvoor het evident is dat zij in het eerste jaar van hun WW-uitkering re-integratiedienstverlening nodig hebben. Net als in 2010 is de voorwaarde voor de inzet van re-integratiemiddelen een baanintentie van minimaal 6 maanden. Met het beschikbare re-integratiebudget kunnen we in 2011 voor circa 40.000 klanten re-integratiedienstverlening inkopen. Dit is ongeveer de helft van het door ons geraamde totale klantenbestand aan langdurig werklozen in 2011. Voor de overige klanten zijn anders gefinancierde vormen van dienstverlening beschikbaar, zoals loonkostensubsidie, proefplaatsing en de dienstverlening van de werkcoach.

In 2010 heeft UWV een aantal sturingsmaatregelen genomen om de beheersing van het WW budget te verbeteren. De belangrijkste zijn:

- Realisatie van een strakkere sturing en monitoring van de aangegane verplichtingen, risico's en beheersmaatregelen.
- Gecontroleerde inkoop via de landelijke re-integratiedesk
- Invoering van een verbeterd prognosemodel van aangegane inkoopverplichtingen.
- Extra inzet van kwaliteitsaudits en aanvullende audits door de Accountantsdienst en sturing op daaruit voortkomende verbeteradviezen.

Deze sturings- en beheersmaatregelen worden eind 2010 geëvalueerd. Op basis van de uitkomsten daarvan bepalen we welke maatregelen in 2011 structureel worden ingevoerd.

Inzet AG middelen

Met het re-integratiebudget AG gaan we in 2011 voor circa 27.000 arbeidsgehandicapten re-integratiemiddelen inkopen. Wij verwachten in 2011 ongeveer 75.000 nieuwe aanvragen WIA en Wajong. Van diegenen die een uitkering krijgen toegekend zal slechts een deel werkmogelijkheden hebben en dus in aanmerking komen voor ondersteuning re-integratietraject. De beschikbare middelen moeten we dan ook selectief inzetten. De doelgroepen waarvoor we de meeste trajecten inkopen zijn Wajongers, WIA/WGA en ZW-vangnetklanten. In paragraaf 4.3 gaan wij op de dienstverlening aan de laatstgenoemde doelgroep verder in.

Op basis van ramingen van de instroom in re-integratiedienstverlening van werkzoekenden met een arbeidsbeperking hebben we medio 2010 maatregelen getroffen om in 2010 en 2011 binnen budget te blijven.

- a. Toepassing Protocol Zeer Moeilijk Plaatsbaar (ZMP) selectiever toepassen
- b. Selectieve inzet externe dienstverlening (eenmaal inkopen per klant)
- c. Vergoedingsregeling WSW beëindigd voor WSW geïndiceerden op de wachtlijst
- d. Dure re-integratiediensten selectiever inzetten door een centrale toets op duurdere vormen van dienstverlening
- e. Continueren huidig beleid ten aanzien van de doelgroep WAO/WAZ: alleen zelfmelders komen in aanmerking voor een re-integratietraject.

Daarnaast hebben we ten aanzien van het re-integratiebudget AG in 2010 een nieuwe procedure voor het aangaan van verplichtingen ingevoerd. Met deze maatregel bereiken we dat de districtmanager beter in staat wordt gesteld te sturen op het aangaan van verplichtingen.

3.3 Nieuwe ontwikkelingen voor werkgevers

Samen met gemeenten en in overleg met sociale partners gaan wij een landelijk dekkend netwerk van 30 regionale 'werkgeversservicepunten' inrichten. De regionale werkgeversservicepunten zijn onderdeel van de regionale werk-netwerken en het regionaal scharnierpunt tussen publieke en private partijen. Deze werkgeversservicepunten ontplooiën in samenspraak met werkgevers en

sectoren en andere publieke en private partijen op het terrein van werk, inkomen en scholing vraaggerichte activiteiten voor met werkloosheid bedreigden, kortdurig werklozen en voor groepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder wajongers en andere klanten/werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Met de servicepunten bieden we werkgevers een loket voor vragen en informatie, van waaruit we onze werkgeversdienstverlening eenduidig en professioneel aanbieden.

Het regionale werkgeversservicepunt biedt de volgende diensten aan:

- Informatie & Advies over o.a. arbeidsmarkt, arbeidsjuridische vragen, vraaggerichte (duale) scholing/leer-werk trajecten, re-integratie
- (Van werk naar) werk arrangementen gericht op verschillende groepen van werknemers/werkzoekenden afgestemd op vraag van werkgevers/sectoren
- Expertise t.b.v. financieringsconstructies werkarrangementen
- Expertise t.b.v. competentie management
- Expertise op het gebied van werkaanpassingen

Op alle 100 werkpleinen bieden wij individuele werkgevers vacaturebemiddeling. Vacatures van lokaal opererende werkgevers worden in breder verband zichtbaar gemaakt en komen daarmee beschikbaar voor de initiatieven die in het kader van de regionale arbeidsmarkt aanpak ontstaan. Via werk.nl worden deze vacatures regionaal en landelijk ontsloten.

Re-integratie door de werkgever

UWV gaat werkgevers meer ondersteunen bij de re-integratie van arbeidsgehandicapten. Over de vormgeving wordt nog overlegd, maar onze intentie is om in 2011 hiermee ervaring op te doen door werkgevers geld beschikbaar te stellen om organisatieadvies, begeleiding, training e.d. in te kopen voor een succesvolle re-integratie van arbeidsgehandicapten in zijn bedrijf. We kunnen zo nagaan wat het effect is op de effectiviteit en efficiency van de re-integratiemiddelen op en de kans op duurzaam werk binnen reguliere arbeidsorganisaties. De rol van UWV verandert in deze gevallen van inkoper van re-integratietrajecten naar die van adviseur en begeleider van werkgevers en diens te re-integreren werknemers.

3.4 Nieuwe ontwikkelingen voor werkzoekenden

Werkzoekenden WW

Wij ontwikkelen een nieuw diagnose-instrument waarmee we beter in staat zijn om de begeleidingsbehoefte van klanten te kunnen beoordelen. Wij willen met dit instrument – zoveel mogelijk samen met enkele gemeenten – gaan proefdraaien in 2011.

4. Sociaal medische dienstverlening

Een sociaal medisch oordeel vormt voor veel van onze klanten het eerste contact met UWV. Het is van essentieel belang dat het sociaal medisch oordeel van hoge kwaliteit is. Dit oordeel vormt immers de grondslag voor het al dan niet ontvangen van inkomenscompensatie en voor de verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt.

