



CENTRUM VOOR WERK EN INKOMEN

# **JAARVERSLAG**

**2008**

**CWI**

**CENTRALE ORGANISATIE  
WERK EN INKOMEN**

Amsterdam, 11 maart 2009

## INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord .....	3
2. Managementsamenvatting .....	4
3. Hoe we de arbeidsmarkt transparant maken .....	7
3.1 Wat willen we bereiken? .....	7
3.2 Matchen van werkzoekenden en werkgevers .....	7
3.3 Actuele informatie voor arbeidsmarktprofessionals .....	10
3.4 Doelmatigheid van onze transparantiedienstverlening .....	12
4. Hoe we werkzoekenden aan werk helpen .....	13
4.1. Wat willen we bereiken? .....	13
4.2 Klantinstroom neemt eind 2008 sterk toe .....	13
4.3 Extra inspanningen voor doelgroepen .....	14
4.4 Wij willen tevreden werkzoekenden .....	16
4.5 Accenten in onze dienstverlening .....	16
4.6 Betere ketensamenwerking .....	18
4.7 Doelmatigheid van onze dienstverlening aan werkzoekenden .....	19
5. Hoe we werkgevers helpen .....	20
5.1 Wat willen we bereiken? .....	20
5.2 Ontwikkelingen op de vacaturemarkt in 2008 .....	20
5.3 Europese dienstverlening .....	21
5.4 Werkgevers bijstaan met arbeidsjuridische dienstverlening .....	21
5.5 Wij willen tevreden werkgevers .....	23
5.6 Beter inspelen op behoeftes van werkgevers .....	23
5.7 Bijzondere werkgeversprojecten op maat .....	25
5.8 Doelmatigheid van onze dienstverlening aan werkgevers .....	25
6. Bedrijfsvoering .....	27
6.1 Wat willen we bereiken? .....	27
6.2 Mens en organisatie .....	27
6.3 Mededeling over de bedrijfsvoering .....	29
6.4 Overige aspecten van de bedrijfsvoering .....	34
6.5 Governance .....	36
7. Jaarrekening CWI 2008 .....	40
Bijlage A: Balanced Scorecard CWI .....	83
Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in 2008 .....	84
Bijlage C: Wie zijn de werkzoekenden in 2008 .....	88
Bijlage D: Informatiebeveiliging .....	92
Bijlage E: BVG-monitor 2008 .....	97
Bijlage F: Betere Ketensamenwerking .....	101
Bijlage G: Voortgangsrapportage Digitaal Klantdossier (DKD) .....	103
Bijlage H: Schematisch overzicht wijzigingen wet- en regelgeving 2008 .....	105

# 1. Voorwoord

2008 is in meerdere opzichten voor CWI een memorabel jaar geweest. In de eerste plaats omdat CWI – bij het verschijnen van dit Jaarverslag – niet meer als zelfstandige organisatie bestaat. Met het verdwijnen van CWI verdwijnt een bijzondere organisatie, die nergens in Europa bestond. Veel landen kennen immers een directe koppeling tussen de uitvoering van de sociale verzekeringsregelingen en de actieve hulpverlening bij het vinden van werk. Maar nergens was er een apart orgaan dat uitsluitend de eerstelijnsdienstverlening verzorgde.

In de zeven jaar die CWI heeft bestaan, is het voor CWI vanzelfsprekend geweest om de samenwerking te zoeken met andere organisaties op de arbeidsmarkt. Met UWV en de gemeenten in de eerste plaats. Maar ook met werkgevers en werkgeversorganisaties, brancheorganisaties, uitzendbureaus en het beroepsonderwijs.

Al vanaf het ontstaan van de Suwi-wet werken UWV en CWI doelbewust samen. Eind 2006 werd deze samenwerking vastgelegd in het Position Paper: opvattingen en ambities op het terrein van de dienstverlening zijn naar elkaar toegegroeid en ook op het terrein van ICT-toepassingen zijn flinke stappen gezet. Ook de samenwerking met de gemeenten is toegenomen. Inmiddels functioneren er meer dan 100 bedrijfsverzamelgebouwen waarin CWI, UWV en gemeenten gezamenlijk onder één dak opereren. Hierdoor wordt het makkelijker om de dienstverlening van CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten te integreren volgens het zogenaamde model van integrale dienstverlening, ooit begonnen als Toonkamermodel.

Er is ontzaglijk veel werk verzet om de fusie tussen UWV en CWI per 1 januari 2009 te realiseren. Het motto 'Steeds meer mensen aan het werk door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod' staat daarbij voorop. Maar een fusie is meer dan tekentafelwerk. Een fusie brengt ook emotie en onzekerheid mee. Niet in de laatste plaats door de zware bezuinigingstaakstellingen waarmee we nu en de komende jaren worden geconfronteerd.

Dit alles speelt zich af in een zeer turbulente wereld. Immers, de laatste maanden van 2008 kende een kanteling van de economie zonder weerga. De vanzelfsprekendheid waarmee wordt uitgegaan van economische groei is in één klap verdwenen. De turbulentie op de financiële markten die door de kredietcrisis is ontstaan, zorgt voor veel spanningen. De economie zakt weg in een recessie en de eerste tekenen van stijgende werkloosheid zijn ook in Nederland zichtbaar. Voor ons betekent dit alle hens aan dek.

Ondanks het fusieproces en de hectische economische ontwikkelingen zijn onze medewerkers er in geslaagd prima prestaties neer te zetten. Zo vervullen we meer dan 100.000 vacatures en zorgen we ervoor dat door en via ons meer dan 275.000 mensen aan het werk komen in 2008. We kunnen met gepaste trots op die prestaties terugkijken. Ik heb er vertrouwen in dat we die resultaten ook in 2009, als CWI onder de vlag van UWV verder gaat als WERKbedrijf, zullen voortzetten.

Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van bestuur UWV

## 2. Managementsamenvatting

### 'Prestaties in vogelvlucht'

#### **Wat willen we bereiken?**

CWI is een publieke dienstverlener die bijdraagt aan het zo goed mogelijk laten functioneren van de arbeidsmarkt en het bevorderen van een zo groot mogelijke arbeidsparticipatie. We doen dit in ketenverband en in publiek-private samenwerking.

#### **We maken de arbeidsmarkt transparant**

We bieden dienstverlening aan werkzoekenden, werkgevers en arbeidsmarktprofessionals. Via onze vestigingen en de website [werk.nl](http://werk.nl) geven we aan 660.206 van de in totaal in 2008 in Nederland ontstane 1.149.482 vacatures (57,4%) bekendheid.

##### *Werk.nl*

Werk.nl is een belangrijk communicatiemedium op internet en vervult de rol van portaal binnen de keten van werk en inkomen. De site trekt naar schatting circa 30.000 unieke bezoekers per dag en heeft links met talloze vacaturebanken en uitzendbureaus. Er zijn partnermodules met sectoren/branches en leveranciers van vacatures in grote volumes. Eind 2008 bedraagt het aantal CV's op [werk.nl](http://werk.nl) 134.462.

De website kent de 'Kansverkenner', een instrument waarmee werkzoekenden op basis van actuele arbeidsmarktgegevens in de verschillende regio's hun kans op werk kunnen inschatten.

In 2008 hebben werkgevers 383.783 vacatures op [werk.nl](http://werk.nl) geplaatst, dat is meer dan ooit. 8,5 procent van de werkgevers die hun vacature op [werk.nl](http://werk.nl) publiceren, vindt zonder onze tussenkomst een werknemer via [werk.nl](http://werk.nl).

##### *Actuele informatie voor arbeidsmarktprofessionals*

Ook 2008 leveren we actuele informatie en achtergronden over ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Op [werk.nl](http://werk.nl) kunnen arbeidsmarktprofessionals onze arbeidsmarktinformatie snel en eenvoudig terugvinden. Gemeenten kunnen de regionale of lokale arbeidsmarktgegevens naar behoefte met elkaar combineren. Daarnaast informeren we arbeidsmarktprofessionals met verschillende periodieken: Arbeidsmarktjournals, Kerncijfers Arbeidsmarkt en de maandelijkse nieuwsflits.

#### **We helpen werkzoekenden aan werk**

We willen werkzoekenden zo snel mogelijk aan de slag krijgen. In totaal melden zich in 2008 494.476 mensen bij ons aan als werkzoekende. Het aantal klanten is de laatste maanden van 2008 toegenomen, vanwege de omslag in de economie. Van alle werkzoekenden die zich bij ons melden vinden 276.226 mensen een nieuwe baan. In 103.337 gevallen hebben wij daarbij de werkzoekende rechtstreeks in contact gebracht met hun nieuwe werkgever. De andere 172.889 werkzoekenden hebben zelf een baan gevonden, mede door onze selectieve en effectieve basisdienstverlening en het gebruikmaken van onze self-service-instrumenten op [werk.nl](http://werk.nl), waardoor zij geen beroep (meer) hoeven te doen op een uitkering.

##### *Snelle uitstroom uit de uitkeringssituatie*

In 2008 zijn 124.827 van onze 195.401 route A werkzoekenden, die bij UWV een uitkeringsaanvraag indienen, alsnog binnen zes maanden uit het bestand van CWI gestroomd. Van de 42.925 route A werkzoekenden die in de Wwb terechtkomen, zijn er 17.598 alsnog binnen zes maanden uit het bestand van CWI gestroomd.

##### *Extra inzet voor aandachtsgroepen*

In 2008 hebben zich 142.665 45-plussers aangemeld als werkzoekende. In 2008 hebben 77.718 45-plussers een baan gevonden: 22.353 van de door ons in behandeling genomen

vacatures zijn vervuld met een 45-plusser en 55.365 45-plussers zijn dankzij de door ons aangeboden coaching en dienstverleningsinstrumenten aan het werk gekomen. We hebben de jaartaakstelling van 57.800 daarmee ruim gehaald. De aanpak van de jeugdwerkloosheid heeft ertoe geleid dat in 2008 74.472 jongeren aan het werk zijn gegaan. Via speciale actieplannen zijn 21.262 werkzoekenden uit de Krachtwijken en 1.924 Vluchtelingen die onder de Pardonregeling vallen aan werk geholpen. Met het project "Ondernemend de uitkering uit" stimuleren we werkzoekenden om als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan. Voor 5.843 werkzoekenden is dit in 2008 succesvol geweest.

#### *Wij willen tevreden werkzoekenden*

De klantwaardering van werkzoekenden voor de verkregen dienstverlening is in 2008 licht gestegen van 6,8 naar 6,9.

#### *Indicatiestelling Wsw op orde*

In 2008 hebben we over 28.596 indicatiestellingen voor de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) beschikt. 96,6 procent van de eerste Wsw aanvragen is binnen de termijn van 16 weken afgehandeld. Van de herindicaties is 98,6 procent op tijd afgehandeld. Door een verandering in de loop van 2008 in het registratiesysteem van de Wsw-indicaties heeft de gemeten tijdigheid betrekking op niet alle indicatiestellingen en op een kortere meetperiode dan oorspronkelijk vastgesteld.

#### *Werken aan een betere ketensamenwerking*

Samen met UWV en gemeenten geven we vorm aan een betere ketensamenwerking.

## **We helpen werkgevers bij het vervullen van vacatures**

Werkgevers hebben in 2008 276.423 vacatures bij onze vestigingen ingediend. Van deze ingediende vacatures hebben we er 103.337 vervuld, zodat we onze jaartaakstelling van 95.000 vacatures ruimschoots overtreffen. We hebben 36.684 vacatures in publiek-private samenwerking vervuld via uitzendbureaus en 12.849 vacatures zijn vervuld met een langdurig werkloze. Boven op de vestigingsaanmeldingen hebben werkgevers 383.783 vacatures bekend gemaakt via werk.nl.

#### *Arbeidsjuridische Dienstverlening*

In 2008 hebben we 15.374 aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen verleend, waarvan 88,0 procent tijdig, dat wil zeggen binnen vijf weken, is afgehandeld. Ook in 2008 zijn 26.852 ontslagaanvragen afgehandeld, waarvan 85,4 procent binnen zes weken.

#### *Wij willen tevreden werkgevers*

De gemiddelde waardering van de werkgevers voor een vacaturesbehandeling is in 2008 licht gestegen van 6,7 naar 6,8.

#### *Beter inspelen op werkgeversbehoeftes*

Onze dienstverlening sluit steeds beter aan op de vraag van werkgevers. Er ontstaan zodoende innovatieve producten zoals de Brancheservicepunten, Brancheweken en er worden convenanten afgesloten en projecten op maat afgesproken.

## **CWI als innovatieve en effectieve organisatie**

#### *Personeel*

In 2008 telt onze organisatie een gemiddelde bezetting van 3.895 fte's. Hiervan is 16,1 procent stafpersoneel, waarmee we een slanke organisatie blijven. Het ziekteverzuim bedraagt 6,5 procent.

Onze CWI Academie ontwikkelt een groot cursusaanbod voor alle medewerkers. Die ontwikkeling wordt onder meer zichtbaar gemaakt met het breed ingezette instrument certificering.

#### *Financiële rechtmatigheid*

Op basis van de beheersmaatregelen wordt vastgesteld dat, behoudens een bedrag van € 1.085.919 (inclusief BTW) met betrekking tot niet Europees aanbestede inkopen, alle kosten rechtmatig tot stand zijn gekomen. De rapportages uit de financiële beheerssystemen zijn gedurende het verslagjaar betrouwbaar geweest.

#### *Mededeling over de bedrijfsvoering*

CWI voldoet aan de eisen die worden gesteld aan interne beheersing. Over 2008 zijn speerpunten vastgesteld, waarover de Raad van bestuur verantwoording aflegt.

#### *Doelmatigheid van de organisatie*

De meeste van onze streefwaarden hebben we in 2008 ruimschoots gehaald. Van de achttien prestatie-indicatoren komen er twaalf boven de streefwaarden uit. Van de twee WSW-indicatoren, is de meetperiode met twee maanden ingekort, omdat nog niet alle gegevens beschikbaar zijn. Drie indicatoren eindigen slechts een fractie onder de streefwaarden. Bij de andere drie indicatoren die lager eindigen liggen exogene verklaringen aan de basis van uitkomsten. Wij vinden daarom dat wij een doelmatige en effectieve organisatie zijn.

#### *Totstandkoming niet-financiële managementinformatie*

In 2008 is een audit niet-financiële informatie gepresenteerd aan de Raad van bestuur. In die audit is een aantal bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Op basis van deze aanbevelingen is een plan van aanpak opgesteld met concrete actiepunten, welke in de loop van 2008 zijn uitgevoerd. De Raad van bestuur is daarom van oordeel dat in 2008 is voldaan aan de eisen van het normenkader. De Raad merkt daarbij op dat de WSW-tijdigheidsquotes gebaseerd zijn op de meetperiode januari tot en met juni 2008. De gegevens over de periode juli/augustus zijn nog niet beschikbaar.

#### *Overige aspecten van de bedrijfsvoering*

De Raad van bestuur is tevreden over het peil van de informatiebeveiliging bij het CWI in 2008.

Het aantal gerealiseerde bedrijfsverzamelgebouwen komt eind 2008 uit op 101.

#### *Klachtenbehandeling*

In 2008 zijn 512 klachten van onze klanten afgehandeld, ongeveer evenveel als in 2007. Van de klachten zijn er 48 procent (deels) gegrond verklaard. Op een instroom van bijna een half miljoen werkzoekenden en alle andere klantcontacten die er in dit verband zijn, is het aantal klachten zeer gering. De CWI Raadsman Ombudszaken heeft 31 suggesties voor verbetering van de dienstverlening ontvangen.

## **3. Hoe we de arbeidsmarkt transparant maken**

### **3.1 Wat willen we bereiken?**

Werkzoekenden en werkgevers moeten elkaar (sneller) weten te vinden, want alleen zo kunnen we meer mensen aan het werk krijgen. Het inzichtelijk maken van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt is daarom één van onze belangrijkste taken. We leveren verschillende diensten die de transparantie van de arbeidsmarkt vergroten.

We ontwikkelen onze diensten voor verschillende gebruikersgroepen: werkzoekenden, werkgevers en arbeidsmarktprofessionals. Elk van deze gebruikersgroepen heeft een eigen belang bij onze diensten. Werkzoekenden en werkgevers willen elkaar vinden. De eerste groep wil weten welke werkgevers op zoek zijn naar personeel. En de werkgevers willen een overzichtelijk aanbod van potentiële werknemers. Bestuurders, beleidsmakers, medewerkers van brancheorganisaties en wetenschappers zijn op zoek naar informatie waarmee zij kunnen werken aan eventuele maatregelen. Zij willen weten hoe de arbeidsmarkt er uit ziet en hoe die zich ontwikkelt.

### **3.2 Matchen van werkzoekenden en werkgevers**

We hebben een aantal instrumenten waarmee werkzoekenden en werkgevers elkaar beter kunnen vinden: webportaal werk.nl, onze vestigingen, de Europese vacaturebemiddeling EURES, de Landelijke Banenmarkt en de Brancheweken. De website werk.nl is ons belangrijkste instrument om de arbeidsmarkt transparant te maken. Zowel werkzoekenden als werkgevers hebben een eigen 'tabblad', waarop informatie staat die voor de betreffende gebruikersgroep interessant is. Bij al deze middelen komt een zekere zelfwerkzaamheid van werkzoekenden en werkgevers kijken, dat wil zeggen: ze zullen veelal zelf contact met elkaar opnemen.

Met alle middelen geven we in 2008 aan 660.206 van de in totaal in Nederland ontstane 1.149.482 vacatures bekendheid. Daarmee hebben we in deze periode 57,4 procent van alle vacatures in Nederland via onze dienstverlening ontsloten.

#### **Werk.nl als portaal voor de keten van werk en inkomen**

Voor vraag en aanbod op de arbeidsmarkt is internet een belangrijk communicatiemedium. Volgens een onderzoek van de Intelligence Group is werk.nl een van de meest gebruikte oriëntatiesites voor werkzoekenden. In het onderzoek is gevraagd aan werknemers welke internetsites zij gebruiken om een baan te vinden<sup>1</sup>. De website van CWI (werk.nl) staat ook in 2008 in de top-3 van de door werkzoekenden meest gebruikte vacaturesites. Overigens is werk.nl voor werkzoekenden tot en met middelbaar niveau, de meest gebruikte vacaturesite. Deze werkzoekenden vormen ook de hoofdmoot van het klantenbestand van CWI.

