

## Bijlage 2 Prestatie-indicatoren CWI

CWI	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Norm 2008
1. Preventiequote WW	20,1%	19,6%	24,1%	25,5%	20%
2. Preventiequote WWB	48%	53,1%	55,8%	60,6%	55%
3. Uitstroomquote WW (fase 1)	59,3%	64,8%	72%	-	-
4. Uitstroomquote WWB (fase 1)	60,5%	63,4%	70,5%	-	-
5. Uitstroomquote WW (route A)	-	-	66,9%	63,9%	60%
6. Uitstroomquote WWB (route A)	-	-	52%	41%	52%
7. Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI	90.891	104.844	106.051	103.337	95.000
8. Tijdigheid indicatie WSW (% binnen 16 weken)	63,5%	93,5%	97,7%	96,6%	95%
9. Tijdigheid herindicatie WSW (% binnen 16 weken)	64,6%	96%	98,5%	98,6%	95%
10. Aantal ingediende vacatures	292.480	321.139	296.075	-	kengetal
11. Transparantiebereik	56,1%	64,8%	55,5%	57,4%	60%
12. Klanttevredenheid bij CWI van bezoekers CWI/werkzoekenden	7,3	6,3	6,8	6,9	7
13. Bejegeningscijfer CWI naar werkzoekenden	-	7,2	7,5	7,5	7
14. Klanttevredenheid bij CWI van werkgevers	7	6,8	6,7	6,8	7
15. Efficiency	9%	18%	20%	binnen budget	binnen budget

**Groen** = de norm is behaald

**Rood** = de norm is niet behaald

### Toelichting

#### Ad 1 & 2 Preventiequote WW en WWB

In 2008 hoefden zo'n 68.000 werkzoekenden door CWI niet voor een WW-uitkering overgedragen te worden aan UWV. Dit resulteerde in een preventiequote WW van 25,5%. Ruim 75.000 werkzoekenden hoefden niet voor een WWB-uitkering aan de gemeente te worden overgedragen, wat heeft geresulteerd in een preventiequote WWB van 60,6%.

#### Ad 3 t/m 6 Uitstroomquote WW en WWB

Vanaf 2008 wordt alleen nog gerapporteerd over route A, omdat inmiddels alle vestigingen zijn overgestapt op de A/B-routering. Met een realisatie van 63,9% op de uitstroomquote WW is hiermee de streefwaarde voor 2008 wordt gerealiseerd. De norm van 52% voor de uitstroomquote WWB is in 2008 met een realisatie van 41% echter niet gehaald. Dit wordt veroorzaakt doordat de CWI in toenemende mate te maken krijgt met een moeilijke doelgroep.

Ad 7 Aantal vervulde vacatures met verzoek voorwerk CWI

CWI heeft met 103.337 vervulde vacatures in 2008 de streefwaarde van 95.000 gehaald.

Ad 8 & 9 Tijdigheid indicatie en herindicatie WSW

In 2007 heeft CWI de normen voor beide indicatoren van 90% behaald. De streefwaarden voor 2008 zijn verhoogd naar 95%. Ook deze normen zijn door CWI gehaald.

Ad 10 Aantal ingediende vacatures met verzoek voorwerk CWI

Vanaf 2008 is deze indicator opgenomen als beleidsinformatie (kengetal) en komt daarom niet meer voor in de lijst van indicatoren. De indicator geeft alleen de vacatures weer die via vestigingen binnenkomen en niet bijvoorbeeld via internet. De indicator transparantiebereik geeft het totaal aantal te werven vacatures weer (zie hieronder).

Ad 11 Transparantiebereik

CWI heeft in 2007 met een resultaat van 55,5% de afgesproken streefwaarde (60%) niet gehaald. Voor 2008 is de streefwaarde wederom op 60% vastgesteld. Ten opzichte van 2007 ligt de realisatie in 2008 met 57,4% hoger maar wordt de gestelde norm nog niet gehaald.

Ad 12, 13 & 14 Klantgerichtheid

Hoewel CWI nog niet de norm haalt voor klanttevredenheid, is er een verbetering te zien in het oordeel van werkzoekenden. CWI scoorde in 2006 een 6,3, in 2007 een 6,8 en in 2008 een 6,9. Het belangrijkste aandachtspunt is het aanbod van vacatures. De klanttevredenheid van de werkgevers is over de afgelopen drie jaren redelijk stabiel, maar nog wel onder de norm.

Ad 15 Efficiency

In 2007 is CWI binnen het gestelde reguliere budget gebleven en heeft daarmee de SUWI-efficiencytaakstelling van 20% in 2007 gehaald. De taakstelling voor 2008 (€10,3 miljoen) in het kader van het Coalitieakkoord is in het budget 2008 verwerkt. Ook in 2008 is CWI binnen het gestelde reguliere budget gebleven.