4.1 Resultaten

In het Plan van Aanpak Vangnet zijn prestatieafspraken gemaakt. Wij nemen die afspraken hier op naast de bestaande indicator juistheid re-integratieverslag, die indicatief is voor de wijze waarop wij de toegang tot de WIA monitoren. De indicator uitstroom binnen 104 weken is te beschouwen als een samenvoeging van de twee voorgaande indicatoren, herstel < 13 weken, dan wel tussen 13-104 weken. De norm is in lijn met de bij die indicatoren gehanteerde normering. De tweede indicator is nieuw.

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd 2010	Norm 2011
1	Preventie WIA, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none">- Juistheid re-integratieverslag- Uitstroom uit ZW-vangnet binnen 104 weken- Aandeel werkenden na 13 weken ziekte	80%	86%	80%
		nvt	93,4% (t/m mei)	94%
		nvt	5,7% (t/m mei)	6,5%

4.2 Reguliere dienstverlening

Dienstverlening voor WIA-gerechtigden

De eerste twee jaar dat een werknemer ziek is, moet de werkgever het loon doorbetalen en blijft de werknemer in dienst. Werkgever en werknemer hebben de plicht om in die periode de zieke werknemers zo snel mogelijk weer te laten terugkeren op het werk. UWV kan door zowel werkgevers als zieke werknemers verzocht worden om een deskundigenoordeel uit te voeren over de re-integratie-inspanningen van beide partijen. We verwachten in 2011 ruim 20.000 deskundigenoordelen uit te voeren.

Indien de zieke werknemer na 104 weken het werk nog niet heeft hervat, toets UWV het door werkgever en zieke werknemers opgestelde re-integratieverslag. Na goedkeuring van het re-integratieverslag kan een aanvraag voor WIA-uitkering volgen. We verwachten ruim 50.000 WIA aanvragen te beoordelen.

Omdat de instroom in de WIA nog een stijgende tendens vertoont, nemen wij in 2011 een aantal instroombeperkende maatregelen. Deze hebben betrekking op het vangnet (zie hierna). Over andere maatregelen vindt momenteel nog overleg plaats met het Ministerie.

Dienstverlening voor Wajongers

Ten aanzien van de Wajong verwachten we op basis van de huidige volumeontwikkelingen in 2011 ruim 22.000 nieuwe aanvragen te beoordelen en voor circa 13.000 Wajongers een participatievisie op te stellen. Hierin worden de mogelijkheden beschreven voor de Wajong klant om betaald werk te verrichten.

Van hen die in aanmerking komen voor de nieuwe Wajong komt op basis van de eerste beelden een groot deel (meer dan 80%) in de werkregeling terecht. Op basis van de door het WERKbedrijf op te stellen participatieplannen en plaatsingen op de arbeidsmarkt, zal een deel van deze Wajongers in de toekomst verdiensten verkrijgen, eventueel met samenloop van een lagere uitkering.

Om de instroom in de nieuwe Wajong zoveel mogelijk te beperken hebben wij het plan om in 2011 voorafgaande aan de mogelijke aanvraag van een uitkering een adviesgesprek door het WERKbedrijf laten uitvoeren gericht op voorkoming van de aanvraag.

Klant blijft in beeld

Na een eerste sociaal medisch oordeel kan het aangewezen zijn de klant te blijven volgen als er kansen zijn op toename van diens arbeidsmogelijkheden. Wij streven bij de inzet van de beschikbare sociaal medische expertise naar een maximaal rendement voor de uitkeringslasten. Zodoende kunnen we ook de beschikbare capaciteit zo efficiënt mogelijk inzetten.

Professionalisering

Wij leggen de focus bij onze professionaliseringsactiviteiten op verduidelijking en vereenvoudiging van het werkproces ten behoeve van onze klanten. Van medewerkers wordt gevraagd om zich in teamverband vooral te richten op de te realiseren resultaten. Professionalisering vindt qua inhoud in de breedte plaats op het thema Arbeid & Gezondheid in plaats van specialisatie.

Kennisontwikkeling

In het licht van de toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is verdergaande kennisontwikkeling op het gebied van arbeid en gezondheid noodzakelijk. Ons centraal expertisecentrum inventariseert de kennisvragen en zorgt via de opdrachtverstrekking aan en/of de regie op de onderzoeksprogrammering van kennisinstellingen en voor de ontwikkeling van de voor UWV benodigde kennis. Ook maakt het expertisecentrum de vertaling naar de toepassing hiervan en ondersteunt de invoering.

In 2011 werken we verder aan de inrichting van de academische werkplaats. Dit is een geformaliseerd samenwerkingsverband tussen universiteiten en UWV. Het doel is om theorie en praktijk van de verzekeringsgeneeskunde samen te brengen. Zo willen wij bereiken dat onderzoek en onderwijs beter aansluiten bij de praktijk en anderzijds de praktijk meer gebruik maakt van wetenschappelijke kennis uit onderzoek ('evidence based'). Dat zou moeten leiden tot het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening, kennisontwikkeling en innovatie, een effectieve kennisinfrastructuur en het beschikbaar stellen van de kennis buiten UWV.

Efficiënter werken

Ons uitgangspunt is om met dezelfde capaciteitsinzet meer resultaat te bereiken. Daarom besteden we aandacht aan het vinden van andere, slimmere, werkmethoden.

Onze klanten hebben er baat bij dat informatie wordt gedeeld of opnieuw wordt gebruikt. Het met inachtneming van privacyvoorschriften delen van sociaal medische beoordelingen van verschillende organisaties zoals CIZ, gemeenten en UWV is hier een voorbeeld van. Ook in 2011 nemen wij deel aan een aantal pilots in het kader van het programma stroomlijning indicatiestellingen.

Dienstverlening aan derden

UWV zet in 2011 haar expertise op het terrein van sociaal medische advisering in voor anderen, vooral gemeenten. Deze vorm van dienstverlening vindt op beperkte schaal plaats in het kader van ketensamenwerking en geschiedt op verzoek van de ketenpartners. Op districtsniveau wordt de afweging gemaakt of wij aan een dergelijk verzoek kunnen voldoen; onze primaire (wettelijke) taken zullen niet in de knel komen.

4.3 Nieuwe ontwikkelingen

Dienstverlening voor Vangnetklanten

UWV heeft in 2010 een verbeterplan voor de dienstverlening van vangnetgevallen vastgesteld met meer focus op verbeteringen die direct de uitvoering van de ZW-arborol faciliteren en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

De maatregelen op korte termijn richten zich vooral op een verbetering van de bedrijfsvoering en de sturing daarop. Het gaat hierbij om het invoeren van een nieuwe rapportagetool, betere sturing met de nieuw beschikbare stuurinformatie, exacter normeren van de benodigde capaciteit en verbetering van de toetsing van de re-integratieverslagen.