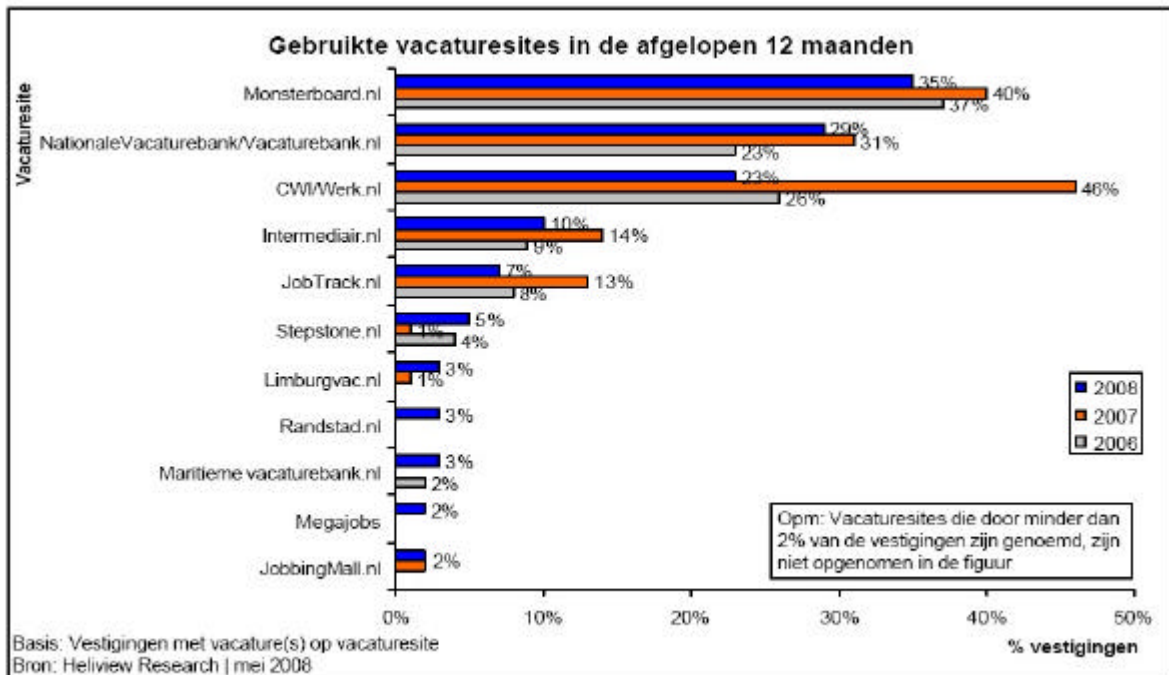
Bij werkgevers staat werk.nl ook op de derde plaats in het gebruik van vacaturesites. Overigens zijn deze metingen gebaseerd op enquêtes, die in de eerste helft van 2008 zijn afgenomen. Sindsdien is het aantal online vacatures sterk gedaald<sup>2</sup>:

---

<sup>1</sup> [www.intelligence-group.nl](http://www.intelligence-group.nl), persbericht, Intelligence Group, 7 oktober 2008, 'Monsterboard.nl ook dit jaar weer de meest gebruikte oriëntatiesite van Nederland'.

<sup>2</sup> Monsterboard, 'Monster Employment Index Netherlands Declines for Seventh Consecutive Month in November', november 2008.

Welke vacaturesites gebruiken werkgevers:



Werk.nl vervult de rol van portaal binnen de keten van werk en inkomen. Gegevens vanuit verschillende bronnen van private en publiek partners worden in toenemende mate op relevante wijze met elkaar getoond. Zo zijn er 17 partnermodules en 12 leveranciers van vacatures in grote volumes; er zijn 15 vacaturepartners en 26 CV-partners. Er zijn links met 123 vacaturebanken en 89 uitzendbureaus. Inhoudelijk wordt samengewerkt met UWV, Kamer van Koophandel, Antwoord voor Bedrijven, portalen van de Manifestgroep Bedrijvenloket en dergelijke.

#### Bezoekers van werk.nl

In de verslagperiode bezochten naar schatting ongeveer 30.000 unieke bezoekers per dag werk.nl. Bezoekers van de website die op zoek zijn naar werk kunnen zich op werk.nl registreren als werkzoekende. Daarnaast kunnen zij hun CV's gratis in de etalage zetten, banen zoeken en online solliciteren. Via een automatische koppeling krijgen zij ook vacatures te zien die zijn ingevoerd op Randstad.nl en vanaf december 2008 worden ook vacatures van Capac en Tempoteam op werk.nl gepubliceerd. Werkzoekenden kunnen via de site vacatures selecteren op trefwoord, beroep, branche, regio, beloningsvorm, vast/tijdelijk/werk, werktijden en voorkeurvacature.

Eind 2008 staan er 134.462 CV's van werkzoekenden op werk.nl. In de eerste maanden van 2008 was het aantal beschikbare CV's hoger (eind april 2008 ca. 158.000 CV's). Daarna is het aantal beschikbare CV's gedaald, tot 121.000 in de loop van het tweede tertiaal. De daling moet mede worden toegeschreven aan het niet functioneren van de e-mailservice CV's. Deze service verzendt een e-mail aan alle werkzoekenden waarvan de vervalttermijn van het CV op werk.nl nadert, met de vraag of zij hun CV nog willen verlengen. De service is sinds juli weer hersteld, maar in die tussentijd zijn veel CV's na hun vervaldatum automatisch verwijderd. Tijdelijke vervuiling van de database is tevens van invloed geweest. Daarnaast spelen arbeidsmarktfactoren (hoogconjunctuur) en seizoenspatronen (vakantieperiode) een rol.

Overigens geldt al langer dat het voor bezoekers die het vacatureaanbod willen bekijken, niet langer nodig is een CV te plaatsen. Ook deze, sinds 2007 doorgevoerde vernieuwing heeft ertoe geleid dat het aantal CV's op werk.nl is afgenomen.

Wij willen het aantal CV's op werk.nl verhogen. Daarom willen wij vanaf 2009 dat iedere nieuwe werkzoekende die zich bij ons voor dienstverlening meldt met zijn of haar CV op



werk.nl zal worden geplaatst. Hierdoor wordt de werkzoekende beter en directer benaderbaar voor iedere werkgever. Voor de werkgever betekent dit toegang tot een groter aanbod aan CV's op werk.nl; voor de werkzoekende betekent dit meer mogelijkheden om gevonden te worden door de werkgever en voor de adviseur betekent dit een verhoogde kans op uitstroom van de klant.

In augustus 2008 zijn er vier nieuwe informatiedossiers toegevoegd aan werk.nl. In deze dossiers wordt informatie verstrekt over de dienstverlening van CWI en werk.nl, over ontslagbeschikkingen, over arbeidsrecht en over ondernemen.

#### *Kansverkenner*

Werkzoekenden brengen hun kansen op de arbeidsmarkt ook in kaart met de 'Kansverkenner Werk'. Vanaf 2007 kunnen werkzoekenden met behulp van de Competentieatlas op werk.nl op basis van competenties en interesses zoeken naar beroepen, kansen en vacatures die daarbij passen. Werk.nl ontsluit een cursusbank, waarin ruim 20.000 cursussen van zo'n duizend cursusinstituten zijn te vinden.

Daarnaast kunnen werkzoekenden hun eigen wensen beter in kaart brengen met vijf online tests. Deze tests geven werkzoekenden beter inzicht in hun interessegebieden, hun persoonlijke eigenschappen, hun motivatie en hun geschiktheid om te gaan ondernemen. Voor scholieren en studenten biedt de Kansverkenner toegevoegde waarde in de bepaling van de arbeidsmarktrelevantie van de studiekeuze.

In de loop van 2008 is onder 'Kansen vergroten' het informatiedossier Pardonners ondergebracht. Ook in 2008 is de informatie voor jongeren geïntegreerd en op werk.nl samengebracht; tegelijkertijd is de bestandslocatie jongeren.werk.nl bereikbaar gebleven.

#### *Steeds meer E-diensten*

Werk.nl biedt als dienstverleningskanaal ook steeds meer E-diensten voor de keten. De persoonlijke dienstverlening start nadat klanten eerst werk.nl hebben gebruikt voor het zich online inschrijven voor werk en aanvragen van een uitkering WW of Wwb.

#### *Steeds meer vacatures*

Werkgevers hebben via werk.nl de mogelijkheid CV's van werkzoekenden te bekijken en deze direct of via een CWI-medewerker te benaderen. Werkgevers en uitzendbureaus kunnen op werk.nl gratis hun vacatures plaatsen. Sinds 2007 is ook een rechtstreekse koppeling met de EURES-vacatures beschikbaar.

In 2008 hebben werkgevers 383.783 vacatures geplaatst op werk.nl, dit is meer dan het aantal vacatures dat via de vestigingen is ingediend (276.423). Het aantal door werkgevers op werk.nl geplaatste vacatures is in vergelijking met 2007 flink toegenomen (2007: 320.000 vacatures op werk.nl). Op basis van een vragenlijst die werkgevers invullen als ze een vacature van de site halen, blijkt dat in 8,5 procent van de gevallen een kandidaat via werk.nl is gevonden. Deze match is dus tot stand gekomen zonder directe interventie van een adviseur werk en inkomen.

#### *Vacatures op meerdere plaatsen*

Naast de mogelijkheid om hun vacatures op werk.nl te plaatsen, bieden we werkgevers- en brancheorganisaties ook Partnermodules aan. Met deze internettoepassing kunnen zij alle actuele vacatures binnen één bepaalde branche of regio uit het CWI-bestand publiceren op hun eigen website. Voorbeelden hiervan zijn Onderwijsvacaturebank.nl en Werkenopdebouw.nl. Deze branchegerichte vacaturesites worden volledig gepresenteerd in de 'look and feel' van de branche.

### **De vestigingen: steeds vaker een knooppunt**

In ons streven de arbeidsmarkt meer transparant te maken, vormen de lokale vestigingen een fysiek 'knooppunt' waar werkzoekenden en werkgevers elkaar kunnen vinden. Alle vestigingen hebben een 'beursvloer' waar zij tal van lokale en regionale banenmarkten en

werkcafés organiseren in samenwerking met de ketenpartners, uitzendorganisaties, intermediairs en andere partners. Op de beursvloer kunnen werkzoekenden ook gebruikmaken van alle selfservice-instrumenten van CWI, waaronder werk.nl, vacatureborden en informatiefolders.

Onze adviseurs in de vestigingen zijn getraind om werkzoekenden en werkgevers bij elkaar te brengen. Zij helpen werkzoekenden bij het vinden van een baan en stimuleren werkgevers gebruik te maken van regelingen die de arbeidsparticipatie onder bepaalde groepen moeten verhogen.

### **Grotere arbeidsmarkt met EURES**

Via EURES, voluit European Employment Services, werken wij ook aan de transparantie van de Europese arbeidsmarkt. Dit samenwerkingsverband van alle EU-landen plus IJsland, Zweden en Zwitserland werkt aan een transparantere Europese arbeidsmarkt. Via EURES geven we werkgevers en werkzoekenden uit de aangesloten landen informatie, advies en ondersteuning bij het zoeken van werk of personeel.

#### *Meer dan één miljoen vacatures*

Ook voor internationale matching is een website ons belangrijkste instrument. Daardoor hebben Nederlandse werkzoekenden toegang tot meer dan één miljoen vacatures van Europese werkgevers en omgekeerd hebben Europese werkgevers toegang tot alle Nederlandse CV's.

### **Brancheweken**

Branches met krapte op de arbeidsmarkt kunnen rekenen op extra aandacht. In de periode 25 februari tot en met 9 mei 2008 besteedden bijna alle CWI-vestigingen aandacht aan de vacatures in de krapte branches: horeca, bouw, techniek, transport en logistiek, productie en industrie, ambachten, zorg, beveiliging, bewaking en geüniformeerde beroepen, zakelijke dienstverlening en detailhandel. Tijdens de brancheweken laten we werkzoekenden zien in welke branches veel banen zijn te vinden. De werkgevers informeren we hoe de ketenpartners geschikt personeel kunnen aanleveren voor leerwerkbanen en via re-integratiemiddelen. De brancheweken organiseren we in samenwerking met brancheverenigingen, kenniscentra, scholingsinstituten, UWV en gemeenten.

### **De Landelijke Banenmarkt 'Laat jezelf zien'**

Op 9 oktober 2008 is tussen 14.00 uur en 20.00 uur op 97 locaties de zesde editie van de Landelijke Banenmarkt gehouden. De resultaten stemmen tot tevredenheid: 81.000 bezoekers hebben de banenmarkt bezocht (vorig jaar waren het er 70.000). Ruim de helft van de bezoekers is 45 jaar of ouder, waarbij we een toename zien van 3% in de leeftijdscategorie 55-plussers. Standhouders en werkzoekenden beoordelen de landelijke banenmarkt 2008 gemiddeld met een 7,5. 76% van de bezoekers heeft gebruik gemaakt van onze dienstverlening (workshops, CV check, algemene informatie en advies). Dit is 10% meer dan vorig jaar. Eenderde van de bezoekers van de landelijke banenmarkt geeft aan geen vacature(s) gezien te hebben waarop zij willen reageren, omdat zij iets anders zoeken dan de landelijke banenmarkt aanbiedt.

## **3.3 Actuele informatie voor arbeidsmarktprofessionals**

Naast de in de vorige paragraaf genoemde instrumenten om vraag en aanbod bijeen te brengen, leveren we ook hoogwaardige informatie over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Zo maken we de markt inzichtelijk voor bestuurders en beleidsmakers van onze ketenpartners, regionale samenwerkingsverbanden en instellingen als Kamers van Koophandel, regionale ontwikkelingsmaatschappijen, onderwijsinstellingen en uitzendbureaus.

### **Online arbeidsmarktinformatie**

Op werk.nl vinden arbeidsmarktprofessionals veel van de door ons geproduceerde kennis. Er is informatie te vinden over de verwachte arbeidsmarktontwikkelingen in de komende jaren, statistische gegevens over de afgelopen tijd en uitleg over alle gehanteerde definities. Daarnaast zijn er verschillende instrumenten waarmee professionals zelf online informatieoverzichten kunnen samenstellen op basis van statistische informatie over vacatures en werkzoekenden. Er is ook een 'arbeidsmarktkrapte indicator' op de site te vinden, die aangeeft hoe het aantal kortdurend werklozen zich verhoudt tot het aantal openstaande vacatures. Daarnaast maken we ook themadossiers.

### **Arbeidsmarkt inzichtelijk maken**

Arbeidsmarktinformatie is de basis voor het opstellen van lokale ketenjaarplannen voor het gericht werven en vervullen van vacatures en het in kaart brengen van de fricties op de regionale arbeidsmarkt. Daarbij wordt arbeidsmarktinformatie vertaald naar concrete acties. CWI levert statistische informatie over de arbeidsmarkt. Deze informatie is gebaseerd op de registratie in de CWI-bronsystemen Sonar en ABS.

De statistische informatie over werkzoekenden en vacatures wordt op de internetsite Werk.nl ter beschikking gesteld. Daarmee is een integraal en actueel beeld mogelijk van het aantal ingeschreven werkzoekenden. Al twee weken na afloop van de maand zijn de gegevens te vinden in de rubriek 'CWI en cijfers'. Door middel van interactieve tabellen kan de gebruiker zelf zijn arbeidsmarktrapporten samenstellen.

CWI levert periodiek maatwerkgegevens aan het CBS, UWV, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en andere (onderzoeks)instellingen. Bovendien levert CWI aan gemeenten op verzoek arbeidsmarktgegevens op postcodeniveau voor onderzoek en planning.

Het CWI geeft periodiek de volgende publicaties over de arbeidsmarkt uit:

- De Nieuwsflits Arbeidsmarkt wordt maandelijks opgesteld en geeft de feiten van de arbeidsmarkt over de voorafgaande periode. Het aantal niet-werkende werkzoekenden, leeftijdsontwikkeling, werkloosheidsduur, opleidingsniveau, beroepsgroep en regio. De nieuwsflits wordt elke maand verspreid via e-mail naar tientallen media. Daarnaast is de meest recente versie van de Nieuwsflits te raadplegen via werk.nl.
- Het kwartaalblad Arbeidsmarktjournaal presenteert op een journalistieke wijze diverse analyses, achtergronden, trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Daarnaast worden onderzoeken besproken en prominente arbeidsmarktkenners geïnterviewd. Het blad wordt verspreid in een oplage van 10.000 stuks. Er is een landelijke editie en er zijn vier regionale edities.
- Enkele keren per jaar komen kerngegevens met arbeidsmarktontwikkelingen landelijk, per provincie en per gemeente uit;
- De jaarlijkse arbeidsmarktprognoses geven een samenhangend beeld van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de verwachtingen voor de komende periode. Daarbij wordt gekeken naar het geheel van de Nederlands economie én naar ontwikkelingen binnen sectorale en regionale deelgebieden.

De CWI-prognose is in juni 2008 gepresenteerd op de CWI-Expertmeeting.

Naast deze reguliere producten wordt met analyses, specifieke informatie op maat geleverd. Het CWI laat ook onderzoek uitvoeren. In 2008 is het onderzoek 'Vacatures in Nederland 2008' uitgevoerd. Daarnaast participeert het CWI onder meer in een project van het ROA over de 'Arbeidsmarkt naar opleiding en beroep 2014' en in onderzoek over de arbeidsmarkt in de gezondheidszorg.

### **3.4 Doelmatigheid van onze transparantiedienstverlening**

In 2008 hebben 241 fte bijgedragen aan het transparanter maken van de arbeidsmarkt. Dat is zes procent van onze totale personele bezetting. Op grond van de goede resultaten, zoals hierboven beschreven, en een gelijkblijvende inzet van het aantal fte, concluderen we dat onze inspanningen om de transparantie van de arbeidsmarkt te vergroten in 2008 doelmatig zijn geweest.

