

## Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter Raad van Bestuur UWV  
De heer dr. J.M. Linthorst  
Postbus 58285  
1040 HG AMSTERDAM  
1040 HG58285

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
T 070 333 44 44  
F 070 333 40 33  
www.szw.nl

### Contactpersoon

drs. I.M. Klaassen  
T 070 333 55 97  
IKlaassen@minszw.nl

S. Anthonio

T 070 333 53 18  
SAnthonio@minszw.nl

### Onze referentie

RUA/A/09/8234

### Uw referentie

FEZ/PC&A/78299

Datum  
Betreft Jaarverslag UWV 2008

Geachte heer Linthorst,

In deze brief geef ik u mijn inhoudelijk oordeel over uw jaarverslag 2008 en daarmee over het functioneren van het UWV in 2008. Daarnaast dient uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2008 door mij te worden goedgekeurd (artikel 34, tweede lid, van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen). Ik heb besloten deze goedkeuring te verlenen, waarbij ik uw brief d.d. 2 april 2009 met kenmerk FEZ/PC&A/76392 beschouw als uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2008, zoals bedoeld in artikel 34, tweede lid, van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen. Een afschrift van het goedkeuringsbesluit treft u hierbij aan. Conform artikel 49, vierde lid, van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI), zal ik uw jaarverslag en een afschrift van voorliggende brief vóór 20 mei 2009 aan beide Kamers der Staten-Generaal aanbieden. U krijgt een afschrift van de aanbiedingsbrief toegezonden.

### Het functioneren van het UWV in 2008

Het jaar 2008 stond voor het UWV in het teken van verhoging van de participatie, verbetering van de samenwerking in de keten van werk en inkomen, verdere verbetering van de dienstverlening en het komen tot een werkende loonaangifteketen. Gezien dit omvangrijke werkprogramma waar het UWV in 2008 voor stond, acht ik het een mooie prestatie dat bij nagenoeg alle prestatie-indicatoren de in het jaarplan 2008 afgesproken normen zijn behaald. De goede resultaten in 2008 worden onderstreept door de vakprijzen die verschillende onderdelen van het UWV het afgelopen jaar in ontvangst hebben mogen nemen.

Op het terrein van werk boven uitkering heeft het UWV in 2008 in totaal 51.700 klanten aan het werk geholpen, dit ligt ruim boven de voorgenomen 45.000. De arbeidsuitstroomquote WW bedroeg 53% en ligt hiermee eveneens ruimschoots boven de norm van 45%. De uitstroomquote Ziektewet lag in 2008 met een score van 76% helaas nog onder de (ten opzichte van 2007 verhoogde) norm van 80%. Ook het percentage vangnetters dat herstelt binnen 13 weken bleef in 2008 nog iets achter bij de gestelde norm. Uit uw jaarverslag blijkt dat het UWV op dit punt inmiddels diverse verbetermaatregelen heeft ingezet, ik verzoek u in uw tussentijdse rapportages en het jaarverslag in te gaan op de resultaten van deze verbetermaatregelen.

Uw inzet om de klantgerichtheid van de dienstverlening te vergroten heeft ook in 2008 tot concrete resultaten geleid. Zo is de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden verder gestegen van een 6,7 in 2007 naar een 6,9 in 2008. Het aantal klachten is wederom fors gedaald. Hoewel de klanttevredenheid van werkgevers is gestegen van een 5,4 in 2007 naar een 5,8 in 2008, acht ik verdere verbetering op dit punt noodzakelijk. In uw jaarplan 2009 hebben wij hier concrete afspraken over gemaakt.