Op langere termijn is een fundamentele herijking van de uitvoering van de ZW-Arborol nodig. Daarom is 1 oktober op zeven kantoren gestart met het toetsen van een werkwijze (vooruitlopend op de landelijke implementatie) die het mogelijk maakt sterker in te zetten op risicoselectie, demedicalisering en participatie. Kern van de werkwijze is het sterker positioneren van de re-integratiebegeleider als degene die de regie voert in het ZW-Arboproces.

Dienstverlening in verband met WSW

Wij willen de indicatiestelling Wajong en WSW in 2011 integreren. De bedoeling is om het medisch onderzoek bij de verzekeringarts van UWV te beleggen zodat de externe inkoop van de WSW-indicatiestelling op termijn beëindigd kan worden. Zo werken we efficiënter en klantgerichter. Daarnaast is het de bedoeling om de beoordeling voor zowel de indicatiestelling WSW als Wajong, beter op elkaar af te stemmen. Randvoorwaardelijk voor implementatie in 2011 zijn de uitkomsten van enkele pilots die in 2010 in het land worden gehouden.

5. Uitkeren

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. Meer dan 1 miljoen mensen ontvangen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. Zij kunnen rekenen op een betrouwbare en snelle uitkeringsverzorging. Wij stimuleren onze klanten om hun verplichtingen na te leven.

UWV wil de komende jaren uitgroeien tot een excellente uitvoerder van de uitkeringsfunctie.

Daarbij past een snel en efficiënt proces van aanvraag tot uitkering, waarbij alles in één keer goed gaat. Wanneer de uitkering goed geregeld is, kan de aandacht volledig worden gericht op het vinden van werk, zo dat al tot de opties behoort.

5.1 Resultaten

Voor alle verschillende uitkeringen betaalt UWV snel en in één keer juist de uitkering. Op basis van de resultaten tot nu toe kunnen we voor 2011 de norm voor de tijdige betaling ZW en WW aanscherpen tot 85%. Bij het huidige hoge beroep op de uitkeringen en teruglopende financiële armslag is dat een ambitieus doel. Maar in de cijfers over de eerste maanden van 2010 zien we aanwijzingen dat dit haalbaar is.

In 2011 rapporteren we in het kader van handhaving over de naleving van de inlichtingenplicht (tijdig en juist informatie doorgeven) en de re-integratieplicht (voldoende solliciteren, werkaanbod accepteren). Deze kengetallen bieden het beste zicht op de gewenste outcome van de handhavinginszetting. De prestatie-indicator afdoening fraudegevallen is niet meer opgenomen, omdat die alleen procesinformatie verschaft en daardoor weinig zegt over de resultaten.

Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none">- WW < 4 weken na ingang recht- ZW < 4 weken na ingang recht- WIA < 4 weken na ingang recht- Wajong < 18 weken na aanvraag	80%	95%	85%
		75%	89%	85%
		80%	87%	80%
		80%	93%	80%
4	Rechtmatigheid	99%	98,1%	99%
5	Handhaving: Nalevingsniveau (kengetal)	-	Nnb	-

5.2 Reguliere dienstverlening

De werkgelegenheid in de marktsector zal in 2011 volgens recente ramingen niet of nauwelijks verder dalen. Hierdoor blijft de forse toename van het aantal werklozen in 2011 naar verwachting uit. De laatste CPB-verwachtingen gaan uit van een lichte afname van de werkloosheid van 559.000 aanvragen in 2010 naar 525.000 in 2011. De omvang van het lopende bestand WW zal naar verwachting afnemen van 247.000 naar 240.000 uitkeringsjaren.

De regeling deeltijd WW loopt af in 2011. De activiteiten in 2011 hebben voornamelijk betrekking op de afhandeling van verlengingen en continuering van uitkeringen. Náást het werkaanbod m.b.t. bovenstaande kerntaken brengt de uitvoering van deeltijd WW ook handhavingactiviteiten met zich mee die in de begroting zijn opgenomen.

Het lopend bestand WIA is nog steeds in opbouw. Het volume aan uitkeringsjaren stijgt met 26% van 82.000 in 2010 naar 104.000 in 2011.

Ook het aantal Wajong gerechtigden neemt nog toe. Het volume aan uitkeringsjaren ligt in 2011 daardoor hoger dan in 2010 (van 199.000 in 2010 naar 208.000 in 2011).

Handhaving

UWV hecht grote waarde aan het voorkomen van overtredingen door het inzetten van de juiste preventieve middelen. In 2011 betekent dit ondermeer dat UWV zijn actieve deelname aan de

campagne 'Weet hoe het zit' continueert. In het voorjaar 2011 wordt aandacht besteed aan het thema vrijwilligerswerk.

Afhankelijk van de financiële kaders en besluitvorming over het SZW Handhavingsprogramma 2011 – 2014 stellen wij de mix aan repressieve controlemiddelen voor 2011 vast. Hierbij zal, in lijn met de contouren van het Handhavingsprogramma, extra aandacht zijn voor het voorkomen en bestrijden van het fenomeen witte fraude.

De handhavingsfunctionarissen van UWV voeren in 2011 ca. 120.000 controles uit om mogelijke overtredingen van de voorschriften te onderzoeken. Naar verwachting stijgt het aantal gevallen waarin wij een overtreding administratief sanctioneren met 20% (van 36.400 in 2010 naar 44.000 in 2011).

5.3 Nieuwe ontwikkelingen

Elektronische dienstverlening

We verbeteren de efficiency van de uitvoering onder meer door het verder ontwikkelen van de elektronische intake en het terugdringen van het aantal systemen. We starten in 2011 met de bouw van één betaalsysteem. We bereiden de e-dienstverlening stap voor stap uit, zodat klanten die dat willen meer zaken on-line kunnen afhandelen. Dit past binnen ons streven met de kernfunctie Uitkeren uiteindelijk aanvragen automatisch af te kunnen handelen op basis van de beschikbare gegevens in de Polisadministratie.

6. Gegevensdiensten

UWV wil binnen het publieke domein uitgroeien tot een deskundig uitvoerder op het gebied van gegevensbeheer in brede zin. Naar dat doel wordt fasegewijs toegewerkt door eerst de beschikbaarheid van gegevens te borgen, vervolgens gegevensleveringen te standaardiseren, maatwerk te introduceren bij gegevensleveringen en tot slot de adviesfunctie in te richten.

6.1 Resultaten

Door enige vertraging bij enkele grote gegevensleveringen blijft de realisatie op dit moment achter bij de norm. Het betreft hier een incident dat niet van invloed is op de trend. We handhaven dan ook onze norm op 92%.