*Overzicht aantal fte ingezet voor transparantie:*

<b>Jaar</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>fte</b>	248	241	241

## 4. Hoe we werkzoekenden aan werk helpen

### 4.1. Wat willen we bereiken?

Onze ambitie is om werkzoekenden zo snel mogelijk weer aan de slag te krijgen. Dat is goed voor hun eigenwaarde en voorkomt dat zij onnodig lang een beroep doen op een uitkering. Daarom begeleiden we hen bij het vinden van een baan of een geschikte opleiding. We prikkelen hen om hun talenten beter te benutten en te ontwikkelen, zodat ze beter toegerust zullen zijn voor de huidige én toekomstige arbeidsmarkt.

### 4.2 Klantinstroom neemt eind 2008 sterk toe

De economische conjunctuur is voor een belangrijk deel bepalend voor ons handelen. De economische situatie is in de laatste maanden van 2008 sterk veranderd. In bijlage B van dit Jaarverslag gaan we daar verder op in.

In totaal melden zich in 2008 494.476 mensen bij ons aan als werkzoekende. Dit is 26,5% boven de 391.000 waar we in ons Jaarplan 2008 van uit zijn gegaan. Eind augustus bedraagt de overschrijding van de raming 18,5%: de klantinstroom bedraagt dan 312.078, tegenover een raming op dat moment van 263.177. Dat betekent dat in de laatste drie maanden van 2008 de raming van de klantinstroom met 42,5% is overschreden.

#### *Hoeveel mensen hebben we aan het werk gekregen?*

Van de 494.476 werkzoekenden die zich in 2008 bij ons melden, vinden 276.226 mensen een nieuwe baan. In 103.337 gevallen hebben wij daarbij de werkzoekende rechtstreeks in contact gebracht met hun nieuwe werkgever. De andere 172.889 werkzoekenden hebben zelf een baan gevonden, mede door onze selectieve en effectieve basisdienstverlening en het gebruikmaken van onze self-service-instrumenten op werk.nl, waardoor zij geen beroep (meer) hoeven te doen op een uitkering. In 2008 hebben werkgevers 15.473 kandidaten via werk.nl gevonden<sup>3</sup>.

#### *Snelle uitstroom uit de uitkeringssituatie*

In 2008 zijn 124.827 van onze 195.401 route A werkzoekenden, die bij UWV een uitkeringsaanvraag indienen, alsnog binnen zes maanden uit het bestand van CWI gestroomd. Van de 42.925 route A werkzoekenden die in de Wwb terecht komen, zijn er 17.598 alsnog binnen zes maanden uit het bestand van CWI gestroomd.

#### *Uitkeringsaanvraag WW rechtstreeks naar backoffice UWV: minder administratieve lasten voor de klant*

Gelet op het proces van voortschrijdende samenwerking tussen CWI en UWV en de vorming van het WERKbedrijf per 1 januari 2009 (met als missie 'steeds meer mensen sneller aan het werk') hebben we het proces van het aanvragen door de klant van een WW-uitkering sterk vereenvoudigd. De WW-uitkeringsaanvraag wordt vanaf de tweede helft van september 2008 door de klant zelf rechtstreeks toegezonden naar de backoffice van UWV. De klant kan dit digitaal doen via de E-intake WW of via een formulierenset en een antwoortenveloppe, als de klant niet voldoende computervaardig is.

Deze verbeterde werkwijze betekent voor werkzoekenden een administratieve lastenvermindering, aangezien geen afspraak meer met een adviseur op een CWI-vestiging gemaakt hoeft te worden om de uitkeringsaanvraag WW op volledigheid en onderliggende bewijsstukken door te nemen. Voor CWI betekent het dat de directe dienstverlening aan klanten minder wordt belast met administratieve handelingen, zodat de tijd optimaal kan worden besteed aan het coachen en bemiddelen van werkzoekenden, waardoor zij tegen de

---

<sup>3</sup> Wanneer een werkgever een vacature van werk.nl verwijdert verschijnt er een enquête met de vraag of de kandidaat via werk.nl is gevonden. Wanneer een vacature automatisch verloopt dan wordt dit niet uitgevraagd.

geringste kosten zo snel mogelijk (weer) een baan vinden. De werkwijze past ook in het streven om werkzoekenden een betere inkomensbescherming te garanderen, door binnen vier weken na aanvraag van een WW-uitkering een beslissing over duur en hoogte te nemen.

Deze nieuwe en klantvriendelijke werkwijze heeft een effect gehad op de meting van de afgesproken prestatie-indicator CWI preventiequote WW. Het ijkpunt in de meting van deze prestatie-indicator is de overdracht van de uitkeringsaanvraag WW aan UWV. Vanwege de nieuwe werkwijze wordt deze overdracht met ingang van de tweede helft van september niet meer geregistreerd en vastgelegd in Sonar. Voor de CWI uitstroomquote WW route A heeft de nieuwe werkwijze in de uitkeringsaanvraag WW geen gevolgen. Hierdoor zijn er geen jaarcijfers meer te leveren over het aantal mensen dat door onze dienstverlening niet meer in een WW-uitkeringssituatie terechtkomt. De in bijlage A opgenomen preventiequote WW betreft de preventiequote ultimo week 38/2008.

81.642 van de 134.669 werkzoekenden die een Wwb-uitkering wilden aanvragen, hebben daarvan afgezien. Met deze inspanningen hebben we een forse bijdrage geleverd aan de besparing op de uitkeringslasten en de gemeentelijke budgetten bedoeld voor re-integratie.

### **4.3 Extra inspanningen voor doelgroepen**

Groepen die uit zichzelf minder snel aan een nieuwe baan komen, kunnen rekenen op onze extra inzet. Samen met onze ketenpartners helpen we hen de arbeidsmarkt te betreden. In 2008 hebben we met de middelen die daarvoor aan ons beschikbaar zijn gesteld extra aandacht besteed aan het bemiddelen van 45-plussers, jongeren en hoger opgeleide allochtonen. Ook wordt er extra capaciteit ingezet voor het aan het werk helpen van werkzoekenden uit de 'krachtwijken' en van vluchtelingen die onder de Pardonregeling vallen.

Vanaf 2010 vervallen de middelen voor deze doelgroepen; het gevolg hiervan is dat deze kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt dan geen extra intensieve dienstverlening meer zullen krijgen.

#### **Een offensief voor 45-plussers**

Oudere werkzoekenden komen maar moeizaam aan het werk. 45-plussers worden door werkgevers, vaak ten onrechte, als te oud en te duur beschouwd. Eind 2006 is het project 'Talent 45-plus' gestart om deze groep werkzoekenden sneller aan het werk te helpen. Doel was om in twee jaar tijd (2007 en 2008) 30.000 extra 45-plussers naar werk uit te plaatsen. Deze doelstelling is al op 28 maart 2008 al gehaald.

Meer dan de helft van de ingeschreven werkzoekenden is ouder dan 45 jaar. Van deze groep is 75% langer dan één jaar zonder werk. De kansen op het spontaan vinden van een baan zijn klein. Vooral veel kleine werkgevers durven het risico niet aan om een oudere aan te nemen. De extra aandacht die wij geven aan de talenten en ervaring van 45-plussers blijft nodig om de koudwatervrees bij werkgevers weg te nemen. Dit gebeurt niet zonder succes: ook in 2008 verloopt het project Talent 45-plus bijzonder succesvol.

In 2008 hebben zich 142.665 45-plussers aangemeld als werkzoekend. Met onze speciaal getrainde medewerkers hebben we 22.353 door ons in behandeling genomen vacatures vervuld met een 45-plusser. Dit is bijna 22% van het totale aantal door ons vervulde vacatures. Dit realisatiepercentage is ten opzichte van de vorige voortgangsverslag (tot en met augustus 2008) iets toegenomen. In totaal hebben in 2008 77.718 45-plussers een baan gevonden, naast de 22.353 door bemiddeling op een vacature ook nog 55.365 dankzij het actieve gebruik van de door ons aangeboden coaching en dienstverleningsinstrumenten. Met die 77.718 baanvinders hebben we de met het ministerie van SZW afgesproken jaartaakstelling van 57.800 met 34,5% overschreden. Van die 77.718 baanvinders waren er 20.080 langer dan één jaar werkloos, dat is meer dan één kwart van het totaal.

## **Preventieve aandacht voor jongeren<sup>4</sup>**

Ook in 2008 hebben we extra aandacht besteed aan jongeren. In 2008 hebben zich 124.812 jongeren tot 27 jaar bij ons ingeschreven als werkzoekende. Daarvan zijn er 74.472 uitgestroomd naar werk waarvan 37.429 via onze directe bemiddeling naar vacatures. Mede dankzij de door adviseurs aangeboden coaching, of door gebruik te maken van bijvoorbeeld via selfservice-instrumenten op werk.nl, hebben nog eens 37.043 jongeren zelf werk gevonden. In 2008 is 36 procent van alle door CWI vervulde vacatures vervuld door jongeren.

Naast deze uitstroom naar werk zijn in 2008 ook 6.375 jongeren dankzij onze inspanningen terug naar school gegaan.

De focus van onze aandacht is gericht op een drietal speerpunten:

### *Ingeschreven jongeren*

Het aantal ingeschreven jongeren is in 2008 fors teruggelopen. De groep jeugdigen die aan de kant blijft staan is minder gemakkelijk bemiddelbaar, doordat er vaak meerdere problematieken tegelijk spelen, zoals voortijdig schoolverlaten, houdings- en gedragsproblemen, instabiele thuissituaties, alcohol- of drugsproblemen etc.

Intensieve dienstverlening, samen met allerlei verschillende netwerkpartners, is voor deze groepen van groot belang. Deze groepen zijn kwetsbaar, moeilijk te motiveren en vast te houden. Samenwerking met ketenpartners als UWV en gemeente, maar ook met het ministerie van Onderwijs, het MKB, KBB's, de Jeugdhulpverlening, Maatschappelijk Werk, Justitie en anderen, blijft van groot belang.

Onze insteek is steeds weer: éérst naar school, dán leren en werken, dán werk en dán pas een uitkering. In die volgorde opereren wij bij ieder contact.

### *Jongeren die nergens bekend zijn*

Steeds meer jongeren volgen geen regulier onderwijs meer, maar doen ook geen beroep op een uitkering. Deze jongeren melden zich veelal niet spontaan bij ons of bij andere organisaties. Wij zoeken actief naar wegen om deze jongeren 'te verleiden' tot dienstverlening. Ook op dit gebied is samenwerking met diverse (keten)partners onontbeerlijk.

### *Jongeren die voortijdig de school dreigen te verlaten*

Wij zijn de schakel tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Daarbij hanteren we een preventieve insteek, met als doel om de scholen te ondersteunen bij hun taak om schoolverlaters gekwalificeerd af te leveren op de arbeidsmarkt.

## **Actieplan Krachtwijken**

Het Kabinet heeft 40 aandachtswijken aangewezen, waarin een cumulatie van problemen en achterstanden aanwezig is. De Minister van Wonen, Wijken en Integratie (WWI) heeft aangegeven dat werk een belangrijke stimulans is om de situatie in deze wijken te verbeteren. Wij brengen samen met de ketenpartners expertise, menskracht en instrumenten bijeen om het Actieplan Krachtwijken tot een succes te maken. De wijkaanpak biedt een uitgelezen kans om ook de aanpak van het zittende bestand vorm te geven. In totaal zijn, mede door de inspanningen van CWI in 2008 21.262 werkzoekenden uit de Krachtwijken uitgestroomd naar werk.

## **Pardonners**

In het kader van de nieuwe Wet Inburgering dragen wij bij aan een goede uitvoering van het Deltaplan Inburgering. Voor het genereren van best practices zijn in 2008, in samenwerking met het ministerie van VROM en de ketenpartners pilots uitgevoerd volgens de 'Toonkamerprincipes'. Voor het aan het werk helpen van inburgeraars wordt daarnaast ook gebruik gemaakt van specifieke uitstroomprojecten zoals het project Hoger Opgeleide Allochtonen en het BanenOffensief Vluchtelingen. We zetten extra bemiddelingscapaciteit in voor vluchtelingen, met name diegenen die onder de generaal pardonregeling vallen.

---

<sup>4</sup> Vanaf 2008 is de bovengrens van de doelgroep jongeren 27 jaar. In de voorgaande jaren was dit 23 jaar.

Doelstelling is om in twee jaar tijd 3.000 personen te laten uitstromen naar werk. In totaal zijn in 2008 1.924 personen aan het werk gegaan. De resultaten zijn het gevolg van een goede samenwerking met Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA).

### **Meer banen voor Hoger Opgeleide Allochtonen**

Mensen van niet-westerse afkomst met een academische opleiding hebben ongeveer een vijf keer hogere kans werkzoekend te zijn dan autochtone academici. Mede daarom hebben we het Servicepunt Hoger Opgeleide Allochtonen (HOA) ingericht om hen bij te staan bij het vinden van werk. Samen met FORUM, het instituut voor multiculturele ontwikkeling en het landelijk netwerk diversiteitsmanagement, hebben we een netwerk opgebouwd dat bestaat uit ondernemersorganisaties en werkgevers uit de publieke en private sector. We brengen werkzoekenden via banenmarkten, conferenties en workshops in contact met verschillende werkgevers.

Sinds de start in mei 2006 heeft HOA ruim 750 mensen aan een baan geholpen.

## **4.4 Wij willen tevreden werkzoekenden**

We meten intensief de klanttevredenheid over onze dienstverlening. Elk kwartaal worden ruim 50.000 werkzoekenden benaderd.

De klantwaardering van werkzoekenden voor de verkregen dienstverlening is in 2008 licht gestegen in vergelijking met eind 2007. Toen werd een 6,8 vastgesteld, terwijl 2008 een 6,9-rapportcijfer oplevert. Deze uitkomst is gebaseerd op het gemiddelde van drie vragen:

- o De waardering voor het eerste persoonlijke gesprek op het CWI;
- o De waardering voor de ondersteuning door de vaste contactpersoon;
- o De ondersteuning van CWI als organisatie bij het vinden van werk.

Verdere relevante uitkomsten uit het onderzoek zijn:

- o De bejegening schommelt in 2008 tussen 7,5 en 7,6. De bejegening valt uiteen in de vriendelijkheid van CWI-medewerkers in het algemeen (7,1), de vriendelijkheid van de vaste contactpersoon (8,1) en de beleefdheid aan de telefoon (7,4).
- o In 2008 beschikt 90% van de werkzoekenden over een vaste contactpersoon. Eind 2007 was dat 87%.
- o In 2008 wordt de telefonische dienstverlening beter gewaardeerd dan in 2007. De klantwaardering was 6,9 en is gestegen naar 7,0.
- o Driekwart van de werkzoekenden heeft zich ingeschreven via internet. De waardering voor deze e-intake bedraagt 6,8.

## **4.5 Accenten in onze dienstverlening**

### **Testen op competenties**

Ook in 2008 zetten we sterk in op de competenties van de werkzoekenden. Sinds 2007 beschikken al onze vestigingen over een Competentie Test Centrum (CTC). Bij competentietests zoeken we samen met de werkzoekende uit wat zijn vaardigheden, attitude en persoonlijkheidskenmerken zijn. Meer dan 400 adviseurs zijn getraind om met de klant een verband te leggen tussen de testresultaten en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. In 2008 zijn 71.010 werkzoekenden getest op hun competenties.

### **Ondernemend de uitkering uit**

Na positieve ervaringen in enkele pilots is eind 2007 het ondernemerschap bij alle vestigingen als standaard uitstroomoptie opgenomen in de dienstverlening. Werkzoekenden met belangstelling voor ondernemerschap worden geattendeerd op extra diensten van CWI, UWV, gemeente en Kamer van Koophandel. Samen met de Kamers van Koophandel hebben we afspraken gemaakt om het starten van een eigen bedrijf vanuit een uitkering te stimuleren. Ook hebben we diverse ondernemerscompetentietests ontwikkeld.



CWI heeft zich ten doel gesteld om in 2008 2.500 werkzoekenden te laten uitstromen als zelfstandig ondernemer. De realisatie in 2008 is met 5.843 werkzoekenden meer dan het dubbele.

### **Erkenning Verworven Competenties (EVC)**

Wij hebben de EVC-procedure, welke resulteert in een Ervaringscertificaat, als re-integratie-instrument beschikbaar in onze dienstverlening. De procedures worden gefinancierd uit de re-integratiebudgetten van gemeenten en UWV. De Servicepunten Leren en Werken hebben (leerwerkloketten) een taakstelling voor Ervaringscertificaten. In het kader van de samenwerking leveren wij hier eveneens een bijdrage aan.

### **Leerwerkloketten**

Er zijn inmiddels 36 leerwerkloketten. Deze zullen in 2010 worden ondergebracht onder de infrastructuur van het WERKbedrijf. Er wordt gestreefd naar 40 Servicepunten, als resultaat van de uitwerking van het advies van de Commissie Arbeidsparticipatie.

### **Arrangementenbank**

De Arrangementenbank biedt een totaaloverzicht van opleidingen, subsidies en andere regelingen om werkzoekenden aan de slag te helpen en werkgevers te faciliteren bij het zo snel mogelijk vervullen van vacatures. De adviseur stelt daaruit met de cliënt een passend arrangement samen.

### **Wet sociale werkvoorziening**

Voor werkzoekenden met een lichamelijke, verstandelijke of psychische handicap, die niet onder normale omstandigheden kunnen werken, maar wel willen werken is er de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). Sinds 1 januari 2005 verzorgen wij voor deze werkvoorziening de indicatiestelling in opdracht van het ministerie van SZW. Wij stellen vast of iemand in aanmerking komt voor werken in de Sociale werkvoorziening. Alle vestigingen bieden informatie over de Wsw, maar de indicatiestelling zelf wordt op 27 vestigingen uitgevoerd.

We hebben in 2008 over 28.596<sup>5</sup> indicatiestellingen beschikt. Het aantal afgegeven beschikkingen is 6% lager dan geraamd.

96,6 procent van de eerste Wsw aanvragen is binnen de termijn van 16 weken afgehandeld. Van de herindicaties is 98,6 procent op tijd afgehandeld. De norm van 95% wordt hiermee ruimschoots gehaald. De tijdigheidscijfers zijn gebaseerd op gegevens over de periode januari tot en met juni 2008 in plaats van de vereiste periode januari tot en met augustus 2008. De gegevens over de periode juli/augustus zijn nog niet beschikbaar; daardoor kan niet van alle indicatiestellingen de tijdigheid worden vastgesteld. De vertraging is veroorzaakt door de overgang naar een effectiever en klantvriendelijker registratiesysteem. Op basis van de beschikbare gegevens is het indicatieproces zowel logistiek als inhoudelijk op orde.

