

BIJLAGE 1 Prestatie-indicatoren UWV/Werkbedrijf

		Norm 2009	Realisatie eerste tertaal 2009	Realisatie 2008
Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom				
1	Juistheid beoordeling re-integratieverslag	80%	92%	90%
2	Herstelde vangnetgevallen, onderverdeeld in: - < 13 weken - > 13 weken	85% 80%	79% 75%	82% 76%
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking				
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: - WW < 4 weken na ingang recht - WIA < 4 weken na ingang recht - ZW < 4 weken na ingang recht - Wajong < 18 weken na aanvraag	80% 80% 75% 80%	71% 85% 69% 88%	88% 86% 63% 82%
4	Rechtmatigheid	99%	99%	98,5%
5	Bekendheid van verplichtingen (compliance)	85%	-	> 86%
6	Afdoening fraudegevallen	95%	93%	95%
Resultaatgebied 3: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom				
7	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in: - Indicatie WSW - Herindicatie WSW	95% 95%	86% 93%	96,6% 98,6%
8	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in: - Ontslagvergunningen - Tewerkstellingsvergunningen	82% 90%	80% 91%	85,4% 88,0%
9	Transparantiebereik	60%	59%	57,4%
10	Aantal beschikbare CV's	150.000	183.921	134.462
11	Aantal vervulde vacatures	95.000	28.802	103.337
12	Arbeidsuitstroomquote WW Onderverdeeld in: - Preventie (hervat vóór 1 ^{ste} WW-dag) - Arbeidsuitstroom (hervat vanaf 1 ^{ste} WW-dag)	22.000 150.000	3.913 58.695	53%
13	Plaatsingspercentage AG	30%	-	32% (2004) 35% (2005) 34% (2006)
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid				
14	UWV, onderverdeeld in: - Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden - Klantgerichtheid werkgevers	6.8 6.0	7.0 5,7	6.9 n.v.t.
15	Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn	85%	93%	92%
Resultaatgebied 5: geïntegreerde dienstverlening				
16	Keten, onderverdeeld in: - Keten klantgerichtheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8) - Keten klantgerichtheid werkgevers	- -	- -	6,5 n.v.t.
Resultaatgebied 6: efficiency				
17	Realisatie binnen budget	< 100%	< 100%	< 100%

Toelichting
Ad 1 Juistheid beoordeling re-integratieverslag

Het UWV beoordeelt het door de werkgever (samen met de werknemer) op te stellen re-integratieverslag bij einde wachttijd. Het UWV meet maandelijks of de toetsing van de re-integratieverslagen juist is uitgevoerd. In de eerste vier maanden van 2009 werd 92% van de

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

Ad 2 Herstelde vangnetgevallen

In de eerste vier maanden van 2009 is gemiddeld 79% van het aantal zieke vangnetters hersteld binnen 13 weken. In 2008 lag dit percentage gemiddeld op 82. Deze daling heeft een relatie met de huidige economische situatie. Als gevolg van de huidige economische ontwikkelingen neemt de instroom van zieke uitzendkrachten met een relatief hoog hersteldpercentage af en neemt het relatieve aandeel van de overige doelgroepen binnen de vangnetpopulatie met een lager hersteldpercentage toe. Het percentage vangnetgevallen dat herstelt na 13 weken bedroeg in de eerste vier maanden van 2009 75% en ligt daarmee eveneens onder de streefwaarde. Het UWV probeert met een nieuwe verbeterde aanpak van de ZW/Arborol met diverse korte termijn maatregelen de afname van de uitstroom tegen te gaan.

Ad 3 Tijdigheid eerste betaling

In de eerste vier maanden van 2009 kreeg 71% van de WW-klienten binnen 4 weken de eerste definitieve betaling. Dit is duidelijk lager dan in 2008 (88%) en lager dan de doelstelling voor 2009 van 80%. Dit hangt samen met de explosieve groei van het aantal nieuwe WW-aanvragen als gevolg van de economische crisis (177.137 eerste vier maanden 2009, 86.803 eerste vier maanden 2008).

De tijdigheid WIA voldoet met een score van 85% binnen vier weken ruimschoots aan de norm van 80%. Ook voor de Wajong voldoet de tijdigheidsscore aan de norm. Voor de Ziektewet bedroeg de tijdigheid in het eerste tertaal 69%. Dit is hoger dan de score over 2008 (63%), maar nog wel onder de norm van 75%. UWV onderzoekt of de doorlooptijd met één of twee dagen verkort kan worden, zodat wel aan de norm voldaan kan worden.

Ad 4 Rechtmatigheid

De voorlopige rechtmatigheid over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2009 (controlemaanden oktober 2008 tot en met maart 2009) bedraagt 99%. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van de score van 98,5% over 2008, en betekent dat UWV op dit moment voldoet aan de goedkeuringstolerantiegrens van 1%. De onzekerheid ligt met 0,8% echter hoger dan de 0,5% over 2008. De cijfers hebben een indicatief karakter.

Ad 5 Bekendheid van verplichtingen (compliance)

Het UWV voert de meting van de bekendheid met verplichtingen eenmaal per jaar uit. Verantwoording over de resultaten vindt plaats in het jaarverslag.