Resultaatgebied 5: klantgerichtheid		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
11	Tijdige gegevenslevering aan derden	92%	77%	92%

6.2 Reguliere dienstverlening

Dienstverlening aan afnemers van gegevens

UWV wil op het gebied van gegevens een bijdrage leveren aan het vergroten van het burgers gemak, het verlagen van administratieve lasten en van uitvoeringskosten van UWV en partners (SVB, Belastingdienst, Gemeenten enz.).

UWV is leverancier van gegevens ten behoeve van primaire processen van een veelheid aan zowel overheidsorganisaties als uitvoerders van private regelingen. Ondermeer het CBS, de Belastingdienst en pensioenfondsen ontvangen (twee)wekelijks grote gegevensbestanden van UWV. Daarnaast is er wekelijks sprake van bijna 500.000 raadplegingen van onze gegevens door andere afnemers via een inkijsfunctie. Dit zijn organisaties als CVZ, CAK, gemeentelijke sociale diensten (honderden), SVB, Waterschappen, onderdelen van het ministerie van SZW, SER, Senter Novem, Inlichtingenbureau, IND. Er wordt gestreefd naar het compleet digitaal afhandelen van de leveringen. De uitvoering van UWV zelf is ook een grote afnemer van gegevens.

De loonaangifteketen fungeert zo goed als stabiel. Momenteel starten we een pilot om vanuit de loonaangifteketen alle signalen over gegevens op een centraal punt te verzamelen en te verwerken. Aldus kunnen signalen sneller en beter worden verwerkt. En dat verhoogt de kwaliteit van de gegevens. Het doorontwikkelen van (een deel van) de polisadministratie naar een Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen zal bijdragen aan de kwaliteit van de gegevens. In 2011 zullen we in samenwerking met SZW deze doorontwikkeling gestalte geven.

E-overheid en Digitaal klantdossier

UWV wil een belangrijke rol spelen in de groeiende behoefte aan betrouwbaar en efficiënt gegevensgebruik. Wij nemen actief deel aan het e-overheidsprogramma en streven naar eenmalige uitvraag en meervoudig gebruik van gegevens. UWV ontwikkelt zich op gegevensgebied tot beheerder, leverancier, makelaar van gegevens en expert op het gebied van gegevensgebruik en –logistiek, zowel binnen UWV als in de Keten Werk & Inkomen en de Loonaangifteketen.

In 2010 ronden wij DKD als apart programma af. Het concept van DKD blijven we in 2011 in samenwerking met ketenpartners doorontwikkelen. We werken tevens verder aan de samenwerking en dienstverlening op werkpleinen en de completering van onze e-dienstverlening. Voortzetting is tevens vervat in de ambities van UWV als gegevensmakelaar. In samenwerking met SZW en ketenpartners gaan we in 2011 een uitbreiding van het concept eenmalige gegevensuitvraag in ontwikkeling nemen.

UWV sluit als overheidsorganisatie aan op de bouwstenen die landelijk worden ontwikkeld voor een efficiënter en effectiever functionerende (e)overheid. Na aansluiting op het GBA staat voor 2011 aansluiting op de registratie niet-ingezetenen (RNI) op het programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. RNI en GBA moeten samen de landelijke basisregistratie personen gaan vormen. UWV is een van de partijen die gegevens levert ten behoeve van het RNI. UWV is actief betrokken bij de ontwikkeling van Digimelding, als terugmeldmechanisme op basisregistraties (in eerste instantie GBA).

6.2 Nieuwe ontwikkelingen

Op het gebied van gegevens heeft UWV in 2011 ambities langs een tweetal lijnen:

Gegevenslevering verbeteren

Om goede integrale dienstverlening aan afnemers te kunnen borgen, bepaalt het klantperspectief de inrichting van onze vernieuwing van de werkprocessen. Zo verbetert in 2011 de beschikbaarheid van informatie vanuit alle interne gegevensbronnen. Ook richten we duidelijke loketten in voor afnemers en individuele afhandeling van reacties binnen het domein van de loonaangifte.

Tijdige beschikbaarheid van de juiste informatie

UWV streeft naar verkorting van de doorlooptijd gegevensaanvragen van afnemers, verlaging van de uitvoeringskosten en verbetering van de mogelijkheid om in te kunnen spelen op wensen uit de markt. Door meer standaardisering toe te passen in zowel het aanvragen als het produceren van gegevensleveringen wil UWV haar afnemers snel en goedkoop van dienst zijn. In 2011 starten we met deze beweging.

7. Bedrijfsvoering

Wij zetten ons in voor een bedrijfsvoering die de klant voorop stelt, oog heeft voor kostenbesparing, een aantrekkelijk werkgeverschap uitstraalt en die innovatief is op het gebied van de informatievoorziening.

7.1 Resultaten

Onze begroting voor 2011 voldoet aan de kaderstelling van de augustusbrieven. Wij hebben de grenzen in de bedrijfsvoering opgezocht om dat te kunnen bereiken. Verdere bezuinigingen in 2011 zullen mogelijk leiden tot versoering van de dienstverlening aan onze klanten.

Resultaatgebied 7: efficiency		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 7 mnd. 2010	Norm 2011
12	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

7.2 HRM

UWV streeft naar een grotere diversiteit van de samenstelling in het personeelsbestand waardoor ook een duurzame inzetbaarheid wordt bevorderd. De wenselijkheid maar ook de noodzaak van een dergelijk beleid kunnen we het beste illustreren met de volgende waarnemingen:

- Het personeelsbestand van UWV vergrijst
- Jongeren werken vooral op tijdelijke contracten
- Uit onderzoek blijkt dat diversiteit werkt
- Veranderingen in samenstelling vragen om meerjarige aanpak.

Deze ontwikkelingen stellen UWV voor de uitdaging verschillende – soms tegenstrijdige – beleidsdoelstellingen in samenhang te realiseren. Zo moet het verdwijnen van kennis veroorzaakt door vergrijzing worden voorkomen, door vroegtijdig nieuwe medewerkers in vaste dienst aan te nemen. Tegelijk hebben we flexibiliteit nodig om met de economie te kunnen mee ademen. We streven naar een personeelsbestand dat een afspiegeling is van de maatschappij. We streven naar doorstroming om te voorkomen dat de organisatie te veel naar binnen gericht raakt.

We moeten dat beleid realiseren in een tijdsbestek waarin UWV opnieuw zal krimpen (zie onderstaande tabel). Van de totale krimp van 3.900 fte in de komende jaren is ongeveer de helft het effect van efficiencymaatregelen en de rest heeft betrekking op afbouw van de tijdelijke bezetting in verband met de aanpak van de crisis.