### *Kwaliteitsfinanciering WSW-indicatiestelling 2008*

Zowel het ministerie van SZW als CWI hechten veel belang aan een kwalitatief goede uitvoering van de indicatiestelling Wsw. Het afgesloten prestatie/kwaliteitscontract is een instrument om de uitvoeringsorganisatie te prikkelen om kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren.

In het kwaliteitscontract 2008 zijn de volgende items opgenomen; Uniformiteit, Tijdigheid, Sluitende aanpak en Klanttevredenheid. Hieronder een kort overzicht van de stand van zaken:

---

<sup>5</sup> In verband met de overgang van het automatiseringssysteem IW-3 naar Sonar zijn 942 beschikkingen niet 'meegenomen' in de conversie en dus ook niet in het geautomatiseerd management informatiesysteem meegeteld. Deze 942 beschikkingen zitten wel in het hierboven genoemde aantal van 28.596 indicatiestellingen.

#### *Uniformiteit*

Het gaat om procedurele en inhoudelijke uniformiteit. Uit onderzoek blijkt dat de uniformiteit en consistentie bij de Wsw-indicatiestelling in 2008 over de gehele linie is verbeterd. De verbetermaatregelen welke in 2007 naar aanleiding van een nulmeting zijn geïnitieerd, hebben hun vruchten afgeworpen.

#### *Tijdigheid*

Bij de tijdigheid gaat het over realisatie van de norm van 95% van de aanvragen binnen de termijn van 16 weken af te handelen met een beschikking. Zowel voor de eerste- als voor de herindicaties. De gemiddelde tijdigheid voor 1<sup>e</sup> en herindicatie in 2008 (gemeten over de periode januari tot en met juni 2008) komt uit boven de 95%.

#### *Sluitende aanpak*

Hieronder wordt verstaan: binnen de 4 weken na vaststelling van een negatief (her)indicatiebesluit wordt de verantwoordelijkheid voor de vervolgdienstverlening voor de cliënt overgedragen aan de gemeente, het UWV, het CWI of het CIZ. Dit alles herkenbaar en geaccepteerd door de overnemende partij. De controles worden uitgevoerd en leiden tot goede resultaten.

#### *Klanttevredenheid*

In het klantonderzoek stijgt de waardering van de dienstverlening voor de Wsw-indicatie van 7,5 in 2007 naar 7,7 in 2008. Onder de WSW-bedrijven is de waardering van de dienstverlening ook toegenomen van 7,0 in 2007 naar 7,2 in 2008.

Deze uitkomsten van het kwaliteitscontract leiden voor CWI tot de conclusie 'bonuswaardig'.

### **4.6 Betere ketensamenwerking**

Op de wijze waarop CWI samen met UWV en gemeente vorm geven aan de ketensamenwerking wordt nader ingegaan in het UWV-Jaarverslag 2008. De relevante passages uit het UWV-Jaarverslag zijn opgenomen in een bijlage bij dit Jaarverslag.

#### *Ketenpreventie- en ketenuitstroomquote<sup>6</sup>*

In samenwerking met ketenpartner UWV heeft CWI in 2008 een ketenpreventiequote WW van 40% gerealiseerd. De ketenuitstroomquote < 12 maanden laat een realisatie van bijna 81% zien. Dit betekent dat we samen met UWV ervoor hebben gezorgd dat 194.413 werkzoekenden zijn uitgestroomd van de 240.604 door CWI voor een uitkeringsaanvraag overgedragen werkzoekenden.

#### *Klantgerichtheid in de keten*

In 2008 is één keer de meting naar de klantgerichtheid in de keten uitgevoerd onder werkzoekenden voor alle locaties. De klantgerichtheid van de ketendienstverlening is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het rapportcijfer dat WW-ers geven voor de dienstverlening is gestegen van 6,5 naar 6,6 en dat van WWB-ers van 6,0 naar 6,3.

---

<sup>6</sup> De uitkomsten van de ketenpreventie- en ketenuitstroomquote zijn aangeleverd door UWV.

#### **4.7 Doelmatigheid van onze dienstverlening aan werkzoekenden**

In 2008 hebben we 2.018 fte ingezet voor de totale dienstverlening aan werkzoekenden. Dat is 51,8 procent van de totale bezetting. Hiervan zijn 1.662 fte ingezet voor de dienstverlening aan bijna 495.000 cliënten. Aan één cliënt wordt gemiddeld 272 minuten besteed. De overige 356 fte zijn begroot voor telefonische en logistieke dienstverlening.

*Vergelijking dienstverlening werkzoekenden over afgelopen jaren:*

<b>Jaar</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Fte Dienstverlening werkzoekenden	1.768	1.792	1.662
Aantal aangemelde werkzoekenden	504.861	493.657	494.476
Aantal minuten per werkzoekende	284	294	272

CWI heeft zijn doelmatigheid in de dienstverlening voor werkzoekenden in 2008 verder verhoogd. Ondanks de veel hogere instroom dan geraamd (raming jaarplan was 391.000) en de verminderde inzet van 130 fte voor de dienstverlening voor werkzoekenden, hebben we sterke prestaties geleverd. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de veel hoger dan geraamde uitstroom naar werk. In 2008 hebben meer dan 276.000 werkzoekenden door bemiddeling en coaching/begeleiding van CWI een baan gevonden; in 2007 waren dat er circa 255.000 en in 2006 213.000.

*Doelmatigheid Wsw-dienstverlening*

In 2008 hebben we 221 fte (was 261 in 2007) ingezet voor dienstverlening Wsw, dit is 5,7 procent van de totale bezetting. Hiermee zijn 28.596 beschikkingen afgegeven, ofwel 129 beschikkingen per fte.

*Vergelijking dienstverlening Wsw over afgelopen jaren*

<b>Jaar</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Aantal beschikkingen	27.516	33.245	28.596
fte	193	261	221
Beschikkingen per fte	142	127	129

## 5. Hoe we werkgevers helpen

### 5.1 Wat willen we bereiken?

Met onze maatschappelijke taak om zo veel mogelijk mensen aan het werk te helpen, zijn wij een interessante partij voor werkgevers. Uit onze bestanden met werkzoekenden kunnen wij werkgevers van geschikt personeel voorzien. Mocht het nodig zijn, dan zorgen wij ervoor dat werkzoekenden via trainingen, re-integratietrajecten of aanvullende scholing van UWV en gemeenten alsnog voldoen aan de gestelde eisen.

Om werkgevers te helpen bij hun vacaturevervulling zijn we flexibel in onze dienstverlening. Voor lokale werkgevers met weinig vacatures maken we individuele afspraken. Voor branches en grote werkgevers met veel vacatures kunnen we met onze ketenpartners speciale projecten opzetten om hen in contact te brengen met werkzoekenden.

We leveren werkgevers ook arbeidsjuridische diensten, in het bijzonder bij ontslagzaken en tewerkstellingsvergunningen. Wanneer zij erg moeilijk te vervullen vacatures hebben, kunnen we bijvoorbeeld vergunningen verlenen om specialisten uit het buitenland aan te nemen. We voorzien hen ook van informatie over arbeidsrecht en verlenen eventueel ontslagvergunningen.

### 5.2 Ontwikkelingen op de vacaturemarkt in 2008

#### *Dienstverlening via alle kanalen*

Vacatures ontstaan door werkgelegenheidsgroei en baanwisselingen. De dynamiek op de arbeidsmarkt is in 2008 minder geworden, waardoor het aantal (door het CBS gemeten) ontstane vacatures daalt. Na negen maanden in 2008 zijn bijna 5 procent minder vacatures dan het jaar ervoor, toen er sprake was van een hoogconjunctuur. Verreweg het grootste deel wordt gemeld door uitzendbedrijven, gevolgd door de handel. Ten gevolge van de haperende economie neemt het aantal uitzendvacatures af. Uitzendkrachten worden in de regel namelijk als eerste ontslagen als bedrijven moeten inkrimpen.

Werkgevers kunnen hun vacature bij ons op drie manieren aanmelden en in behandeling laten nemen. In de eerste plaats kunnen werkgevers een vacature plaatsen op werk.nl. Dat kunnen ze doen, zonder onze tussenkomst. Ten tweede kunnen we hen ook intensiever helpen bij het bekendmaken van de vacature onder werkzoekenden. We nemen deze dan op in ons 'bemiddelbestand' en zetten de vacature niet alleen op werk.nl, maar ook in de spotlights bij de relevante vestigingen. Ten derde kunnen we ook een voorselectie uit ons CV-bestand maken zodat de werkgever direct kan kiezen uit een aantal geschikte kandidaten.

In totaal hebben we in 2008 aan 660.206 vacatures bekendheid gegeven. Dat doen we via werk.nl en onze vestigingen.

Werkgevers hebben hun eigen sectie op werk.nl. Zonder onze tussenkomst hebben ze in 2008 383.783 keer een vacature geplaatst. Daarnaast kunnen werkgevers ook online zoeken naar kandidaten. Werkgevers kunnen tussen de 120.000 en 150.000 volledige CV's van werkzoekenden inzien.

Werk.nl kan werkgevers ook zoekwerk uit handen nemen. Op basis van een zoekprofiel ontvangen zij een automatisch samengesteld e-mailbericht waarin nieuwe, geschikte kandidaten worden gepresenteerd. Daarnaast kunnen werkgevers op werk.nl ook uitgebreide informatie vinden over werving en selectie van personeel en over rechten en plichten bij aanneming en ontslag. Om werkgevers te ondersteunen is ook een aantal aanvraagformulieren gedigitaliseerd en voorzien van een toelichting.

Daarnaast kennen we de persoonlijke dienstverlening via het vestigingskanaal. Om werkgevers te ondersteunen bij hun vacaturevervulling is op iedere vestiging een

vacatureteam aanwezig. In 2008 hebben werkgevers 276.423 vacatures bij de vestigingen aangemeld, om deze actief in behandeling te nemen. Het merendeel van de werkgevers heeft een vaste contactpersoon. Werkgevers die nog geen vaste contactpersoon hebben, kunnen hun vacature ook telefonisch aanmelden bij de Vacaturelijn 0800-8001. Van de 276.423 aangemelde vacatures hebben we er 103.337 vervuld. Hiervan zijn 12.849 vacatures ingevuld met een langdurig werkloze ( $\geq 1$  jaar werkloos).

Het grootste deel van de bedrijven dat we hebben kunnen helpen met het vinden van geschikt personeel behoort tot het Midden- en Kleinbedrijf (MKB). Wij hebben vooral bemiddeld voor de sectoren zakelijke dienstverlening, reparatie van consumentenartikelen en handel, de horeca en de gezondheids- en welzijnzorg.

In 2008 hebben we 36.684 vacatures samen met uitzendbureaus vervuld, dit komt neer op bijna 36 procent van alle door ons bemiddelde vacatures. Voor de uitzendbureaus maken wij een voorselectie van geschikte kandidaten, waarna werkzoekenden via het uitzendbureau bij diverse werkgevers terecht komen.

### **5.3 Europese dienstverlening**

Wij bieden Europese dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden in Nederland en Europa. De EURES-ondersteuning wordt gegeven door medewerkers op de CWI kantoren en door de specialisten bij CWI, de EURES adviseurs. Deze adviseurs werken ook in 2008 nauw samen met de ongeveer 700 collega's in alle dertig landen waarmee het vrije verkeer van werknemers bestaat of binnenkort wordt verwacht.

De EURES-adviseurs hebben in 2008 21.485 maatwerkadviezen verstrekt. Deze adviezen hebben vooral betrekking op leef- en werkcondities, vacatures en wervingskansen in het buitenland, waarbij de klantvragen te specifiek zijn om via het zelfhulpinstrumentarium opgevangen te kunnen worden. Waar mogelijk zijn klanten verwezen naar EURES-informatie naar de link in werk.nl van de Europese website.

Een deel van de bemiddelingen, vacaturevervullingen en maatwerkadviezen is gerealiseerd door organisatie van en/of deelname aan regionale, landelijke en Europese beurzen, projecten en initiatieven. Succesvolle voorbeelden hiervan zijn de European Jobdays, de Emigratiebeurs, Nordic Working, Clubmed, EuroDisney, Construction Fair Cork Ierland en Reykjavik IJsland, diverse beurzen in Duitsland met Nederlandse werkgevers, de landelijke Europese Startersdag, de Benelux beurs in Warschau en kleinschalige gerichte sectorale bemiddelingsactiviteiten voor bijvoorbeeld dierenartsen en biochemici.

In 2008 zijn meer dan 3.990 vacatures behandeld. Voor deze vacatures zijn bijna 1.800 CV's gescreend en aangeboden. Dit heeft geleid tot 245 bemiddelingen en vacaturevervullingen. Het aantal in behandeling genomen CV's en het aantal bemiddelingen en vacaturevervullingen is teruggelopen ten opzichte van 2007.

De teruggang is te wijten aan het feit dat het vaak om moeilijk vervulbare vacatures gaat, of om functies waarvoor een specifiek internationaal profiel wordt gevraagd. Ook wordt de 'concurrentie' uit MOE-landen groter dan voorheen en stijgt het aantal via internet-facilitering aangenomen MOE-landers bij Nederlandse bedrijven.

### **5.4 Werkgevers bijstaan met arbeidsjuridische dienstverlening**

Werkgevers kunnen bij onze arbeidsjuridische dienstverlening terecht voor informatie over arbeidsrecht. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd vanuit elf regionale locaties waar werkgevers onder andere ontslagvergunningen kunnen aanvragen en één landelijke vestiging waar tewerkstellingsvergunningen worden afgegeven voor het in dienst nemen van mensen uit het buitenland.

### **Prestatie-indicator Tijdigheid ontslagaanvragen**

In 2008 is 85,4% van de verleende aanvragen voor een ontslagvergunning binnen zes weken afgehandeld. Het tijdigheidspercentage ligt hiermee boven de streefwaarde van 82%.

### **Prestatie-indicator Tijdigheid tewerkstellingsvergunningen**

In 2008 is 88% van de verleende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning binnen vijf weken afgehandeld, bij een streefwaarde van 94,0%. Het tijdigheidspercentage ligt onder de norm. Dit is te verklaren door een toename van het aandeel complexere aanvragen met arbeidsmarkttoets en dus een intensiever behandelproces.

### **Ontslagvergunningen**

Het aantal ingediende ontslagaanvragen in 2008 bedraagt 28.357 (2007: 27.547). In de eerste acht maanden van 2008 is sprake van een lichte daling van het aantal ontslagaanvragen. Door de kredietcrisis geven de laatste vier maanden van 2008 een forse toename van het aantal ontslagaanvragen te zien.

Er zijn 26.852 aanvragen afgehandeld, waarvan er 18.318 (68,2%) hebben geleid tot vergunningverlening. De verleningen vonden met name plaats in de detail- en groothandel (24,3%), industrie (17,9%) en financiële en zakelijke dienstverlening (16,5%). Het aantal geweigerde vergunningen is 1.602 (6,0%). Het aantal intrekkingen bedraagt 2.810 (10,5%). Niet in behandeling genomen zijn 4.122 (15,4%) aanvragen, voornamelijk vanwege onvolledigheid van aanvragen van werkgevers.

Onder werkgevers is medio 2008 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De uitkomsten van het onderzoek stemmen tot tevredenheid. De algemene waardering van de werkgevers in de vorm van een rapportcijfer is een 7,4, tertiende punt hoger dan in 2007.

In september 2008 is de klanttevredenheid gemeten onder werknemers. De algemene waardering, in de vorm van een rapportcijfer, is een 6,2. Werknemers waarvan de vergunning aan de werkgever is geweigerd, geven een 7,2.

### **Tewerkstellingsvergunningen**

Het aantal ingediende aanvragen om tewerkstellingsvergunningen voor vreemdelingen in 2008 bedraagt 19.128. Dat is ten opzichte van 2007 (62.459 twv-aanvragen) een daling van 70%. De openstelling van de grenzen (1 mei 2007) voor de werknemers uit Polen en andere landen in Midden en Oost-Europa, heeft geleid tot een daling van het aantal aanvragen om een vergunning. Het aantal verleende vergunningen bedraagt 15.374 (79,9% van de afgehandelde aanvragen), met als zwaartepunten de financiële en zakelijke dienstverlening (24,9%) en de land- en tuinbouw (21,7%). Ten behoeve van Roemenen en Bulgaren zijn ruim 4.000 tewerkstellingsvergunningen verleend.

Het aantal geweigerde vergunningen is 2.466 (12,8% van de afgehandelde aanvragen).

### **Overige activiteiten**

Juridische Zaken heeft in 2008 veel in het werk gesteld om werkgevers, werknemers en werkzoekenden te informeren over rechten en plichten rondom werk. Werk.nl is geactualiseerd en uitgebreid en folders zijn aangepast. De informatievoorziening via CWI Service, ons telefoniekanaal, verloopt goed.

Jaarlijks organiseert Juridische Zaken congressen en voorlichtingsbijeenkomsten voor werkgevers over arbeidsrecht, ontslag en tewerkstelling van vreemdelingen. Verder geven we cursussen en presentaties ten behoeve van vakorganisaties, brancheverenigingen, VNO/NCW en kantonrechters.

Voor werkgevers uit de Europese Economische Ruimte (EER) die een dienst in ons land willen verrichten met eigen werknemers waarvoor geen vrij verkeer van werknemers is (Roemenen, Bulgaren en derdelanders), geldt de notificatieplicht. In 2008 zijn 1.536 meldingen gedaan.

In 2008 zijn 96 aanvragen voor indicatie no-riskpolis en premiekorting (WIA) ontvangen en zijn 105 aanvragen afgehandeld.

Er zijn in 2008 196 bezwaarschriften en 39 beroepszaken/voorlopige voorzieningen Wav ingediend. Het aantal afgehandelde procedures in 2008 bedraagt 218. De gerealiseerde doorlooptijd is 67,7% binnen de wettelijke Awb-termijn van 6 weken.

Wanneer een gemeente voornemens is een Wsw-dienstverband op te zeggen heeft de gemeente - bijna altijd - voorafgaand een ontslagadvies van Juridische Zaken nodig. De realisatie van het aantal ontslagadviesaanvragen Wsw in 2008 bedraagt 419 stuks. Verder is 87,6% van de ontslagadviezen tijdig (< 16 weken) afgegeven waarmee ruim aan de tijdigheidsnorm is voldaan.