Ad 6 Afdoening fraudegevallen

Bij de afdoening van fraudegevallen gaat het om geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. In de eerste vier maanden van 2009 heeft het UWV 93% van de geconstateerde overtredingen afgedaan met een sanctie (lik-op-stuk). Dit is iets onder de norm. Het UWV onderzoekt momenteel de oorzaken hiervan.

Ad 7 Tijdigheid indicatie WSW

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2009 3.636 indicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 86% tijdig. Dit is onder de norm van 95%. De overgang van de leverancier van deskundigenadviezen veroorzaakt langere doorlooptijden. UWV verwacht dat de tijdigheid de komende maanden gaat verbeteren. Daarnaast heeft UWV in de eerste vier maanden 5.414 herindicatiestellingen afgegeven. Hiervan was 93% tijdig. Dit is eveneens onder de norm.

Ad 8 Tijdigheid juridische dienstverlening

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2009 16.613 ontslagvergunningen afgegeven. Van de verleende ontslagvergunningen was 80% tijdig. Dit is lager dan de norm. Dit komt doordat er aanzienlijk meer aanvragen zijn ingediend dan in dezelfde periode in 2008.

In de eerste vier maanden van 2009 heeft UWV 5.717 tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen afgegeven. Hiervan was 91% tijdig. Het aantal ingediende aanvragen in de eerste vier maanden bedraagt 5.740. De tijdigheid (exclusief verleende aanvragen Chinese Horeca) bedraagt 92%.

Ad 9 Transparantiebereik

In de eerste vier maanden van 2009 zijn bijna 216.900 vacatures ingediend; 138.200 via werk.nl en 78.700 via ABS. De transparantie van 59% is berekend op basis van een vacaturemarkt van 1.116.000 op jaarbasis. UWV verwacht op basis van de huidige economische situatie dat we dit aantal sterk zullen moeten bijstellen.

Ad 10 Aantal beschikbare CV's

Eind april waren er 183.921 cv's beschikbaar op Werk.nl. Dit is bijna 23% meer dan de streefwaarde van 150.000. Dit komt door de toename van de instroom van werkzoekenden en de invoering van het dienstverleningsconcept WERKbedrijf.

Ad 11 Aantal vervulde vacatures

Onder invloed van de economische crisis is het aantal werklozen toegenomen tot 207.000 eind april en tegelijkertijd is het aantal vacatures sterk teruggelopen. Dit heeft zijn weerslag op het aantal mensen dat UWV in de eerste vier maanden van 2009 aan het werk heeft geholpen.

In totaal meldden zich in de eerste vier maanden van 2009 219.700 werkzoekenden bij het UWV. 71.700 van hen hebben een nieuwe baan gevonden. Daarvan heeft het UWV er 28.802 rechtstreeks in contact gebracht met de nieuwe werkgever. De overige werkzoekenden hebben zelf een baan gevonden, mede door de basisdienstverlening en de selfservice-instrumenten op werk.nl.

Ad 12 Arbeidsuitstroomquote WW

Met een score van 3.913 op preventie (hervat vóór 1ste WW-dag) loopt het UWV achter op de doelstelling om 22.000 met werkloosheid bedreigde werkzoekenden van werk naar werk te bemiddelen.

Door het hanteren van een nieuwe teldefinitie in 2009 is de preventieperiode korter. Die periode ligt nu vóór de eerste werkloosheidsdag; in 2008 gold de preventieperiode tot de 23e werkdag na de eerste werkloosheidsdag. Dit heeft een duidelijk verlagend effect op het aantal naar werk bemiddelde met werkloosheid bedreigde werkzoekenden.

Ad 13 Plaatsingspercentage AG

Voor trajecten die zijn gestart in 2006 is een plaatsingspercentage van 35% gerealiseerd. Voor trajecten gestart in 2007 zal het plaatsingspercentage nog toenemen, omdat nog veel van deze trajecten niet zijn afgerond.

Ad 14 Klantgerichtheid UWV

In de eerste vier maanden van 2009 is de klanttevredenheid verder gestegen. De algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden in 2008 is toegenomen tot 7,0

(2008: 6,9, 2007: 6,7, 2006: 6,1). Ook is het percentage tevreden klanten verder gestegen naar 77% (2008: 74%, 2007, 69%, 2006: 54%).

De klanttevredenheid onder werkgevers is iets gedaald naar 5,7 (2008: 5,8).

Ad 15 Gegevenslevering aan derden < afgesproken termijn

93% van de gegevensleveringen aan derden in het eerste tertaal van 2009 vond binnen de afgesproken termijn plaats. Dit is ruim boven de streefwaarde van 85%.

Ad 16 Klantgerichtheid keten

Over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden zal het UWV rapporteren in het achtmaandenverslag, over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkgevers rapporteert het UWV in het jaarverslag.

Ad 17 Realisatie binnen budget

Zowel de reguliere uitvoeringskosten (-5,2%) als de projectkosten (-11,2%) liggen in de eerste vier maanden van 2009 binnen budget. De onderschrijding bij de reguliere kosten heeft vooral te maken met het feit dat de opschaling van de capaciteit, benodigd om het toenemend werkaanbod op te kunnen vangen en de diensverlening op peil te houden, nog in volle gang is. De onderschrijding bij de projectkosten komt door een latere start van projecten. UWV verwacht deze vertraging in de loop van 2009 grotendeels in te lopen.