Personele ontwikkeling						
Fte	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	20.400	18.700	17.300	16.600	16.600	16.500

Een tweede belangrijke vernieuwing die ons voor de komende jaren voor ogen staat is: 'Het Nieuwe Werken'. Dit is een andere manier van (samen)werken waarbij medewerkers meer tijd- en plaatsafhankelijk hun taken kunnen uitvoeren. Deze vorm van flexwerken is ook een bijdrage aan verhoging van de doelmatigheid van de organisatie. De invoering van Het Nieuwe Werken zal naar verwachting enkele jaren in beslag nemen.

7.3 ICT

Zoals al in het Meerjaren Informatieplan 2011-2015 geschetst, richten de investeringen zich in de planperiode op het verbeteren van de (elektronische) dienstverlening en het verlagen van de kosten. Het beschikbare budget in 2011 voor investeringen in de ICT is beperkt. Wij leggen daarom de focus vooral op investeringen in gemeenschappelijke voorzieningen, die ófwel substantieel

bijdragen aan de arbeidsparticipatie van de klanten van UWV, ófwel bijdragen aan aanzienlijke kostenreducties in de uitvoering.

Als onderdeel van de meerjarig gemaakte financiële afspraken bespaart UWV ca. € 96 mln. op de ICT kosten als bijdrage aan een totale meerjarige ombuiging van € 370 mln. ICT kosten omvatten zowel reguliere activiteiten als ook projecten. De taakstelling voor 2011 is € 38 mln. (12%).

Het in 2009 in een onderzoek geïdentificeerde besparingspotentieel gaan we stapsgewijs realiseren als onderdeel van de totale UWV kostenombuiging. Als eerste stap is de dienstverlening door het rekencentrum in 2010 verlengd tegen marktconforme condities. Volgende stappen zijn het reduceren van de omvang en complexiteit van het applicatielandschap. Zo worden in 2011 de twee systemen voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen teruggebracht naar één systeem. De toegenomen effectiviteit en efficiëntie van de IV organisatie zal leiden tot lagere ICT uitvoeringskosten. De heraanbesteding van Kantoorautomatisering, Werkplekken en Netwerken in 2011 tegen marktconforme condities zal ook tot een kostenverlaging leiden. Verder zal de omvang van de ICT projectenportfolio vanaf 2011 gaan dalen.

In het Jaarinformatieplan 2011 (JIP) worden de geplande ontwikkelingen in de informatievoorziening van UWV opgenomen. Het plan geeft een overzicht van de resultaten die UWV in 2011 wil bereiken in de context van de toekomstvisie op het applicatielandschap. Deze activiteiten worden onder andere gefinancierd vanuit de Vernieuwing en Wet- en regelgeving. Per categorie worden de doelstellingen, de klanteffecten evenals het benodigde budget beschreven. De sturing en beheersing hebben we zodanig georganiseerd, dat we een projectbudget pas beschikbaar stellen als er een goedgekeurd projectplan ligt.

7.4 Huisvesting

UWV heeft geen panden in eigendom, maar huurt al zijn kantoren. Vanuit die positie verricht UWV als ZBO zijn vastgoedactiviteiten. De werkzaamheden bestaan uit: portefeuillemanagement, managen van huurcontracten, uitvoering geven aan inrichtingsprojecten en het managen van het technisch beheer van de panden.

Voor de komende jaren heeft UWV de volgende vastgoeddoelen:

- de medewerkers van UWV op tijd, op maat en tegen marktconforme kosten huisvesten onder toepassing van de UWV huisstijl en moderne huisvestingsconcepten
- beheren en waar nodig aanpassen van de huurportefeuille in overeenstemming met de behoefte aan kantooroppervlak en de ontwikkeling in de organisatie
- waarborgen van de kwaliteit van de huisvesting.

In november 2008 is de beslissing gevallen om het aantal regionale vestigingen van het (toen nog in oprichting zijnde) Werkbedrijf te verminderen met 30. Op deze wijze werd deels invulling gegeven aan de taakstelling die aan de fusie van CWI met UWV was gekoppeld. Voorts is met alle betrokken gemeenten overleg gevoerd, wat er in heeft geresulteerd dat 20 van de 30 vestigingen als (satelliet-)werkplein in stand kunnen blijven. De gemeente draagt daarbij zorg voor de facilitaire kosten, inclusief de huisvesting. De overige vestigingen zijn of worden gesloten.

In het meerjarenplan Huisvesting 2010-2015 hebben wij een koers uitgezet die moet leiden tot een lager aantal m²:

- vermindering van het aantal werkpleinen, districtskantoren en backoffice kantoren
- personeelsreductie als gevolg van vermindering werkaanbod en efficiencymaatregelen
- bijstelling van de norm werkplekken per fte
- ontwikkelen van moderne huisvestingsconcepten in het licht van 'Het Nieuwe Werken'
- uitwerken en concretiseren van de doelstellingen voor duurzaamheid, in overeenstemming met het geldende kabinetsbeleid.

Om de doelstellingen en ontwikkelingen te realiseren maakt UWV o.a. gebruik van de kennis en ervaring van de Rijks Gebouwen Dienst. Tevens wordt er bij het vaststellen van richtlijnen met betrekking tot het aantal benodigde m² rekening gehouden met de uitgangspunten en normen van de Interdepartementale Commissie Faciliteiten en Huisvesting (ICFH).

7.5 Overige thema's

Kwaliteit

UWV is ISO-gecertificeerd. In 2011 bouwen wij onze kwaliteitszorg uit op basis van het uitgangspunt dat maatwerk voor de klant vraagt om maatwerk in kwaliteitszorg. Wij hanteren Lean Six Sigma als leidende verbeteraanpak van en voor de organisatie. Ten aanzien van Beveiliging en Privacy blijven wij werken aan verbeteringen om te blijven voldoen aan de bepalingen van artikel 5.22 en 6.4 van de Regeling SUWI.

Integriteit

Omdat wij veel met privacygevoelige gegevens werken, investeren we in de integriteit van onze medewerkers. In 2011 zetten we het beleid voort om de positieve resultaten van ons preventiebeleid te borgen. Op basis van de nieuwe klokkenluiderregeling voor de overheid en de evaluatie van onze eigen 'Regeling melden mogelijke misstanden' richten wij het proces van melding integriteitschendingen zodanig in dat we de bestaande meldingsbereidheid binnen UWV minimaal op het huidige niveau kunnen handhaven.

Maatschappelijk ondernemen

UWV staat midden in de samenleving en is zich ervan bewust dat burgers voor hun werk of inkomen afhankelijk zijn van haar inspanningen. Die positie vraagt om een organisatie met mensen die Maatschappelijk Ondernemen (MO) vanzelfsprekend vinden.