### **Ontwikkelingen**

In vervolg op de aanbeveling van de Nationale ombudsman om in ontslagprocedures mondeling te horen, is medio maart 2008 een pilot 'mondeling horen' gestart op twee locaties. De pilot is verlengd tot 1 januari 2009 waarna de eindevaluatie zal plaatsvinden. De tussentijdse bevindingen zijn positief.

Het kabinet heeft besloten om de grenzen voor werknemers uit Bulgarije en Roemenië niet te openen. Momenteel mogen Bulgaren en Roemenen wel in Nederland werken, maar moeten werkgevers een tewerkstellingsvergunning voor hen aanvragen. Voor de land- en tuinbouwsector worden wel specifieke voorzieningen getroffen. Werknemers uit Polen en zeven andere landen in Midden- en Oost-Europa hebben sinds 1 mei 2007 vrije toegang tot de Nederlandse arbeidsmarkt.

Op 1 oktober 2008 is het één loket TWV/IND geopend. Wij streven naar een voor de klant heldere en uniforme indieningsprocedure, met een zo snel mogelijke afhandeling van vergunningaanvragen, gecombineerd met zo beperkt mogelijke administratieve lasten.

### **5.5 Wij willen tevreden werkgevers**

*Tevredenheid over onze dienstverlening neemt toe*

De gemiddelde waardering van de werkgevers voor een vacaturebehandeling is in de loop van 2008 licht gestegen van 6,7 naar 6,8.

De waardering voor de kwaliteit van de aangedragen kandidaten is gestegen van 5,6 in 2007 naar 6,0 in 2008. Deze verbetering is het gevolg van een aantal algemene verbeteracties.

### **5.6 Beter inspelen op behoeftes van werkgevers**

We zorgen ervoor dat we steeds beter weten wat er speelt bij landelijke, regionale en lokale werkgevers. We inventariseren hun behoeften en leveren vervolgens dienstverlening op maat. Via een netwerk van bedrijfsadviseurs ontwikkelen we expertise en geven we deze manier van handelen een herkenbare structuur. Onze dienstverlening sluit beter aan op de vraag van werkgevers. Er ontstaan zodoende innovatieve producten zoals Brancheservicepunten, Brancheweken en er worden convenanten afgesloten en projecten op maat afgesproken.

Enkele voorbeelden van onze inzet zijn:

- o *Brancheservicepunten detailhandel*

De detailhandel is met ruim 770.000 werkenden qua werkgelegenheid de grootste commerciële sector in Nederland. De sector kent een oplopende vraag naar personeel en heeft behoefte aan verdere professionalisering op het gebied van personeel en ondernemen en aan branche- en beroeps promotie. Om te werken aan een bijdrage aan genoemde ontwikkelingen worden er op lokaal initiatief van winkeliersverenigingen Servicepunten Detailhandel opgericht. Inmiddels zijn er in 2008 een negental Servicepunten Detailhandel operationeel. Begin 2009 zullen nog twee Servicepunten

worden geopend. Op een tiental andere plekken zijn inmiddels initiatieven gestart voor de opening van nog meer Servicepunten.

- *Brancheservicepunten Ambachten*  
Met het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) zullen we het Servicepunt Ambachten continueren. Hiertoe is in december 2008 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten. Het Bedrijfschap Afbouw (ongeveer 10.000 ondernemers in de Afbouwsector) heeft zich bij deze samenwerking aangesloten. In het Servicepunt Ambachten hebben we in 2008 ruim 9.000 nieuwe vacatures geacquireerd. Hiervan is 33 % door ons vervuld.
- Ook op het terrein van zorg, welzijn, transport, logistiek, horeca en maritiem functioneren inmiddels brancheservicepunten. Verdere uitbreidingsplannen zijn er in apotheekbranche, de agrisector, het onderwijs en de bouw.
- *Strategisch partnership Defensie*  
Naast werving onder jeugdwerklozen en andere doelgroepen van 17 tot circa 30 jaar wordt ook samengewerkt op het terrein van keuring en selectie, het geven van opleidingsadviezen, arbeidsmarktanalyses en uitstroom. Bij uitstroom gaat het bij Defensie om 6.000 tot 8.000 militairen per jaar.  
Ter verankering van de samenwerking zijn inmiddels in 100 vestigingen zogenaamde 'zuilen' geplaatst met digitale informatie over Defensie.  
Onderdeel van het project is de bijdrage van CWI aan het elders plaatsen van afgewezen sollicitanten bij Defensie (circa 10.000 per jaar) en de re-integratie via CWI van arbeidsgehandicapten bij Defensie.
- Bij andere grote overheidsorganisaties zoals politiekorpsen, douane en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) bestaat interesse om in dezelfde vorm te gaan werken. De samenwerking met DJI breidt zich langs drie sporen verder uit: Ex-gedetineerden, ondersteuning werving en boventaligheid bij DJI.  
Het gaat bijvoorbeeld om werving van medewerkers bij de Penitentiaire Inrichting Tilburg en om een pilot bij de Penitentiaire Inrichting Lelystad om ex-gedetineerden te ondersteunen bij terugkeer in de samenleving.
- *Convenant met Kamer van Koophandel*  
Op 11 augustus 2008 heeft CWI een convenant ondertekend met de Kamer van Koophandel. Sinds het succesvolle project 'Ondernemend de uitkering uit!' werken CWI en Kamer van Koophandel al intensief samen.
- *Veiligheidsacademie opent haar deuren*  
CWI heeft de handen ineen geslagen met de partners in de veiligheidsbranche door samen te werken in de nieuw op te zetten Veiligheidsacademie. Deze branche maakt een sterke groei door. De toenemende vakeisen en de toenemende vraag naar personeel vragen om meer maatwerk in opleiding en scholing. Doel van de samenwerking is om het lokale arbeidsmarktbeleid van de partijen te koppelen aan een gericht scholingsbeleid.
- *CWI bemiddelt ex-profvoetballers*  
CWI en UWV hebben in 2008 een overeenkomst gesloten met de voetballersvakbond VVCS om werkloze ex-profvoetballers te bemiddelen naar een reguliere baan. In samenspraak met VVCS is een re-integratieplan ontwikkeld waarin instrumenten zoals CTC van CWI en van UWV worden ingezet. Dit met de bedoeling om ex-profs meer inzicht te geven in hun verworven competenties tijdens hun voetbalcarrière. Deze competenties, als discipline, doorzettingsvermogen, teamgeest en goede sociale vaardigheden, zijn goed bruikbaar op de reguliere arbeidsmarkt.



## **5.7 Bijzondere werkgeversprojecten op maat**

CWI geeft vorm aan talloze werkgeversprojecten op maat. Een aantal in het oog springende voorbeelden zijn:

- *Mobiliteitscentrum Thuiszorg*  
Op 18 januari 2008 is door ons het landelijk Mobiliteitscentrum Thuiszorg (MCT) ingericht. Het MCT opereert als coördinatiecentrum voor regionale en lokale servicepunten. Binnen MCT wordt door dertien organisaties uit het gehele maatschappelijke veld samengewerkt. Het is de bedoeling dat MCT zoveel mogelijk personeel behoudt voor de zorgsector en ook bijdraagt aan de groei in de sector.
- *Regeling Werktijdverkorting en oprichting Coördinatiecentrum Mobiliteit (CCM)*  
Om de gevolgen van de krediet- en economische crisis te bestrijden heeft de regering een pakket aan maatregelen getroffen. Om werkloosheid en collectieve ontslagen als gevolg van de kredietcrisis zoveel mogelijk te voorkomen, heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de regeling voor werktijdverkorting (wtv) verruimd en wordt de ontwikkeling van mobiliteitscentra gestimuleerd. Aan het op te richten WERKbedrijf is opdracht gegeven om zorg te dragen voor de goede uitvoering van de nieuwe regeling en voor de invoering van Mobiliteitscentra.
- *Directeur-Grootaandeelhouder banenplan (DGA-banenplan) in Twente*  
Op initiatief van DGA-voorzitter Hennie van der Most is het DGA-banenplan ontwikkeld. Dit banenplan wil de tweedeling tussen werkenden en werkzoekenden zoveel mogelijk wegnemen. De intentie is dat bedrijven werkplekken beschikbaar stellen voor door CWI geselecteerde werkzoekenden; na een proefperiode kan de werkzoekende een dienstverband krijgen. Via het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is in september 2008 tijdens de bijeenkomst 'De Regio Werkt!' te Utrecht het DGA Banenplan als 'parel van Twente' gepresenteerd.  
In 2008 zijn er 122 klanten geplaatst in een proeftijd, daarvan hebben 63 klanten een dienstverband gekregen na het einde van de proeftijd en zijn er 33 proefplaatsingen voortijdig beëindigd. Er zijn in totaal 333 DGA-vacatures binnengehaald bij 140 verschillende werkgevers.
- *Werk-naar-werk-projecten*  
In 2007 is een convenant afgesloten met TNT-Post. Het gaat hierbij landelijk om de boventalligheid van 6.500 tot 11.000 postbodes. CWI ondersteunt hierbij de zes mobiliteitscentra van TNT-Post. Op dit moment is boventalligheid bij TNT-Post nog op vrijwillige basis, waardoor het volume van de samenwerking nog gering is. De verwachting is, dat de activiteiten na een akkoord met de bonden fors kunnen toenemen. Ook met ING-Retail hebben wij een soortgelijk convenant gesloten, waarbij het landelijk zal gaan om circa 2.500 boventalligen. De verwachting is, dat ook andere delen binnen ING en Postbank zullen gaan deelnemen.

## **5.8 Doelmatigheid van onze dienstverlening aan werkgevers**

### *Doelmatigheid dienstverlening aan werkgevers*

In 2008 hebben we 652 fte (2007 631 fte) ingezet voor de dienstverlening aan werkgevers. Dit is 16,7 procent van de totale bezetting. Van deze 652 fte zijn 43 fte ingezet als bedrijfs- en sectorale adviseurs en 609 fte rechtstreeks voor de vacaturevervulling. Deze 609 fte hebben 103.337 vacatures vervuld, wat neer komt op 170 vacatures per fte. Hiermee blijft CWI doelmatiger dan begroot: in ons jaarplan 2008 gaan we uit van 160 vacaturevervullingen per fte.

### *Doelmatigheid van de arbeidsjuridische dienstverlening aan werkgevers*

De arbeidsjuridische dienstverlening aan werkgevers is in 2008 uitgevoerd met 135 fte (2007 171 directe fte) ofwel 3,5 procent van de totale inzet. Met deze personele bezetting zijn

28.357 ingediende ontslagaanvragen en 19.128 ingediende aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning afgehandeld. Van de 135 fte die in 2008 zijn ingezet zijn ongeveer 36 fte besteed aan tewerkstellingsvergunningen en ongeveer 74 fte aan ontslagzaken. De overige 25 fte zijn ingezet op de informatie- en adviesfunctie, de kleinere wettelijke taken en experttaken.

In vergelijking met 2007 is sprake van sterke afname van het aantal ingezette fte voor juridische dienstverlening: van 99 fte die 28.500 ingediende ontslagaanvragen behandelen naar 74 fte die ongeveer net zoveel aanvragen behandelen in 2008. Voor de behandeling in 2007 van de 66.500 tewerkstellingsvergunningen zijn 48 fte ingezet; in 2008 hebben 36 fte iets meer dan 19.000 tewerkstellingsvergunningen behandeld. Bij de interpretatie van deze cijfers moet overigens rekening worden gehouden dat de complexiteit van zowel ontslag- als tewerkstellingsvergunningen kan variëren, ook in de tijd. Dat betekent dat (een rekenkundige) vergelijking van deze cijfers met het nodige voorbehoud dient te gebeuren.

## 6. Bedrijfsvoering

### 6.1 Wat willen we bereiken?

We willen een innovatieve en effectieve dienstverlener zijn. Om werkzoekenden, werkgevers en arbeidsmarktprofessionals optimaal van dienst te zijn, spelen wij constant in op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Wij werken voortdurend aan kwaliteitsverbetering, waarbij de klachten en wensen van onze klanten richtinggevend zijn. Onze dienstverlenende activiteiten zijn doelgericht en worden voortdurend geëvalueerd. Zo bereiken we dat de relatie tussen de kosten en het effect van onze diensten optimaal is. We maken gebruik van interne audits en een organisatiebrede beleidsplannings- en controlcyclus. We rapporteren hierover naar onze opdrachtgever en de samenleving.

We investeren in onze medewerkers en we hanteren een integraal personeelsmanagement dat is gewaarborgd door landelijke kaders. Op het terrein van human resource management zijn vier doelen vastgesteld:

- CWI kan professionele medewerkers inzetten;
- CWI is voor medewerkers een aantrekkelijke werkgever;
- CWI biedt medewerkers een gezonde werkomgeving;
- CWI voert een verantwoordelijk en adequaat personeelsbeheer.

### 6.2 Mens en organisatie

#### Personeel en stafpersoneel

In onderstaand overzicht is onze gemiddelde bezetting over 2008 opgenomen. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen werknemers in de uitvoering en de staf.

<b>Stafquote berekend over gemiddelde bezetting maand januari t/m december 2008</b>	
<b>Uitvoering</b>	
Medewerkers op de vestigingen	2.686
Teamcoördinatoren	120
Medewerkers Eures	17
Medewerkers JuZa	141
Coördinatoren JuZa	5
Medewerkers CWI Service	235
Medewerkers Arbeidsmarktinformatie	30
Medewerkers Beheer primaire systemen	10
Medewerkers Beroepen, Opleidingen en Competenties	6
Medewerkers Werk.nl	18
<b>Totaal</b>	<b>3.268</b>
<b>Staf</b>	
Medewerkers Hoofdkantoor	216
Stafmedewerkers districtskantoor	179
Vestigingsmanagers	115
Ondersteuning vestigingsmanagers	40
Medewerker algemene zaken/huismeester	38
Management CWI Service	17
Management Juridische Zaken	9
Stafmedewerkers Juridische Zaken	14
<b>Totaal</b>	<b>627</b>
	<b>Totaal uitvoering + Staf</b>
	<b>3.895</b>
	<b>Stafquote</b>
	<b>16,1%</b>

In 2008 hebben we een gemiddelde bezetting van 3.895 fte<sup>7</sup>. Hiervan is 16,1 procent stafpersoneel, waarmee we een slanke organisatie blijven.

#### *Ziekteverzuim*

We voeren een actief beleid ter voorkoming van ziekteverzuim. We streven ernaar niet boven de interne streefwaarde van 5,5 procent uit te komen (exclusief bevallingsverlof). Dit is niet gehaald met 5,2 procent kortdurend ziekteverzuim en 1,3 procent langdurend ziekteverzuim. In het volledige jaar 2007 lag het kortdurend ziekteverzuim lager op 4,8 procent. Het langdurend ziekteverzuim was in dat jaar 1,2 procent.

#### *CWI Academie*

De meest in het oog springende opleidingstrajecten van 2008 hebben betrekking op coachen naar werk, Talent 45-plus, het leeratelier Klantgerichte Dienstverlening, modules voor vestigingsmanagers, Leren(d) Veranderen, omgaan met emotie en agressie, persoonlijke ontwikkeling en effectieve klantcontacten. Daarnaast is ook voor de medewerkers van het telefoniekanaal een opleidingstraject ontwikkeld en zijn medewerkers getraind voor het afnemen van competentietests.

Veel wordt geïnvesteerd in het ontwikkelings- en certificeringstraject voor alle vestigingsmanagers. Vier thema's (ondernemen in de keten, people management, bedrijfsvoering en netwerken in de politiek en het bedrijfsleven) komen uitvoerig aan de orde. De opleiding leidt op tot het landelijke erkende post HBO Certificaat Hoger Management, waarna doorstroming naar een MBA-opleiding mogelijk is.

Het totale cursusaanbod in cijfers:

	1 <sup>e</sup> kw 2008	2 <sup>e</sup> kw 2008	3 <sup>e</sup> kw 2008	4 <sup>e</sup> kw 2008	Totaal 2008
aantal cursussen totaal:	240	251	152	359	1.002
Aantal deelnemers	2.486	2.812	1.456	2.633	9.387
Aantal cursusedagen	4.423	5.912	5.534	5.565	21.434

#### *Certificering: een beginpunt voor ontwikkeling*

CWI maakt de ontwikkeling van medewerkers zichtbaar met het instrument certificering. Deze 'proeve van bekwaamheid'<sup>8</sup> geeft inzicht in concrete verbeter- en ontwikkelpunten. Het HRM-beleid van CWI kenmerkt zich door een competentiegerichte aanpak. Hiertoe zijn, naast de bestaande functieomschrijvingen, competentieprofielen ontwikkeld die de kerntaken en meest bepalende competenties voor onze medewerkers bevatten. Deze set van competenties vormt het uitgangspunt voor certificering, ontwikkeling en beoordeling van werknemers in de uitvoering.

CWI wil dat haar medewerkers zich blijven ontwikkelen. In 2007 is daarom voor het eerst een puntensysteem ingevoerd. Van medewerkers wordt verlangd dat zij in twee jaar minimaal twintig punten halen om het certificaat te behouden. Punten kunnen worden verzameld met beroepsgerichte activiteiten als deelname aan conferenties; het bijwonen van lezingen, het volgen van workshops, trainingen en opleidingen, het publiceren van essays, stages en de organisatie van netwerk- en voorlichtingsbijeenkomsten, workshops en projecten.

<sup>7</sup> Dit aantal bestaat uit 3.684 fte eigen personeel en 212 fte externen in de uitvoering en bij Juza

<sup>8</sup> De proeve bestaat uit een kennistoets, een productietoets en een gedragstoets.

De *kennistoets* is een digitale toets waarin vakspecifieke kennis en vaardigheden getoetst worden aan de hand van vragen en casussen. Voor de *productietoets* wordt de productie van de medewerker bepaald met feitelijke productiegegevens uit managementrapportages. In de *gedragstoets* wordt met een webcam het gedrag van de medewerker beoordeeld aan de hand van spontane reacties op twaalf werksituaties. Na het afleggen van alle toetsen wordt aan de hand van een normeringssysteem berekend of het certificaat wordt toegekend.