Datum

Onze referentie  
RUA/A/09/8234

Wat betreft de juistheid en tijdigheid van de uitkeringsverstrekking is het merendeel van de in het jaarplan 2008 opgenomen doelstellingen gerealiseerd. Tot mijn genoegen lagen zowel de tijdigheid WW als de tijdigheid WIA in 2008 ruimschoots boven de afgesproken norm. Ook de prestaties op het terrein van handhaving voldeden aan de in het jaarplan 2008 afgesproken normen. De tijdigheid ZW lag in 2008 met een score van 63% binnen vier weken nog onder de norm van 75%. U geeft hierbij aan dat met een verkorting van de doorlooptijd met één of twee dagen aan de afgesproken norm voldaan kan worden. Ik ga ervan uit dat u de ingezette verbetering van de tijdigheid ZW in 2009 zult continueren.

De UWV-brede rechtmatigheid bedroeg in 2008, evenals in 2007, 98,5% en ligt daarmee nog onder de norm van 99%. De rechtmatigheid van de Ziektewet en de WIA is weliswaar sterk verbeterd, maar als gevolg van een daling van de rechtmatigheid bij de WW en de WAO werkt dit niet door in een verbetering van het UWV-brede percentage. Ook de uitvoering van de TRI was in 2008 nog problematisch. De in 2008 ingezette maatregelen om het naleven van Europese aanbestedingsregels te verbeteren hebben in 2008 wel hun vruchten afgeworpen. Ik verzoek u om in 2009 de maatregelen om de rechtmatigheid te verbeteren te continueren.

#### Ketensamenwerking

In de passage over de ketensamenwerking schrijft u over passende ICT-ondersteuning. Voor een adequate dienstverlening is ICT van groot belang. Ik ga er dan ook vanuit dat het UWV hieraan de komende periode aandacht blijft besteden en dat u gemeenten nauw betreft bij uw activiteiten. Via uw tussentijdse verslagen word ik graag geïnformeerd over de voortgang. Ik acht dit extra van belang met het oog op de verantwoording rond ICT in het jaarverslag 2008 van de CWI. Daarin lees ik dat de maatregelen die zijn genomen op het gebied van ICT de stabiliteit van de systemen hebben verbeterd, maar dat nog regelmatig sprake is geweest van verstoringen.

In uw jaarverslag vind ik een beperkte rapportage over de ketenprestatie-indicatoren. In het Ketenprogramma 2009 is een aanzet voor een nieuwe set ketenindicatoren opgenomen. Ik kijk daarom met bijzondere belangstelling uit naar de scores op deze indicatoren in de tussentijdse verslagen van het AKO over 2009.

#### Vernieuwing

In het kader van de Vernieuwing zijn in 2008 diverse verbeteringen in de processen doorgevoerd met als doel de dienstverlening verder te verbeteren. Zo is het internetwerkbriefje WW in gebruik genomen en zijn ook de jaaropgave en betaalspecificaties online beschikbaar gesteld voor klanten. Volgens planning is in 2008 tevens gestart met de invoering van de nieuwe klantprocessen. Uit een eerste evaluatie van het nieuwe klantproces WIA kwam een aantal onvolkomenheden naar voren, u geeft aan dat naar aanleiding hiervan verschillende aanpassingen zijn doorgevoerd. In verband hiermee is de UWV-brede uitrol van de klantprocessen WIA verschoven. Ook de herbezinning ICT heeft geleid tot een herijking van de vernieuwingsagenda. Een aantal trajecten is mede hierdoor vertraagd danwel

(voorlopig) stopgezet, waardoor in 2008 minder is uitgegeven aan de Vernieuwing dan begroot. Ik onderschrijf het uitgangspunt dat de Vernieuwing ook in 2009 onverminderd doorgang moet vinden, het stemt mij tevreden dat hierbij de oorspronkelijk beoogde effecten overeind blijven. Ik verzoek u mij nauwgezet te blijven informeren van de ontwikkelingen rond de Vernieuwing.