UWV is verantwoordelijk voor een duurzame bedrijfsvoering. In wisselwerking met haar stakeholders levert UWV perspectief op het gebied van mens, milieu en welvaart.

Als werkgever draagt UWV daarom bij aan de verbetering van de levensstandaard door volwaardig, veilig en degelijk werk. Arbeidsvoorwaarden behelzen dan ook niet alleen loon, werktijden, verlof et cetera maar ook aandacht voor gezondheid, veiligheid en ontplooiing van de medewerker. Dit draagt bij aan de inzetbaarheid van de medewerkers én heeft invloed op maatschappelijke onderwerpen, zoals zorg voor de samenleving en het bevorderen van een gezonde levenshouding.

Naast het voldoen aan de wettelijke eisen nemen wij onze verantwoordelijkheid voor milieubelasting die wordt veroorzaakt door haar bedrijfsvoering, activiteiten en diensten. Wij werken actief aan het verbeteren van onze eigen milieuprestatie en ook aan die van anderen binnen onze invloedssfeer.

UWV is zich bewust van haar sterke relatie met de samenleving waar binnen zij opereert. Door deze betrokkenheid positief en actief te benaderen, dragen wij bij aan de werking van organisaties in de samenleving die verschillende groepen, meningen en belangen vertegenwoordigen, het zogenaamde 'maatschappelijk middenveld'.

Op basis van bovenstaande zijn onze belangrijkste thema's voor 2011: duurzaamheid, diversiteit, gezondheid & welbevinden en netwerken. In november 2010 is het beleidskader voor maatschappelijk ondernemen herijkt. Voor 2011 zijn onze doelen:

- Verbreden gezond en biologisch aanbod catering (speerpunt gezondheid & welbevinden)
- Deelname aan 'make a difference day' (speerpunt netwerken)
- Annette Dümigprijs uitgereikt voor beste idee verbetering 'werk-privé-balans', idee geïmplementeerd (speerpunt diversiteit)
- Energieverbruik in 30 grootste vestigingen met 10% afgenomen t.o.v. medio 2010 (speerpunt duurzaamheid)
- Medewerkers zijn zich bewust van het belang van maatschappelijk ondernemen en zijn bereid tot actieve participatie (voorwaarde, communicatiedoel).

Toezicht

Wij voeren onze interne onderzoeken uit op basis van een UWV brede risico-inventarisatie die staat beschreven in de auditkalender. De onderzoeksresultaten stellen wij beschikbaar aan de Inspectie Werk en Inkomen en aan de Algemene Rekenkamer (ARK). Deze toezichthouders maken - in het kader van het single audit principe - gebruik van deze resultaten voor hun bevindingen en oordelen. De toezichtsbevindingen vertalen wij - voor zover mogelijk en nodig - in onze bedrijfsvoering.

7.6 Risicomanagement

Risicomanagement is een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering. Naast de operationele risicobeheersing, is er op verschillende niveaus en momenten aandacht voor risico's binnen UWV.

In de jaarplancyclus voeren wij een UWV-brede risicoanalyse uit, die uiteindelijk leidt tot een strategische risicomatrix. Gedurende het uitvoeringsjaar wordt in de concern uitvoeringsrapportages aan de Raad van Bestuur verslag gedaan in hoeverre de gesignaleerde risico's zich voordoen en of bijsturing noodzakelijk is. Bij het opstellen van de strategische risicomatrix gelden de doelstellingen uit het jaarplan UWV, de wet- en regelgeving en het kwaliteitssysteem als uitgangspunt. In de jaarplannen van de bedrijfsonderdelen en in het jaarplan UWV worden de risico's en beheersmaatregelen benoemd. Op basis daarvan wordt een strategische risicomatrix opgesteld. De centrale stafdirecties en de Accountantsdienst bespreken daarnaast maandelijks de signalen die zij vanuit hun eigen discipline oppikken: signalen van de klant, vanuit de opdrachtgever of vanuit uitgevoerde audits. Signalen die duiden op verstoringen worden, aanvullend op de strategische risicomatrix, verwerkt in de concernrapportage aan de Raad van Bestuur.

Over de reguliere uitvoering van de jaarplannen van divisies en directies wordt verslag gedaan in maandelijks uitvoeringsrapportages. In deze rapportages brengen de divisies en directoraten verslag uit over de risicobeheersing. De managementrapportages gaan onder meer in op de realisatie van de doelstellingen, de prestatie-indicatoren, de risicobeheersing en de budgetbesteding. Waar nodig wordt gerapporteerd over de (voortgang van de) genomen maatregelen. Naast technisch overleg tussen onze directie FEZ en de divisies en directoraten vinden er periodiek gesprekken plaats tussen de leden van de Raad van Bestuur en de directeuren van de organisatieonderdelen. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding geven, neemt de Raad van Bestuur maatregelen om bij te sturen. Dit stelsel van planning en control wordt ondersteund door een breed auditprogramma dat door de Accountantsdienst wordt uitgevoerd. Elk kwartaal wordt (de voortgang van) dit programma besproken met de Raad van Bestuur.

Extra aandacht wordt besteed aan de beheersing van risico's in verandertrajecten. Dat geldt bijvoorbeeld voor projecten die een bestaande uitvoeringswijze aanpassen en nieuwe wetgeving die om veranderingen in de uitvoering vraagt. Voor projecten geldt dat deze nauwgezet de UWV projectmanagement methodiek, gebaseerd op Prince2, moeten volgen. Belangrijk onderdeel daarvan is risicomanagement, maar ook het starten met een goed plan en het tijdig signaleren en besluiten over van afwijkingen. Voorgenomen wijzigingen in wet- en regelgeving worden altijd op uitvoerbaarheid getoetst in een zogenoemde uitvoeringstoets. Daarbij wordt de impact op de uitvoering beoordeeld en vindt een risicobeoordeling plaats.

Ten behoeve van de verantwoording in het Jaarverslag UWV is de systematiek van in-control verklaringen ingevoerd voor de directeuren die direct aan de Raad van Bestuur rapporteren.