CWI zet certificering steeds breder in. Aanvankelijk hadden alleen de adviseurs met dienstverlening aan werkzoekenden de mogelijkheid om zich te certificeren. Inmiddels gaan adviseurs werkgeversdiensten, indicatiestelling Wsw, juridische zaken en vestigingsmanagers op voor certificering.

### **6.3 Mededeling over de bedrijfsvoering**

De Raad van bestuur is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor:

- het financieel rechtmatig tot stand komen van financiële transacties. Dit houdt in dat deze transacties tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en de wettelijke regelingen die de uitkomsten van de financiële transacties beïnvloeden.
- het opmaken van en getrouw weergeven in de Jaarrekening van vermogen en resultaat.
- het tot stand komen van de informatie over de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen.
- het tot stand komen van de niet-financiële informatie in overeenstemming met de criteria zoals vastgelegd in bijlage XVII van de Regeling Suwi.

In deze paragraaf legt de Raad van bestuur verantwoording af over het intern beheersingssysteem voor de sturing en de beheersing van de bedrijfsprocessen van CWI voor zover deze betrekking hebben op de hiervoor genoemde onderwerpen. Deze Mededeling over de Bedrijfsvoering heeft de vorm van een uitzonderingsrapportage.

#### **Sociaal beleid bij fusie CWI en UWV per 1 januari 2009**

De fusie UWV en de vorming en de inrichting van het werkbedrijf betekenen grote, ingrijpende veranderingen voor CWI en voor de medewerkers van CWI.

Met de vakorganisaties zijn regelingen getroffen op het gebied van migratieregels, arbeidsduur, pensioenovergang, seniorenregeling en een vernieuwd sociaal plan UWV. Over de personele kosten die met de uitvoering van het sociaal plan zijn gemoed, zijn op dit moment nog geen uitspraken te doen.

#### **Interne beheersmaatregelen**

Binnen CWI bestaat een integraal stelsel van procedures. Het financieel en materieel beheer is zodanig ingericht dat uitvoering van de processen binnen de rechtmatigheidsnormen is gewaarborgd. In 2008 zijn in totaal 7 interne toetsen uitgevoerd op het toepassen van de voorgeschreven administratieve procedures. De uitkomsten uit deze onderzoeken bevestigen een correct gebruik van de procedures.

CWI maakt in het financieel beheer gebruik van een geavanceerd systeem, waarbinnen maatregelen zijn getroffen die de betrouwbaarheid en de continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking waarborgen. De door de externe accountant gedurende 2008 gehouden (interim-)controles geven, behoudens de gesignaleerde mogelijkheden tot het doorbreken van de in de ondersteunende systemen georganiseerde functiescheidingen, een positief beeld over de beheersing van de organisatie. Over de gesignaleerde mogelijke schendingen van functiescheiding binnen het ondersteunende systeem zijn in de administratieve organisatie maatregelen voorzien die feitelijke functievermenging voorkomen. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om de noodzakelijke functiescheidingen in de systemen beter te regelen.

#### **Risicomanagement**

Risicomanagement is een integraal onderdeel van het managementcontrolsysteem van CWI. Op basis van de ervaringen met de reguliere monitoring, waarbij meer nadruk is gelegd op de beheersacties, is de risicoanalyse verbeterd. Bij deze analyse zijn factoren als strategisch belang, afbreukrisico en budget uitgangspunt voor de prioritering van de speerpunten. Deze prioriteitenstelling geeft een gestructureerde basis voor de sturing op en de verantwoording over de afgesproken prestaties, de doelmatigheid, de bedrijfsvoering en voor de mededeling

over de bedrijfsvoering. CWI voldoet daarmee aan de eisen die worden gesteld aan interne beheersing.

Door de Raad zijn als speerpunten voor 2008 vastgesteld (Jaarverslag CWI 2007):

- Stabiliteit primaire proces ondersteunende systemen;
- Prestatieniveau op peil houden tijdens de reorganisatie en fusie met UWV;
- Lokale samenwerking met gemeenten behouden tijdens de vorming van het WERKbedrijf;
- CWI-cultuur en kernwaarden behouden bij vorming van het WERKbedrijf.

### 1. Stabiele en storingsvrije primaire procesondersteunende systemen

Een optimale performance van bedrijfsapplicaties en kantoorautomatisering is voor CWI randvoorwaarde voor goede dienstverlening. Performance onder de norm of tijdelijke onbeschikbaarheid van systemen ondermijnt de stabiliteit van de werkprocessen. De in 2008 genomen beheersmaatregelen om de stabiliteit van de systemen te garanderen bouwen voort op de in 2007 ingeslagen weg en vallen uiteen in maatregelen van technische en organisatorische aard. Op beide terreinen zijn beheersmaatregelen genomen en is de onderlinge samenwerking in de driehoek CWI, IBM en externe leveranciers verder gestructureerd. Wezenlijk is de uitbouw van de met IBM gemaakte afspraken over extra serviceverlening in de 'IBM Stabiliteitsdiensten'. Dit heeft geresulteerd in het doorvoeren van concrete performanceverbeteringen in de bedrijfsapplicaties, met name Sonar, ABS, E-intake en Werk.nl. Het algemene beeld is dat Sonar en ABS weinig knelpunten hebben gegeven, dat Werk.nl instabiel is gebleven en dat E-intake stabiel is geweest. De kantoorautomatisering heeft ook in 2008 nog knelpunten in de performance en technische beheersbaarheid laten zien.

*De Raad van bestuur concludeert dat door de diversiteit aan uit 2007 gecontinueerde en in 2008 genomen beheersmaatregelen de stabiliteit van de bedrijfsapplicaties en de KA is verbeterd, maar dat door de geschetste omstandigheden er nog regelmatig sprake is geweest van underperformances en niet-toegankelijkheid (van met name Werk.nl).*

### 2. Prestatieniveau op peil houden tijdens de reorganisatie en fusie met UWV

De reguliere Beleidsplanning- en Evaluatiecyclus van CWI is ook in 2008 in werking geweest. CWI heeft in 2008 vrijwel alle met het ministerie van SZW afgesproken te realiseren prestaties gehaald. De CWI-organisatie is in 2008 een effectieve organisatie. Kernpunt voor 2008 is dat samenstelling en agenda van de monitorgesprekken tussen Raad van bestuur en uitvoerend management is aangepast aan de (in 2008) aanstaande fusie van CWI en UWV, bijvoorbeeld door de Divisie UWV-Werk bij deze gesprekken te betrekken.

*De Raad van bestuur concludeert dat de in 2008 (en deels al in 2007) genomen maatregelen blijf geven van voldoende beheersing van mogelijke risico's in het op peil houden van prestaties van CWI tijdens de reorganisatie en fusie met UWV.*

### 3. Lokale samenwerking met gemeenten behouden tijdens de vorming van WERKbedrijf

In 2008 is een serie van stakeholderbijeenkomsten georganiseerd. Op 6 juni 2008 is een presentatie gegeven aan een aantal leden van Divosa, waaronder de Commissie Ketensamenwerking. Op 18 september 2008 is met de VNG-Commissie Werk en Inkomen gesproken over de criteria voor de aangekondigde sluiting van de vestigingen. De commissie heeft kennisgenomen van de criteria en de overwegingen en heeft verder geen oordeel uitgesproken over de vraag of met de hantering van deze criteria ook de beste keuzes zijn gemaakt.

Met de G4/G27 gemeenten is een start gemaakt met het in projectenvorm gezamenlijk invullen van het dienstverleningsmodel, nadrukkelijk met ruimte voor lokale invulling. Daarbij is contact gelegd met het AKO Kernteam en de AKO-werkgroep Planning en Control. In het Intekeningsmodel 2009 is ruimte opgenomen voor de vestigingen om, afgestemd met de gemeentelijke partners, gezamenlijke ambities in te brengen in de uitstroom naar werk van specifieke doelgroepen.

*De Raad van bestuur concludeert dat in 2008 belangrijke stappen zijn gezet in het realiseren van gecoördineerde op gezamenlijke dienstverleningsconcepten gerichte samenwerking met gemeenten en realiseert zich dat dit een vast aandachtsgebied van het WERKbedrijf zal zijn.*

#### 4. CWI-cultuur en kernwaarden behouden bij vorming van WERKbedrijf

In 2007 en 2008 ontstond zorg over het behoud van de ondernemende, marktgerichte en pragmatische cultuur van CWI in de gefuseerde CWI-UWV organisatie. In het Ondernemingsplan 'Steeds meer mensen aan het werk' van het WERKbedrijf is aan de hand van het acroniem 'GUTS' een dominante cultuur benoemd en uitgewerkt. 'GUTS' staat hierbij voor:

- Gedreven: betrokken, professioneel, klantgericht, respectvol;
- Uitnodigend: gericht op samenwerking, open, transparant, landelijk netwerk, goed bereikbaar;
- Trots: maatschappelijke meerwaarde bieden, deskundig, kwaliteit;
- Slagvaardig: resultaatgericht, met oplossend vermogen, eigen verantwoordelijkheid, initiatiefrijk.

Met de kernwaarde 'GUTS' wil het WERKbedrijf de wijze van werken, manier waarop het in de samenleving wil staan en wat het voor de klanten wil betekenen uitdragen. 'GUTS' is vertaald in competenties en gewenst gedrag voor medewerkers en management. Het WERKbedrijf gaat daarbij uit van de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers voor de ontwikkeling van hun professionaliteit. Aanvullend op deze eigen verantwoordelijkheid wordt direct vanaf de start geïnvesteerd in de professionaliteit van de medewerkers. Om medewerkers en managers in staat te stellen de competenties die horen bij bovenstaande kernwaarde te ontwikkelen en zich de vaardigheden die horen bij hun functie eigen te maken, is voorzien in daarop toegesneden opleidingsprogramma's.

Certificeringsprogramma's gaan borgen dat medewerkers en managers over de kwaliteiten beschikken die klanten, samenwerkingspartners en collega's van hen mogen verwachten. Ontwikkeling, organisatie en uitvoering van deze programma's is de verantwoordelijkheid van de Academie van het WERKbedrijf. Om de op het individu toegesneden competenties en vaardigheden in de dagelijkse praktijk te verankeren is mentorcapaciteit beschikbaar.

*De Raad van bestuur concludeert dat door de genomen maatregelen voldoende is geborgd dat de specifieke CWI-cultuur op passende wijze zal integreren binnen UWV.*

CWI benoemt voor 2009 geen nieuwe speerpunten in de risicobeheersing en sluit aan bij de UWV-brede systematiek van risicomangement en -beheersing.

#### **Financiële rechtmatigheid**

Gelet op de omvang van de organisatie verdient het toezicht op het naleven van de Europese aanbestedingsregels bijzondere aandacht. Ondanks alle interne beheersmaatregelen zijn tot een bedrag van € 1.085.919 (inclusief BTW) inkopen gedaan die niet voldoen aan de aanbestedingsregels en daarmee dus onrechtmatig zijn. De omvang van deze onrechtmatigheid bevindt zich onder de tolerantiegrens (1% van € 375 miljoen). Op basis van de beheersmaatregelen wordt vastgesteld dat, behoudens het hierboven genoemde bedrag met betrekking tot niet Europees aanbestede inkopen, alle kosten rechtmatig tot stand zijn gekomen. De rapportages uit de financiële beheerssystemen zijn gedurende het verslagjaar betrouwbaar geweest.

#### **Doelmatigheid van organisatie, management en stafondersteuning**

##### *Doelmatigheid management en ondersteuning*

We hebben in 2008 627 fte ingezet voor management en ondersteuning. Dit komt neer op 16,1 procent van de totale bezetting. In vergelijking met 2007 is de fte-inzet voor management en ondersteuning licht afgenomen (van 631 naar 627 fte). Omdat de uitvoering sterker is afgenomen dan de staf is de stafquote ten opzichte van 2007 ietwat toegenomen:

van 15,6 naar 16,1%. Hiermee blijft CWI echter nog steeds een zeer slanke organisatie, ook in vergelijking met andere organisaties.

#### *Doelmatigheid CWI-organisatie*

Uit dit Jaarverslag blijkt dat we de meeste van onze streefwaarden in 2008 ruimschoots hebben gehaald. Van de achttien prestatie-indicatoren komen er twaalf boven de streefwaarden uit. Van de zes overige indicatoren eindigen drie indicatoren onder de streefwaarde, met een kleine afwijking van tussen 0,5 procent- en 1 procentpunt in het geval van de klanttevredenheidsindicatoren, zoals vastgesteld in het normenkader doelmatigheid.

Het transparantiebereik komt 2,6 procentpunt uit onder de norm van 60%. Voor het transparantiebereik geldt dat met een totale vacaturemarkt (1.149.482 vacatures) is gerekend, zoals die in 2007 bekend was. Inmiddels (in de CWI Arbeidsmarktprognose 2008-2013) is de totale vacaturemarkt bijgesteld naar beneden tot 1.092.000. Op grond van dit bijgestelde cijfer zou het transparantiebereik boven de norm van 60% zijn uitgekomen.

Het aantal op werk.nl beschikbare CV's is met een afwijking die groter is dan 5% onder de streefwaarde gebleven. De daling is mede veroorzaakt door het tijdelijk niet functioneren van de e-mailservice CV's, waardoor veel CV's na hun vervaldatum automatisch zijn verwijderd. Daarnaast geldt dat het voor bezoekers die het vacatureaanbod willen bekijken, niet langer nodig is een CV te plaatsen, waardoor het aantal CV's op werk.nl is afgenomen.

Het resultaat op de CWI uitstroomquote Wwb blijft achter bij de norm. CWI constateert dat de mate waarop er gerouteerd werd sterk van invloed is op de uitkomst van deze indicator. Zo werden aanvankelijk nog de criteria voor fasering gebruikt om gemeente-klienten te routeren. Het gevolg hiervan is dat er in eerste instantie minder 'moeilijke' klienten in route A kwamen, met als gevolg een hogere uitstroomquote. Op basis van die hogere uitkomsten is destijds een streefwaarde afgesproken. Later is steeds meer gerouteerd zoals het hoort: op basis van het criterium of men in staat is om naar werk te zoeken. CWI gaat ervan uit dat de norm destijds feitelijk te hoog is ingesteld.

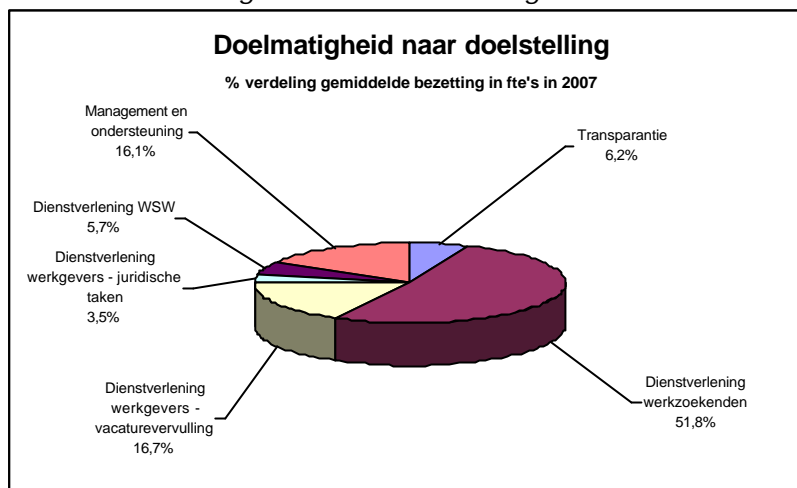
De beide tijdigheidsquotes van de WSW overtreffen de norm. De meting heeft betrekking op de periode januari tot en met juni, omdat de gegevens over de periode juli en augustus nog niet beschikbaar zijn.

De tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen blijft met 6 procentpunt achter bij de streefwaarde omdat de piek rondom seizoensarbeid is uitgebleven. De omvang van het aantal minder bewerkelijke aanvragen is daardoor beperkt en het aandeel zwaardere aanvragen met een complexe arbeidsmarkttoets met een langere doorlooptijd groter waardoor de tijdigheid afneemt. In 2009 zal de norm daarom worden bijgesteld naar een lager niveau.

Op basis van deze uitkomsten en de exogene verklaringen achter deze uitkomsten, concludeert de Raad van bestuur dat we over het geheel genomen een doelmatige en effectieve organisatie zijn.



## Samenvattend overzicht Doelmatigheid naar doelstelling



*Doelmatigheid op basis van met het ministerie van SZW afgesproken financiële indicatoren*  
Financiële prestatie-indicator 1 geeft de vergelijking weer tussen de begroting in het komende jaar (na correctie) met de begroting in het huidige jaar. De prestatie-indicator begroting 2009 versus begroting 2008. Deze indicator is niet meer van toepassing door de fusie tussen CWI en UWV per 1 januari 2009.

Financiële prestatie-indicator 2 maakt inzichtelijk hoe de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de realisatie van de kosten in het voorgaande jaar. Prestatie-indicator kosten 2008 versus kosten 2007 = 96,7 procent.

Financiële prestatie-indicator 3 laat de vergelijking zien tussen de realisatie van de kosten in het verslagjaar (na correctie) met de begroting in het voorgaande jaar. Prestatie-indicator kosten 2008 versus begroting 2007 = 97,7 procent.

### **Totstandkoming niet-financiële managementinformatie**

CWI heeft op basis van de Regeling Suwi een normenkader betrouwbaarheid niet-financiële managementinformatie opgesteld. Het normenkader is gericht op het garanderen van de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening. Volgens het normenkader dient niet-financiële managementinformatie te voldoen aan de volgende eisen:

- het is op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand gekomen.
- toetsing van de niet-financiële prestatie-indicatoren start na vastlegging in de primaire systemen.
- het is niet strijdig met de financiële informatie in de begroting of het Jaarverslag, inclusief Jaarrekening.

In 2008 is een audit niet-financiële informatie gepresenteerd aan de Raad van bestuur. In die audit is een aantal bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Op basis van deze aanbevelingen is een plan van aanpak opgesteld met concrete actiepunten, welke in de loop van 2008 zijn uitgevoerd. De Raad van bestuur is daarom van oordeel dat in 2008 is voldaan aan de eisen van het normenkader. Ten aanzien van de tijdigheidsquotes van de eerste indicatie en herindicatie WSW wordt opgemerkt dat deze quotes zijn gebaseerd op metingen over de periode januari t/m juni 2008. In verband met de overgang naar een effectiever en klantvriendelijke registratiesysteem is de beschikbaarheid van de gegevens over de periode juli/augustus vertraagd. Ten slotte meldt CWI dat de uitkomsten van de ketenpreventie- en de ketenuitstroomquote WW zijn aangeleverd door UWV.

