

## Bijlage 1

### Prestatie-indicatoren UWV, SVB en de ketenindicatoren

#### UWV

Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom		Norm 2010	Norm 2009	Realisatie 2008
1	Preventie WIA, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juistheid re-integratieverslag</li> <li>- vangnetgevallen &lt; 13 weken hersteld</li> <li>- vangnetgevallen &gt; 13 weken en &lt; 104 weken hersteld</li> </ul>	80% 78% 75%	80% 80% 85%	90% 82% 76%
2	Preventie WW, na begeleiding weer aan het werk < 1 <sup>ste</sup> werkloosheidsdag	13.000	22.000	-
<b>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>				
3	Tijdigheid eerste betaling, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- WW &lt; 4 weken na ingang recht</li> <li>- WIA &lt; 4 weken na ingang recht</li> <li>- ZW &lt; 4 weken na ingang recht</li> <li>- Wajong &lt; 18 weken na aanvraag</li> </ul>	80% 80% 75% 80%	80% 80% 75% 80%	88% 86% 63% 82%
4	Rechtmatigheid	99%	99%	98,5%
5	Handhaving, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nalevingsbereidheid</li> <li>- Afdoening fraudegevallen</li> </ul>	- 95%	n.v.t. 95%	n.v.t. 95%
<b>Resultaatgebied 4: bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom</b>				
6	Tijdigheid indicatie WSW, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicatie WSW</li> <li>- Herindicatie WSW</li> </ul>	95% 95%	95% 95%	96,6% 98,6%
7	Tijdigheid juridische dienstverlening, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontslagvergunningen</li> <li>- Tewerkstellingsvergunningen</li> </ul>	82% 90%	82% 90%	85,4% 88,0%
8	Ondersteuning arbeidsmarkt, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparantiebereik vacatures voor werkzoekenden</li> <li>- Transparantiebereik werkzoekenden (CV's) voor werkgevers</li> </ul>	60% 180.000	60% 150.000	57,4% 134.462
9	Resultaten Werk, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal vervulde vacatures</li> <li>- Arbeidsuitstroom WW</li> <li>- Plaatsingspercentage AG (gestart vanaf 2006)</li> <li>- Tijdigheid participatieplan Wajong</li> </ul>	95.000 187.000 30% 85%	95.000 150.000 30% n.v.t.	103.337 n.v.t. 34% n.v.t.
<b>Resultaatgebied 5: klantgerichtheid</b>				
10	Klantgerichtheid, onderverdeeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden</li> <li>- Klanttevredenheid werkgevers</li> <li>- Keten klanttevredenheid werkzoekenden (UWV ambitie = 6.8)</li> <li>- Keten klanttevredenheid werkgevers</li> </ul>	7,0 6,0 - -	6,8 6,0 - -	6,9 n.v.t. 6,5 -
11	Tijdige gegevenslevering aan derden	92%	85%	92%
<b>Resultaatgebied 7: efficiency</b>				
12	Realisatie binnen budget	<100%	< 100%	<100%

## SVB

Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Norm 2010	Norm 2009	Realisatie 2008
1	Rechtmatigheid a AOW b Anw c AKW	99% 99% 99%	99% 99% 99%	100% 99,7% 99,8%
2	Nationale tijdigheid a AOW b Anw c AKW	98% 96% 96%	98% 96% 96%	100% 99% 99%
3	Internationale tijdigheid a AOW b ANW c AKW	96% 96% 96%	96% 96% 96%	99% 99% 96%
4	Handhaving a. Bekendheid met regels b. Afdoeningspercentage	>60% 95%	>60% 95%	>60% 99%
<b>Resultaatgebied 2: klantgerichtheid</b>				
5	Klanttevredenheid	85%	85%	86%
6	Tijdigheid klachtenafhandeling	95%	95%	98%
<b>Resultaatgebied 3: efficiency</b>				
7	Efficiënte uitvoeringsprocessen	Binnen budget	Binnen budget	3,3%
8	Kosten per klant per wet	< loon/prijs	< loon/prijs	nvt

## Ketenindicatoren

	Indicator	Toelichting	Norm/streefwaarde 2010
1	<b>Preventie WW</b>	Aantal bij UWV ingeschreven klanten voor wie binnen 4 maanden werkloosheid dreigt, die het werk hebben hervat vóór de 1 <sup>ste</sup> WW-dag	13.000
2	<b>Arbeidsuitstroom WW</b>	Aantal uitkeringsgerechtigde WW klanten die het werk hebben hervat vanaf de 1 <sup>ste</sup> WW-dag, waarbij de WW-uitkering geheel of gedeeltelijk is geëindigd (exacte definitie nog in ontwikkeling binnen WERKbedrijf)	187.000
3	<b>Bestandsvermindering WWB</b>	Het aantal WWB uitkeringsgerechtigden waarvan het recht op WWB wordt beëindigd, ongeacht de oorzaak	Daling van WWB-bestand beneden 65 jaar met 75.000 ultimo 2011
4	<b>Arbeidsuitstroom WWB</b>	Aantal WWB uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden en waarbij de WWB geheel of gedeeltelijk is beëindigd	Daling WWB-bestand onder de 65 jaar met 75.000 ultimo 2011
5	<b>Arbeidsuitstroom NUG</b>	Aantal als werkzoekende geregistreerde, niet uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft aanvaard.	25.000 personen begeleiden naar werk of maatschappelijke participatie
6	<b>Klantgerichtheid werkzoekenden</b>	Gebaseerd op klantprincipes bereikbaarheid en toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid	<b>7</b>
7	<b>Klantgerichtheid werkgevers</b>	Gebaseerd op klantprincipes betrouwbaarheid, professionaliteit, daadkracht, toegankelijkheid en flexibiliteit	<b>7</b>