Wij onderkennen voor 2011 de volgende risico's en maatregelen om deze te trachten te beheersen:

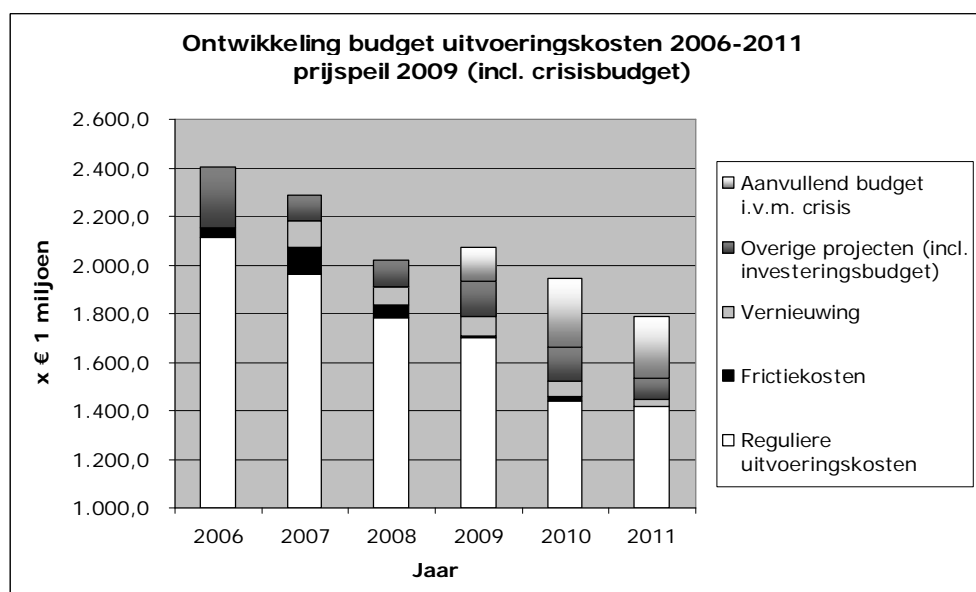
- De doelstellingen zijn voor 2011 op vrijwel hetzelfde niveau gehouden als 2010. UWV heeft de afgelopen jaren enorme bezuinigingen opgeleverd (sinds 2006 ca. € 450 miljoen op jaarbasis) en voor 2011 zijn reeds aanzienlijke bezuinigingen ingeboekt. Dit zijn ambitieuze doelstellingen. Wij willen blijven investeren in verbetering van de dienstverlening, mits daaraan tevens kostenbesparing verbonden is. Waar dat niet kan is de eerste optie om het niveau van dienstverlening te handhaven op het bestaande niveau. In het uiterste geval moeten we kiezen voor versoering van de dienstverlening;
- De gevolgen van de crisis zijn nog goed zichtbaar in de bestanden van gemeenten en UWV. Ook in 2011 zal er sprake zijn van een grote werkdruk op de werkpleinen waardoor de verdere ontwikkeling van de samenwerking onder druk komt te staan. Wij stimuleren dat de samenwerking zich vooral blijft richten op de integrale oplossing van de klantvraag en de vraaggerichte bemiddeling en re-integratie. Daarnaast bestaat het risico dat door deze grote werkdruk de klanttevredenheid niet voldoet aan het gewenste niveau;
- De stabiele loonaangifteketen is een feit. De verdere ontwikkeling van de robuuste keten is nog gaande. De bezuinigingen bij zowel Belastingdienst als UWV kunnen de ontwikkeling van de robuuste keten belemmeren. Een deel van de besparingen van 2011 e.v. zijn gebaseerd op de realisatie van de robuuste keten. Via een scherpe bewaking van dit traject en tijdige bijsturing daarvan trachten we dit te beperken.

8. Overzicht prestatie-indicatoren

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd 2010	Norm 2011
1	Preventie WIA, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - Toetsing re-integratieverslag - Uitstroom uit ZW vangnet binnen 104 weken - Aandeel werkenden na 13 weken ziekte 	80% nvt nvt	86% nvt nvt	80% 94% 6,5%
2	Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 ^{ste} werkloosheidsdag	13.000	7.700	12.000
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - WW < 4 weken na ingang recht - ZW < 4 weken na ingang recht - WIA < 4 weken na ingang recht - Wajong < 18 weken na aanvraag 	80% 75% 80% 80%	95% 89% 87% 93%	85% 85% 80% 80%
4	Rechtmatigheid	99%	98,1%	99%
5	Handhaving, nalevingsniveau (kengetal)	-	Nnb	-
Resultaatgebied 4: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom				
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - Indicatie WSW - Herindicatie WSW 	95% 95%	96% 98%	95% 95%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - Ontslagvergunningen - Tewerkstellingsvergunningen 	82% 90%	83% 91%	82% 90%
8	Ondersteuning arbeidsmarkt, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden - Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers 	60% 180.000	68% 310.500	60% 225.000
9	Resultaten Werk, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsuitstroom WW - Plaatsingspercentage AG (gestart vanaf 2008) - Tijdigheid participatieplan Wajong 	187.000 30% 85%	177.500 37% 44%	180.000 35% 85%
Resultaatgebied 5: klantgerichtheid		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
10	Klantgerichtheid, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden - Klanttevredenheid werkgevers - Keten klanttevredenheid werkzoekenden - Keten klanttevredenheid werkgevers 	7,0 6,0 - -	7,1 6,1 6,8 nbn	7,0 6,3 7,0 -
11	Tijdige gegevenslevering aan derden	92%	77%	92%
Resultaatgebied 7: efficiency		Norm 2010	Realisatie 1 ^{ste} 8 mnd. 2010	Norm 2011
12	Realisatie binnen budget	< 100%	<100%	< 100%

9. Begroting

Ons budget laat over meerjarig een constant dalende lijn zien, zoals blijkt uit grafiek. Het uitvoeringsbudget is tussen 2006 en 2011 met ruim € 600 miljoen afgenomen, waarvan € 450 miljoen reguliere uitvoeringskosten. Over de periode van 2002 (het ontstaan van UWV) tot aan 2013 verwachten we uit te komen op een besparing van circa € 1 miljard. De uitvoeringskosten zijn in de periode 2007 - 2009 afgenomen van 10,1% tot 8,8% van de totale lasten.



9.1 Begroting 2011

De omvang van de begroting wordt sterk bepaald door de in- en uitstroom van klanten en de omvang van het bestand. SZW en UWV hanteren sinds enkele jaren een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen worden vertaald naar een meerjarig financieel kader. De begroting is gebaseerd op dat kader en geactualiseerd aan de hand van de augustusbrief.