## **6.4 Overige aspecten van de bedrijfsvoering**

### **Informatiebeveiliging (Regeling Suwi, artikelen 5.22 en 6.4)**

In 2008 hebben zich geen ingrijpende verstoringen voorgedaan rond de beschikbaarheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van de informatievoorziening in de dienstverlening van het CWI. Er is geen onbedoeld verlies van gegevens geweest, terwijl de aanstaande fusie met UWV toch ingrijpende ICT-aanpassingen met zich meebracht.

Op het gebied van privacybescherming is wel een incident te melden: in het voorjaar zijn per e-mail uitnodigingen verstuurd aan een aanzienlijk aantal werkzoekenden, waarbij de e-mailadressen van alle geadresseerden zichtbaar zijn gebleven. Dat heeft tot klachten bij het College Bescherming Persoonsgegevens geleid. De Raad van bestuur heeft hier onmiddellijk uitgebreide aandacht aan laten besteden in de gehele organisatie.

Als gevolg van de ketenambities en de snelheid waarmee Werkpleinen dientengevolge werden ingericht, heeft het autorisatiebeleid in 2008 af en toe onder spanning gestaan, overigens ook hier zonder noemenswaardige incidenten. De oplossing is gevonden in de invoering van het UWV-systeem voor Role Based Acces, waarmee CWI in september 2008 is begonnen.

Over het algemeen is de Raad van bestuur tevreden over het peil van de informatiebeveiliging bij het CWI in 2008. Het landelijke Informatiebeveiligingsplan 2008 en de Agenda 2008 van de districts-informatiebeveiligingsadviseurs hebben op een aantal punten verbetering gebracht in de interne bedrijfsvoering en bij onze leveranciers van IT-diensten. Uit het 'self assessment' van de vestigingen en uit de bevindingen van de auditors komen overwegend goede resultaten. De TPM's<sup>9</sup> van de leveranciers voor resp. hoofdrekencentrum, kantoorautomatisering en netwerkdiensten geven voldoende inzicht in de status van de maatregelen en de eventueel nog te treffen maatregelen.

Dat CWI niettemin in de eigen bedrijfsvoering nog niet voor de volle 100% aan alle vereisten heeft kunnen voldoen die gelden onder de Wet Suwi, heeft in 2008 meer dan tevoren te maken gehad met de snelle lokale veranderingen als gevolg van de nieuwe inzichten over integrale klantbediening in de keten. De achterstanden betreffen veelal administratieve vereisten, maar deze verdienen juist bij de noodzakelijke (her)inrichting van de informatiebeveiliging op Werkpleinen in 2009 alle aandacht.

In 2008 heeft CWI de controle bij de leveranciers van IT-diensten uitgebreid naar de applicatieontwikkelaars. Er is een eerste verkenning gedaan over hoe zij omgaan met testbestanden welke tevens (oude) klantgegevens van CWI kunnen bevatten. CWI zal in ieder geval procedurevoorschriften ter borging van de privacy in afspraken met de betrokken leveranciers vastleggen. Naleving zal dan vervolgens periodiek worden getoetst.

### **Huisvesting**

#### *Bedrijfsverzamelgebouwen*

In het vorige voortgangsverslag is gemeld dat het totaal aantal BVG'en op 93<sup>10</sup> is gekomen. Met de vorming van drie tijdelijke BVG'en (Oostburg, Terneuzen en Rotterdam Dwarsdijk) komt de teller daarmee op 96. In het derde tertiaal zijn er zes BVG'en bijgekomen

---

<sup>9</sup> CWI vraagt van zijn leveranciers van ICT-diensten verantwoording over de informatiebeveiliging in een door een RE-accountant gewaarmerkte 'Third Party Memorandum'.

<sup>10</sup> In het CWI Jaarverslag 2007 wordt melding gemaakt van 91 BVG'en. Omdat de twee vestigingen in Eindhoven per 1 januari 2008 zijn samengevoegd tot één vestiging, was er per 1 januari 2008 1 BVG minder (90).

(Maastricht, Dokkum, Kerkrade, Noordenkwartier<sup>11</sup> en Maasland<sup>12</sup>). Omdat Maasland al een tijdelijk BVG was, is het aantal tijdelijke BVG'en met één afgenomen tot 14. Het totaal aantal gerealiseerde BVG'en komt eind 2008 daarmee op 101. In de bijlage E bij dit Jaarverslag is de BVG-monitor met een overzicht van de ontwikkelingen en van alle BVG'en opgenomen.

#### *Leegstand*

De fysiek leegstaande en verhuurbare oppervlakten in vierkante meters (VVO), conform de definitie van de Rijksgebouwendienst, per 1 januari 2009 bedragen:

Delfzijl, Gevelsteen 12	1.080 m <sup>2</sup>	einde huurovereenkomst 6 juni 2009
Roden, Heerestraat 121	530 m <sup>2</sup>	einde huurovereenkomst 31 dec. 2009
Zeist, Montaubanstraat 1	934 m <sup>2</sup>	einde huurovereenkomst 28 feb. 2009
Amsterdam, Westeinde 26	<u>2.347 m<sup>2</sup></u>	einde huurovereenkomst 31 dec. 2009
Totaal	4.891 m <sup>2</sup>	vrij verhuurbaar vloeroppervlak

Kanttekeningen bij dit overzicht:

- o Delfzijl is binnen UWV Noord aangeboden als tijdelijke locatie. Eigenaar van het pand wil niet overgaan tot afkoop van het huurcontract.
- o Het voormalige pand van het CWI Noordenkwartier (Roden) is tot het einde van de huurovereenkomst in gebruik genomen door en ten behoeve van het (externe project) Mobiliteitscentrum Noordenkwartier (huurkosten worden volledig aan het project doorbelast).
- o Zeist heeft dienst gedaan als tijdelijke huisvesting van het toekomstig Werkbedrijf en biedt (tijdelijk) huisvesting aan het Mobiliteitscentrum Thuiszorg en het Coördinatiecentrum Mobiliteit.
- o Ten aanzien van Amsterdam Westeinde zijn er contacten met een mogelijke (onder-) huurder.

#### *Ontwikkeling in flexibele leegstand*

Bij de aanhuur van nieuwe panden wordt zo veel als mogelijk "op maat" gehuurd (volgens de CWI-norm, het zogenaamde kostenmodel 10) en overmaat is alleen toegestaan als daar een (langlopend) onderhuurcontract met derden tegenover staat. De overmaat in "oude" panden wordt zo mogelijk gecompenseerd met (veelal kleinschalige) onderverhuur aan derden (uitzendbureaus, re-integratiebedrijven en dergelijke). Daarenboven zal er altijd sprake zijn van "knip- en snijverliezen" als gevolg van de gebouwige situatie en het niet exact kunnen aanhuren van het norm-aantal m<sup>2</sup>'s. Per ultimo 2008 bedraagt de gemiddelde flexibele leegstand per BVG-pand 85 m<sup>2</sup> (totaal: 7.718 m<sup>2</sup>) en neemt daarmee af ten opzichte van het tweede tertiaal (was 96 m<sup>2</sup> per 31 augustus 2008). De gemiddelde flexibele leegstand per CWI (oud)-pand bedraagt 389 m<sup>2</sup> (totaal: 13.999 m<sup>2</sup>) en neemt daarmee ten opzichte van het tweede tertiaal toe (was 356 m<sup>2</sup> per 31 augustus 2008).

#### *Ontwikkeling in volledige leegstand*

De ontwikkeling van nieuwe BVG'en wordt zo veel als mogelijk gesynchroniseerd met de expiratedata van de vrijkomende panden. Opgemerkt dient te worden dat de gemeenten het primaat/voortouw hebben bij de BVG-vorming en de gewenste synchroniteit niet altijd te realiseren is.

#### *Ontwikkeling in bouwleegstand*

Door goede afstemming en het bedingen van huurvrije perioden kan de bouwleegstand veelal tot een minimum worden beperkt. De huidige bouwleegstand bedraagt 1.972 m<sup>2</sup> op jaarbasis. Deze was per ultimo het tweede tertiaal 1.702 m<sup>2</sup>. De bouwleegstand wordt met name veroorzaakt door de aanhuur van nieuwe panden ten behoeve van de vestigingen Arnhem Noord, Den Helder, Dokkum en Noordoost Flevoland.

---

<sup>11</sup> Roden

<sup>12</sup> Oss

## Overzicht Huisvestingskosten 2008

Huisvesting	Begroting 2008	Realisatie 2008
Huurkosten	€ 29.200.000	€ 33.437.448
Servicekosten	€ 5.000.000	€ 6.956.850
Schoonmaak	€ 5.200.000	€ 4.231.702
Onderhoud	€ 1.700.000	€ 3.596.101
GWL	€ 3.200.000	€ 3.452.860
Beveiliging	€ 1.600.000	€ 1.309.841
Onderhuur baten	-€ 8.500.000	-€ 9.816.159
<b>Totaal</b>	<b>€ 37.400.000</b>	<b>€ 43.168.643</b>

Bij de realisatie valt op te merken dat hierin een voorziening van € 6 miljoen voor de leegstand van het CWI-hoofdkantoor vanaf 2009 is opgenomen en dat € 1,7 miljoen niet te activeren advieskosten – grotendeels uit eerdere boekjaren – eveneens in de kosten zijn opgenomen.

### *Onderhuur*

Op het totaal aan gehuurde m<sup>2</sup> (CWI-vestigingen, BVG'en, Hoofdkantoor, Districtskantoren, CWIS en JUZA) van 174.454 m<sup>2</sup> VVO bedraagt het aantal m<sup>2</sup> onderverhuur aan derden (uitzendbureaus, re-integratiebedrijven, e.d.) 18.522 m<sup>2</sup> VVO en bedraagt de onderverhuur aan UWV (re-integratiecoaches) 17.763 m<sup>2</sup> VVO (aantallen per 31 december 2008).

### *Huisvesting CWI-Hoofdkantoor*

De eerste verhuisbewegingen van het CWI-hoofdkantoor naar (gebouw A van) het hoofdkantoor UWV hebben ultimo 2008 plaatsgevonden en de verwachting is dat medio 2009 het CWI-hoofdkantoor volledig zal zijn overgegaan naar de UWV-locatie(s). Er zal dan maximaal 6.824 m<sup>2</sup> VVO leegstand ontstaan. Er zijn partijen geïnteresseerd in het gebouw, contacten zijn gelegd en verkennende besprekingen hebben plaatsgevonden. Ultimo 2007 is reeds de huur beëindigd van één etage à 735 m<sup>2</sup> VVO (de nieuwe huurder daarvan is het Kadaster, dat kenbaar heeft gemaakt mogelijk, tijdelijk, meer ruimte in het gebouw te willen huren).

### *Afstemming huisvestingsportefeuilles van CWI en UWV.*

Er is intensief contact tussen de desbetreffende afdelingen van CWI en UWV, hetgeen uiteindelijk zal leiden tot een gezamenlijk huisvestingsplan. Synergievoordelen zijn evident, zijn reeds bereikt of zijn op korte termijn te verwachten. Overigens vond in het kader van de huisvesting van UWV-re-integratiecoaches al intensieve samenwerking tussen beide partijen plaats.

Momenteel vindt afstemming plaats over gemeenschappelijke huisvesting in Haarlem, Almere, Groningen (huur CWI Districtskantoor Noord is inmiddels opgezegd) en het samenvoegen van het (opgeschoonde) CWI archief en het UWV archief. Ook de huisvesting van CWI Juridische Zaken (in het hoofdkantoor UWV) is onderwerp van gesprek.

## **6.5 Governance**

### ***Clïëntparticipatie en dienstverlening***

De Centrale cliëntenraad adviseert de Raad van bestuur gevraagd en ongevraagd, vooral op het gebied van dienstverlening. In 2008 is vijf keer met de Raad van bestuur overlegd. Tijdens de overlegvergaderingen met de Raad van bestuur besteedt de Centrale cliëntenraad aandacht aan de jaarstukken over 2007, de tussentijdse verslagen CWI 2008 en de verslagen van de CWI Raadsman Ombudszaken. Veel aandacht gaat daarnaast uit naar de dienstverlening aan ouderen, het klachtenbeleid cliëntparticipatie in de keten en dan met name op de te vormen WERKpleinen, de voorgenomen sluiting van vestigingen en daarmee

samenhangend de (vergoeding van) reiskosten van cliënten, de wachtkamerenquête van de FNV, het rapport van de nationale ombudsman over de ontslagprocedure CWI, het ketenprogramma AKO 2008, de werkm@p van CWI, het advies van de commissie Bakker, werk.nl en DIGID bij de elektronische intake.

Eind oktober 2008 houdt de Centrale cliëntenraad haar tweede grote congres in haar vijfjarig bestaan. Voor het congres komen onder meer Tweede Kamerleden en een wethouder naar Culemborg om aan een forumdiscussie met de programmadirecteur en de voorzitter van de Centrale cliëntenraad CWI deel te nemen.

De zes decentrale Cliëntenraden vergaderen regelmatig met de districtsmanagers in de zes districten van CWI.

De centrale cliëntenraad CWI en de decentrale cliëntenraden CWI houden per 31 december 2008 op te bestaan.

### ***CWI Raadsman Ombudszaken***

CWI ziet klachten nadrukkelijk als een instrument om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren. Met ingang van 2006 is de klachtbehandeling landelijk belegd bij de onafhankelijke CWI Raadsman ombudszaken. 2008 is het laatste jaar dat de klachten van CWI op deze wijze worden behandeld. Na de fusie met UWV worden de klachten van het toekomstig WERKbedrijf behandeld door het Klachtenbureau UWV.

CWI besteedt aandacht aan de registratie van klachten van discriminatoire aard. Hiermee geeft CWI uitvoering aan de naleving van de Non-discriminatiecode CWI 2002 (Staatscourant, 7 maart 2005, nr. 45).

In 2008 zijn 576 schriftelijke en één mondelinge klacht ingediend. Dat zijn er minder dan in 2007: toen werden 597 schriftelijke en vier mondelinge klachten ingediend.

In 2008 zijn 512 klachten afgehandeld. Van deze klachten wordt 66% binnen zes weken behandeld en 87% binnen tien weken. Het aantal afgehandelde klachten ligt op hetzelfde niveau als in 2007 (toen 516 klachten afgehandeld, waarvan 70% binnen zes weken afgehandeld en 94% binnen tien weken).

Voor 2008 is 48% van de klachten (deels) gegrond verklaard, 20% is ongegrond verklaard en 32% viel in de categorie overig. De vergelijkbare cijfers met 2007 zijn: 55% van de klachten (deels) gegrond verklaard, 24% ongegrond verklaard en 21% in de categorie overig.

De meeste klachten over 2008 hebben betrekking op bejegening (36%, in 2007 28%). De meeste klachten van juridische aard in 2008 betreffen de wijze waarop de ontslagprocedures worden behandeld. In 2008 zijn acht (in 2007 vijftien) klachten van de Nationale ombudsman behandeld.

Over 2008 heeft de CWI Raadsman Ombudszaken 31 suggesties voor de verbetering van dienstverlening ontvangen.

Conform artikel 8, vierde lid van de Klachtenregeling CWI 2006 kan de CWI Raadsman Ombudszaken een aanbeveling uitbrengen aan de Raad van bestuur, indien hij van mening is dat er sprake is van een structurele misstand dan wel dat een klacht beleidsmatige aandacht verdient.

In 2008 zijn geen (in 2007 vijf) aanbevelingen uitgebracht. Wel hebben klachten geleid tot concrete verbeteracties op vestigingen.

### ***Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties***

Wij hechten veel waarde aan het afleggen van verantwoording over de uitvoering van de taken en de geleverde bedrijfsprestaties en onderschrijven de 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties'. De code schrijft voor dat organisaties in het Jaarverslag een

toelichting opnemen op de hoofdlijnen van de publieke governancestructuur. Daarbij dienen organisatie aan te geven in hoeverre de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom niet. De belangrijkste afwijking van de code is dat wij - op grond van de Wet Suwi - niet beschikken over een Raad van Toezicht.

### ***Handvest Publiek Verantwoorden***

CWI heeft in het najaar 2004 het Handvest Publiek Verantwoorden ondertekend. Het Visitatiecollege Publiek Verantwoorden is een onafhankelijk College dat in wisselende samenstelling de visitaties uitvoert voor de Handvestgroep. Hiermee geven we onder meer invulling aan onze verbondenheid met de samenleving en committeren we ons aan een transparante verantwoording. Onderdeel van het lidmaatschap is een visitatietraject, dat start met het opstellen van een zelfevaluatie(-onderzoek) en afgerond met een een visitatie. De bevindingen uit deze spiegel, zoals pregnanter de uitstroom naar werk, mede vanwege de verschillende dienstverleningsvormen en instrumenten laten zien, zijn als verbeter- en aandachtspunten in de B&E- en verbetercycli opgenomen. CWI heeft het lidmaatschap per 31 december 2008 beëindigd.

### ***Rijksbrede Benchmark***

CWI is vanaf het najaar 2003 lid van de Rijksbrede Benchmark Groep, een leernetwerk en platform van en voor 23 zelfstandige bestuursorganen en agentschappen. Hiermee willen we onze prestaties vergelijken en 'good practices' uitwisselen. Uit het meest recente benchmarkonderzoek (2007) kwam naar voren dat de kennisuitwisseling tussen de vestigingen beter kan, dat lokale pilots nog te weinig zijn vormgegeven vanuit een gestandaardiseerde projectmatige aanpak en dat CWI nog geen werkend systeem van kennismanagement heeft. Ook de faciliterende rol die het hoofdkantoor naar de uitvoering en de keten heeft kan versterkt worden, bijvoorbeeld op het terrein van ICT-services. De bevindingen zijn besproken in de Raad van bestuur. Ook is een bijeenkomst met een vertegenwoordiging van adviseurs, managers en staf, in aanwezigheid van het RBB-onderzoeksteam en de RBB-projectleiding georganiseerd. In 2008 hebben we deelgenomen aan de Dag van de Uitvoering en het RBB-brede onderzoek naar prestatie-indicatoren en kengetallen.