Datum

### ICT

Onze referentie  
RUA/A/09/8234

Bij de maatregelen loonaangifteketen merkt u op dat de werkgevers de loonaangifte doen bij de Belastingdienst en UWV deze gegevens vervolgens verwerkt in de polisadministratie en ze ter beschikking stelt aan afnemers, zowel intern als extern. Bij de ontwikkeling van de werkende loonaangifteketen is gebleken dat het logistieke proces zich in de afgelopen periode goed heeft gezet en ook de samenwerking tussen de Belastingdienst en UWV is goed. Er zijn vanaf de start van de IPA (Integrale Probleemanalyse) in september tot heden grote stappen voorwaarts gemaakt. Dit is zonder meer een compliment waard. In de komende periode zal het vooral gaan om het bestendigen van het huidige niveau van functioneren van de loonaangifte-keten en het uitbouwen van de kwaliteitsborgen binnen de loonaangifteketen. Het realiseren van de fase van de stabiele loonaangifteketen zal in 2009 de nodige inspanningen vragen.

In uw jaarverslag legt u verantwoording af over de continuïteit en betrouwbaarheid van de gegevensverwerking respectievelijk de beveiliging van het Suwinet. In het verantwoordingsgericht onderzoek signaleert de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) een aantal aandachtspunten met betrekking tot deze verantwoording. Tevens stelt IWI vast dat niet alle aandachtspunten uit het verantwoordingsgericht onderzoek 2007 in 2008 adequaat door het UWV zijn opgepakt. Ik verzoek u in uw tussentijdse verslagen en het jaarverslag in te gaan op deze bevindingen van IWI en de bijbehorende verbetermaatregelen. Overigens ben ik wel verheugd over het feit dat de prestatie-indicatoren en de VBTB-informatie aan het SUWI-normenkader voldoen.

### Doelmatigheid

De totale uitvoeringskosten van het UWV lagen in 2008 ruimschoots binnen het vastgestelde budget. Bij de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is sprake van een overschrijding van het budget met 1,5% (€ 21,7 miljoen). U geeft aan dat dit met name het gevolg is van extra kosten voor de benodigde inhuur van externen voor de afronding van de herbeoordelingen en van extra ICT-kosten. Ik vraag uw aandacht voor deze kostenposten en ga ervan uit dat deze in 2009 wel binnen de gestelde kaders zullen blijven. De projectkosten liggen fors onder het begrote niveau. Dit wordt vooral veroorzaakt door vertragingen bij projecten en lagere sociaalplankosten dan geraamd. Overigens stel ik vast dat er bij een aantal projecten, waaronder Killen & Migreren en nieuwe klantprocessen WIA, sprake is van (toelaatbare) overschrijdingen. Ook hiervoor vraag ik uw aandacht. Na onttrekking aan bestemmingsfondsen is er sprake van een positief begrotingsresultaat van € 44,2 miljoen. Met mijn brief van 1 april jl. (kenmerk RUA/A/2009/5630) heb ik ingestemd met uw voorstel om dit resultaat toe te voegen aan bestemmingsfondsen. Een deel van deze bestemmingsfondsen zal worden besteed in 2009, hiertoe is een wijziging van het budget voor de uitvoeringskosten op grond van artikel 48, tweede lid, van de Wet SUWI vereist. Een besluit terzake treft u aan als bijlage bij deze brief.

### Tot slot

In uw jaarverslag over 2008 zijn de gevolgen van de economische omslag eind 2008 nog niet zichtbaar. De laatste maanden is sprake van een sterk oplopend aantal aanvragen WW. Inmiddels hebben wij overeenstemming bereikt over de

capaciteit en financiële middelen die benodigd zijn om deze toename van het werkaanbod op te kunnen vangen. Uitgangspunt daarbij is om de kwaliteit van de dienstverlening in 2009 zoveel mogelijk op peil te houden, dit vergt een forse inspanning van uw medewerkers. De komende periode zullen wij de gevolgen van de crisis voor de dienstverlening door het UWV nauwlettend blijven volgen.

**Datum**

**Onze referentie**  
RUA/A/09/8234

Hoogachtend,  
de Minister van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid,

J.P.H. Donner