Begroting UWV 2011		<i>bedragen in € miljoen</i>
Structurele uitvoering incl. WSW	1.895,1	
Taakstelling Vernieuwing	-120,0	
Taakstelling Fusie	-100,0	
Versobering bedrijfsvoering	- 5,0	
Reguliere kosten		1.670,1
Investeringsbudget		26,5
Wet- & Regelgeving		57,2
Vernieuwing		32,5
Frictiekosten		0,2
Lopende claims en nieuw voorzien beleid		PM
Financieel kader augustusbrief		1.786,5
Onderwijsvoorzieningen		2,3
Totaal financieel kader UWV 2011		1.788,8+ PM

Reguliere kosten 2011

De reguliere kosten zijn als volgt naar kostensoorten te onderscheiden:

Reguliere kosten UWV 2011		<i>bedragen in € miljoen</i>
Personeel		1.141,3
Huisvesting		181,9
Automatisering		249,4
Overige kosten		97,5
Totaal reguliere kosten		1.670,1

- De personeelskosten is de resultante van capaciteit, normenstelsel en personeelstarieven.
- De huisvestingskosten zijn opgebouwd uit arbeidscapaciteit, genormeerd werkoppervlak en tarief per m².
- De automatiseringskosten hebben betrekking op werkplekautomatisering, datacom/telecom en systeemkosten en zijn berekend op basis van arbeidscapaciteit, normering en tarief.
- De 'overige kosten' zijn gerelateerd aan de voorgaande kostencategorieën.

In de begroting bedragen de reguliere uitvoeringskosten € 1.670,1 miljoen. De begroting voldoet daarmee aan de kaderstelling van de Augustusbrief. In de begroting 2011 heeft UWV de grenzen in de bedrijfsvoering opgezocht. Verdere bezuinigingen in 2011 zullen leiden tot een versoering van de dienstverlening aan de klant.

Budget voor investeringskosten 2011

Het investeringsbudget 2011 bedraagt € 26,5 miljoen, conform de afgesproken meerjarenreeks.

Wet- en regelgeving 2011

Voor 2011 begroten wij voor de (meerjarige) wet- en regelgevingstrajecten:

- Walvis	€ 2,0 miljoen
- Nieuwe Wajong	€ 24,7 miljoen
- STAP	€ 9,1 miljoen
- Leerwerkloketten	€ 7,8 miljoen
- UWV en Zorg	€ 1,2 miljoen
- Schuldhulpverlening	€ 0,7 miljoen
- Jeugdwerkloosheid	€ 3,0 miljoen
- Deeltijd WW	€ 6,0 miljoen
- IDM	<u>€ 2,6 miljoen</u>
Totaal	€ 57,2 miljoen

De Wet en regelgeving projecten worden in het reguliere proces uitgevoerd met uitzondering van Walvis (€ 2,0 miljoen), IDM (€ 2,6 miljoen) en het projectmatige deel van Nieuwe Wajong (€ 1,6 miljoen) en STAP (€ 1,2 miljoen).

In totaal bedraagt het reguliere deel van de Wet en regelgevingstrajecten € 49,8 miljoen.

Vernieuwing

Voor 2011 begroot UWV in het kader van de Vernieuwing een bedrag van € 32,5 miljoen. De uitwerking van de meerjarige kosten en baten Vernieuwing is opgenomen in de business case.

Nieuw voorzien beleid

Dit betreft lopende en mogelijke toekomstige dossiers met financiële impact voor UWV waarvan de ingangsdatum en/of de exacte financiële impact nog onzeker zijn en die nog niet in de augustusbrief zijn opgenomen. Als belangrijkste uitstaande aanvullende budgetaanvragen noemen wij hier:

- Digitaal Verzekeringsbericht
- Wet Wanbetalers ZVW

- Europese verordeningen 883-2004
- Wijzigingen Wajong
- Intensivering werkgeversdienstverlening Wajong
- VG protocollen
- Werkpleinen (AMvB dienstverlening en inrichting)
- IDM (aanvullende maatregelen)

Onderwijsvoorzieningen via OC&W

In 2009 is het opdrachtgeverschap voor de onderwijsvoorzieningen van SZW overgegaan op OC&W. Voor 2011 worden de kosten geraamd op € 2,3 miljoen. Dat bedrag wordt bij OC&W in rekening gebracht.

Productcatalogus 2011

De productcatalogus 2011 van UWV presenteert de kosten van UWV naar bedrijfskernfunctie en strategische producten. Deze is als volgt opgebouwd:

Productcatalogus UWV 2011 *			
<i>bedragen in € miljoen</i>			
Bedrijfskernfuncties	2011	Strategische producten	2011
1. Informatievoorziening	96,4	1.1 Informatievoorziening	96,4
2. Preventie & Re-integratie	462,4	2.1 Preventie	38,3
Reguliere kosten		2.2 Basisdienstverlening werkzoekenden	170,4
		2.3 Re-integratie	253,7
3. Registratie arbeidsverhoudingen	147,0	3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	57,6
		3.2 Werkgeversdienstverlening	89,4
4. Claimbeoordeling	919,6	4.1 Toekennen – afwijzen claim	425,2
		4.2 Continueren	432,2
		4.3 Handhaving	62,2
5. Inkomensverzorging	94,5	5.1 Betalingen	94,5
Totaal productcatalogus UWV 2011	1.719,9	Totaal productcatalogus UWV 2011	1.719,9

* Het totaal van de productcatalogus bestaat naast de reguliere kosten (€ 1.670,1 miljoen) uit het reguliere deel van de Wet- en regelgeving budgetten (€ 49,8 miljoen).

9.2 Kostenverdeling naar fonds 2011

Activiteiten van UWV worden betaald uit fondsen, die worden gefinancierd via premie-inkomsten en Rijksbijdragen. De verdeling van de totale uitvoeringskosten 2011 over de fondsen is:

Kostenverdeling over de fondsen	<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
	2011
Aof	358,0
Whk	15,6
Afj	124,2
Sfn	341,2
AWf	914,9
Ufo	30,9
Tf	1,8
Subtotaal	1.786,5
OC&W	2,3
Totaal	1.788,8

De verwachte Rijksbijdrage aan de fondsen voor de financiering van activiteiten van UWV is:

Financiering via Rijksbijdrage	<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
	2011
Rijksbijdrage AWf	271,0
Wajong	124,2
WSW-indicatie	24,6
Extra re-integratie (IDM)	2,6
ZEZ	2,5
WTCG	1,4
IOW	0,4
Totaal	426,7

9.3 Kasstroomoverzicht 2011

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de zogenoemde indirecte methode. Hierbij wordt de begroting volgens het baten- en lastenstelsel herleid tot inkomsten en uitgaven.

Kasstroomoverzicht uitvoering	<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>
	2011
Kasstromen uit operationele activiteiten	
Totaal uitvoeringskosten 2011	- 1.786,5
Afschrijvingen	40,0
Mutaties in voorzieningen	- 10,0
Mutaties in werkkapitaal	0,0
	- 1.756,5
Kasstromen uit investeringsactiviteiten	
Investerings in materiële vaste activa	- 40,0
Desinvesterings in materiële vaste activa	0,0
	- 40,0
Kasstromen uit financieringsactiviteiten	
Opgenomen langlopende schulden	0,0
Aflossing langlopende schulden	0,0
Netto kasstroom	- 1.796,5