CWI heeft het lidmaatschap per 31 december 2008 beëindigd.

### ***Raad van advies***

De Raad van advies staat de Raad van bestuur CWI terzijde. De Raad van advies signaleert en adviseert over strategische aangelegenheden. De Raad van advies vergadert in 2008 vijf maal met de Raad van bestuur. Belangrijke thema's zijn de mobiliteitscentra, het advies van de commissie Bakker, het businessplan van het WERKbedrijf, de fusie met UWV en de vorming van het WERKbedrijf, het jaarplan van het WERKbedrijf 2009 en van BKWI 2009.

De Raad van advies beoordeelt de jaarstukken 2007 en de tussentijdse verslagen CWI 2008 en BKWI 2008. Over de jaarstukken 2007 brengt de Raad advies uit.

In het advies over de jaarstukken wijst de Raad van advies op het risico van minder aandacht voor de bedrijfsvoering in een periode van transformatie. Het bereikte niveau van in control zijn moet ook in het gehele jaar 2008 gehandhaafd worden. De Raad van advies constateert ook dat CWI in 2007 effectief en succesvol was in het bijeenbrengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Als enig minpuntje geldt nog dat de klanttevredenheidcijfers onder werkzoekenden en werkgevers tegenvallen. De Raad van advies schrijft het frappant te vinden dat er zo'n significant verschil bestaat tussen de geleverde feitelijke prestaties van de organisatie en de beleving op micro niveau en de beoordeling vanuit een macro verwachtingspatroon. Voor de communicatie naar buiten is dat een punt van aandacht. Tenslotte pleit de Raad van advies ervoor te borgen dat de sterke punten van de organisatie (innovatieve kracht, slagvaardigheid en toegankelijkheid) niet teloor gaan en nadrukkelijk terug keren in het te vormen WERKbedrijf en zo mogelijk ook verder ingang zullen vinden in het grotere UWV.

Het verslag over de in 2008 toegekende bezoldiging van de leden van de Raad van advies is opgenomen in de financiële Jaarrekening CWI 2008.

De Raad van advies houdt per 31 december 2008 op te bestaan.

### ***Raad van bestuur***

De Minister van SZW benoemt en bepaalt de bezoldiging van de leden van de Raad van bestuur. Verder vallen de leden van de Raad van bestuur onder de CAO die voor CWI geldt. Voor de leden van de Raad van bestuur geldt een Regeling Integriteit, met bepalingen over nevenactiviteiten en tegenstrijdige belangen.

Het verslag over de in 2008 toegekende bezoldiging van de leden van de Raad van bestuur en de melding in het kader van de Wet openbaarmaking uit financiële middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) is – verwijzend naar de Wet op de Jaarrekening - opgenomen in de financiële Jaarrekening CWI 2008.

De Raad van bestuur CWI houdt per 31 december 2008 op te bestaan. Mevrouw drs. J.C.J.M. Berben heeft per 1 april 2008 een andere dienstbetrekking geaccepteerd en de heer drs. R. de Groot heeft per 1 oktober 2008 zijn dienstverband beëindigd. Per 1 juli 2008 treedt de heer dr. J.M. Linthorst toe tot de Raad van bestuur CWI, waarin hij vanaf 1 oktober 2008 de voorzittersfunctie vervult.

## 7. Jaarrekening CWI 2008

### Balans per 31 december 2008

(voor resultaatbestemming)

<b>Activa</b>	<b>31-12-2008</b>	<b>31-12-2007</b>
	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>
<b>MATERIËLE VASTE ACTIVA</b>		
Bedrijfsgebouwen en -terreinen	33.391.756	31.987.266
Computers	2.698.750	4.370.258
Overige bedrijfsmiddelen	18.422.319	19.074.871
Activa in uitvoering	<u>3.450.891</u>	<u>8.814.571</u>
<b>Totaal vaste activa</b>	57.963.716	64.246.966
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>		
Liquide middelen	45.308.745	60.210.824
Overige vlottende activa	<u>19.543.933</u>	<u>23.629.855</u>
<b>Totaal vlottende activa</b>	64.852.678	83.840.679
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<u>122.816.394</u>	<u>148.087.645</u>



Passiva	31-12-2008	31-12-200
	EUR	EUR
<b>EIGEN VERMOGEN</b>		
Nog te bestemmen middelen	7.853.161	7.564.031
Bestemmingsfonds projecten regulier	100.061	1.138.061
Bestemmingsfonds reorganisatie	<u>10.758.084</u>	<u>10.291.964</u>
<b>Totaal eigen vermogen</b>	18.711.306	18.994.056
<b>VOORZIENINGEN</b>		
Voorziening (bovenwettelijke) WW	6.408.455	4.563.828
Voorziening reorganisatie	3.917.963	10.104.091
Voorziening arbeidsongeschiktheid	256.199	1.164.024
Voorziening jubilarissen	4.529.106	5.197.310
Voorziening claims	1.399.964	2.784.420
Voorziening BVG's	1.203.730	1.504.663
Voorziening leegstand	<u>6.000.000</u>	<u>-</u>
<b>Totaal voorzieningen</b>	23.715.417	25.318.336
<b>KORTLOPENDE SCHULDEN</b>		
Crediteuren	17.173.917	21.614.831
Belastingen en premies sociale verzekeringen	13.875.509	10.534.684
Overige kortlopende schulden	<u>49.340.245</u>	<u>71.625.738</u>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	80.389.671	103.775.253
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<u>122.816.394</u>	<u>148.087.643</u>

## Staat van baten en lasten 2008

	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007
	EUR	EUR	EUR
<b>Baten</b>			
Rijksbijdrage regulier	340.068.199	340.068.199	352.000.000
Rijksbijdrage incidenteel	1.452.920	1.452.920	12.622.070
Overige baten	31.109.619	16.500.000	29.315.581
<b>Totaal baten</b>	<b>372.630.738</b>	<b>358.021.119</b>	<b>393.937.651</b>
<b>Lasten</b>			
Loonkosten eiden personeel	188.567.148	197.500.000	192.461.930
Kosten extern personeel	22.481.178	12.400.000	28.125.409
Overige personeelskosten	10.109.950	12.046.095	16.106.802
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>221.158.276</i>	<i>221.946.095</i>	<i>236.694.141</i>
Afschrijvingskosten	10.803.606	13.000.000	10.565.985
Huisvestingskosten	52.984.803	45.900.000	46.257.540
Automatiseringskosten	52.716.166	43.200.000	56.875.259
Kantoorkosten	7.911.969	7.000.000	8.551.712
Vervoerskosten	6.488.447	6.000.000	6.183.053
Overige beheerskosten	24.201.045	31.000.000	27.795.889
<i>Totaal overige bedrijfskosten</i>	<i>155.106.036</i>	<i>146.100.000</i>	<i>156.229.438</i>
<b>Totaal lasten</b>	<b>376.264.312</b>	<b>368.046.095</b>	<b>392.923.579</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b> <i>(exclusief financiële baten en lasten)</i>	-3.633.574	-10.024.976	1.014.072
Financiële baten en lasten	3.461.759	2.000.000	3.960.572
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-171.815	-8.024.976	4.974.644
<b>Resultaatbestemming</b>			
Onttrekking bestemmingsfondsen	-8.024.976	-8.024.976	-2.589.387
Noa te bestemmen middelen	7.853.161	-	7.564.031
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-171.815	-8.024.976	4.974.644

## Kasstroomoverzicht 2008

	<u>2008</u>	<u>2007</u>
	EUR	EUR
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Saldo baten en lasten	-171.815	4.974.644
Afschrijvingen	10.803.606	10.565.981
Mutatie kortlopende vorderingen	4.085.922	1.976.011
Mutatie eigen vermogen door afstorting aan ministerie van SZW	-110.935	-41.291
Mutatie voorzieningen	-1.602.919	-6.177.150
Mutatie kortlopende schulden	-23.385.582	-904.011
<b>Totaal kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-10.381.723</b>	<b>10.394.184</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Investeringen materiële vaste activa	-4.627.693	-16.289.081
Desinvesteringen materiële vaste activa	107.337	1.664.700
<b>Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-4.520.356</b>	<b>-14.624.381</b>
<b>Nettokasstroom</b>	<b>-14.902.079</b>	<b>-4.230.200</b>
Mutatie kassen en kasrekeningen	-7.387	-36.281
<b>Mutatie rekeningen courant bij Ministerie van Financiën</b>	<b>-14.909.466</b>	<b>-4.266.481</b>
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 1 januari	59.982.900	64.249.391
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 31 december	45.073.434	59.982.900
<b>Mutatie rekeningen courant bij Ministerie van Financiën</b>	<b>-14.909.466</b>	<b>-4.266.491</b>

## **Toelichting op de jaarrekening**

### ***Algemeen***

De Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) is per 1 januari 2002 opgericht middels de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) van 29 november 2001. CWI is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en heeft zijn statutaire zetel te Amsterdam. Vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam worden de zes districten aangestuurd. Landelijk heeft CWI 124 vestigingen waar cliënten terecht kunnen voor werk en inkomen. De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de Raad van bestuur. De Raad van advies vervult een adviserende taak. De financiële verantwoording van CWI is nader geregeld in de Wet SUWI en de daarbij behorende Regeling SUWI. Op 30 december 2008 is de laatste wijziging op de Wet SUWI in het Staatsblad gepubliceerd. In deze laatste publicatie is de overgang per 1 januari 2009 van CWI naar het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) aangekondigd. De jaarstukken over 2008 zullen nog onder de naam CWI worden uitgebracht, omdat CWI in het boekjaar 2008 nog volledig zelfstandig was. Het opstellen van de jaarstukken geschiedt onder eindverantwoordelijkheid van UWV. Bij het opstellen van de jaarstukken CWI is uitgegaan van de going concern gedachte. CWI valt tot en met 2008 als zelfstandige SUWI-organisatie onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Vanaf 1 januari 2009 vormt CWI als Werkbedrijf een divisie van UWV. Het UWV valt ook onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van SZW.

Onderdeel van de CWI-organisatie vormt het Bureau keteninformatisering werk en inkomen (BKWI). Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in het Algemeen Ketenoverleg (AKO). BKWI is organisatorisch geplaatst binnen CWI. Dit betekent niet dat BKWI onder de aansturing van de Raad van bestuur van CWI valt. De Raad van bestuur van CWI is formeel verantwoordelijk, maar voert niet de dagelijkse leiding. BKWI brengt conform de Bijlage XX van de Regeling SUWI zelfstandig een jaarverslag inclusief een jaarrekening uit.

### ***Activiteiten***

CWI heeft als primaire doelstelling de transparantie op de arbeidsmarkt te bevorderen en daarmee de aansluiting tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te verbeteren. Hiervoor registreert CWI cv's en vacatures in zijn systemen. Daarnaast verzorgt CWI de aanvraag ten behoeve van de WWB- en WW-uitkeringen, alsmede de Wsw-indicatiestellingen. CWI draagt tevens zorg voor de uitvoering van de regelgeving op het terrein van het ontslagrecht en de toelating van vreemdelingen op de arbeidsmarkt door de afdeling Juridische Zaken. Voor een uitgebreide beschrijving van de activiteiten wordt verwezen naar het jaarverslag.

### ***Financiering van de activiteiten***

De activiteiten van CWI worden gefinancierd uit de volgende bronnen:

- 1 Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW
- 2 Rijksbijdrage projecten regulier additioneel van het ministerie van SZW
- 3 Bestemmingsfondsen
- 4 Overige baten uit dienstverlening aan derden

*ad 1 Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW*

Op basis van artikel 45 lid 1 van de Wet SUWI komen de uitvoeringskosten van CWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door CWI ingediende begroting. De rijksbijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van wettelijke taken die kosteloos worden verricht ten behoeve van werkzoekenden en werkgevers ingevolge de SUWI-wetgeving. De rijksbijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

*ad 2 Rijksbijdrage projecten regulier additioneel van het ministerie van SZW*

Dit betreft de door het ministerie van SZW aan CWI verstrekte additionele opdrachten. Bij de toekenning van additionele projectbudgetten door het ministerie van SZW worden nadere voorwaarden over de besteding opgenomen. Afhankelijk van deze voorwaarden wordt het budget volledig in het jaar van toekenning in de baten verantwoord of gedeeltelijk als baten verantwoord op basis van werkelijk gemaakte kosten in het boekjaar. In dit laatste geval wordt het niet uitgeputte deel van het budget als schuld aan het ministerie van SZW verantwoord.

*ad 3 Bestemmingsfondsen*

De bestemmingsfondsen zijn ontstaan uit het positieve saldo van baten en lasten in voorgaande boekjaren. De bestemmingsfondsen zijn onderverdeeld in twee categorieën: bestemmingsfonds projecten regulier en bestemmingsfonds reorganisatie. Op aangeven van het ministerie van SZW is sinds 2007 de onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten regulier gelijk gesteld aan het toegekende budget. Het bestemmingsfonds reorganisatie is ultimo 2007 gevormd op aangeven van het ministerie van SZW en bevat het voormalige saldo van het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW. Dit bestemmingsfonds was in het verleden gevormd ter financiering van de reguliere toekomstige (bovenwettelijke) WW-uitkeringen waarvoor CWI eigen risicodragers is. Met ingang van 2007 is op aangeven van het ministerie van SZW de vorming van dit fonds gestaakt.

Deze bestemmingsfondsen worden nader toegelicht bij 'Grondslagen voor de waardering van activa en passiva'.

*ad 4 Overige baten uit dienstverlening aan derden*

De overige dienstverlening aan derden bestaat onder andere uit onderverhuur van ruimten in panden, verhuur van werkplekken aan het UWV en gemeenten, doorbelasting van ICT ontwikkelingen aan ketenpartners en Eures-taken en ESF projecten met behulp van gelden vanuit de Europese Gemeenschap. De Eures- en ESF-gelden worden als voorschot ontvangen en staan op de balans. Baten worden verantwoord tot het bedrag van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Het resterende saldo vormt een schuld aan de Europese Gemeenschap en wordt verantwoord als vooruitontvangen subsidie.

### **Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening**

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de eisen zoals gesteld in de Wet SUWI artikel 49 en daar waar mogelijk in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde. De bedragen zijn opgenomen in euro's.

De jaarrekening van CWI wijkt op de volgende onderdelen af van het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving:

- 1 De activering van investeringen is gebaseerd op bedrijfseconomische principes. Bepaalde uitgaven worden direct als last in de exploitatie verantwoord, wanneer in het betreffende jaar specifieke projectfinanciering beschikbaar is.
- 2 De vorming van het bestemmingsfonds voor reorganisatie.
- 3 Een reorganisatievoorziening wordt pas getroffen wanneer eenduidigheid bestaat over de (additionele) financiering die met deze reorganisatierisico's samenhangt en dus niet alleen op het moment van ontstaan van de risico's uit hoofde van de reorganisatie.
- 4 Het niet opnemen van de cijfers van het afzonderlijke bedrijfsonderdeel BKWI in de jaarrekening van CWI.
- 5 Het niet opnemen van de cijfers inzake de rechten en verplichtingen van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie die voortvloeien uit een collectieve arbeidsovereenkomst of regeling van arbeidsvoorwaarden jegens werknemers die voor 1 november 2004 bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie in dienst zijn geweest.

De vergelijkende cijfers over 2007 zijn ook opgesteld met inachtneming van deze afwijkende bepalingen.

### **Gebruik van schattingen en veronderstellingen**

Bij het opstellen van de jaarrekening worden schattingen en veronderstellingen gebruikt (bijvoorbeeld voor sommige gerapporteerde bedragen aan activa en passiva en sommige gerapporteerde bedragen aan baten en lasten gedurende de verslagperiode). Het gebruik van deze schattingen en veronderstellingen is conform de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving. De werkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen.

### **Grondslagen voor de waardering van activa en passiva**

#### **Activa:**

#### **Materiële vaste activa**

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen of tegen lagere realiseerbare waarde. Materiële vaste activa in uitvoering betreffen met name investeringen in bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's) die nog niet zijn opgeleverd. Afschrijvingen geschieden lineair op basis van de geschatte economische levensduur. Deze bedraagt 10 jaar voor bedrijfsgebouwen, 3 jaar voor computers en 4 tot 10 jaar voor de overige bedrijfsmiddelen. Over investeringen die gedurende het boekjaar plaatsvinden wordt naar tijdsgelang afgeschreven. Op investeringen wordt afgeschreven na ingebruikname. Activering vindt plaats op basis van bedrijfseconomische principes.

#### **Overige vlottende activa**

Op de vorderingen worden noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid in mindering gebracht. Het risico van oninbaarheid wordt op basis van individuele posten beoordeeld.

## **Passiva:**

### **Bestemmingsfondsen**

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ter financiering van specifiek gedefinieerde doelen en/of projecten en mogen uitsluitend hiervoor worden aangewend. Bestemmingsfondsen mogen slechts worden herbestemd na goedkeuring van het ministerie van SZW.

#### *Bestemmingsfonds projecten regulier*

Het ministerie van SZW heeft de vorming van het bestemmingsfonds projecten regulier uit het saldo van baten en lasten van eerdere boekjaren goedgekeurd. Aan het bestemmingsfonds worden de kosten voor de uitvoering van specifieke bestemmingsfondsprojecten onttrokken.

#### *Bestemmingsfonds reorganisatie*

Het bestemmingsfonds reorganisatie is ultimo 2007 gevormd op aangeven van het ministerie van SZW en bevat het voormalig saldo van het bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW. Het saldo is in 2007 door herrubricering tot stand gekomen.

### **Voorzieningen**

Voorzieningen worden in de balans opgenomen wanneer een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting ontstaat, indien en voorzover voor de afwikkeling van deze verplichting waarschijnlijk een uitstroom van middelen noodzakelijk is. De omvang van de verplichtingen moet betrouwbaar kunnen worden ingeschat.

#### *Voorziening (bovenwettelijke) WW*

De voorziening voor de reguliere (bovenwettelijke) WW betreft de verplichtingen inzake lopende reguliere (bovenwettelijke) WW-uitkeringen van oud-medewerkers van CWI. De hoogte van de voorziening wordt berekend op basis van de maximale wettelijke uitkeringsduur inzake (bovenwettelijke) WW, per leeftijdscategorie gecorrigeerd voor de mogelijke voortijdige uitstroom. Gedurende het boekjaar betaalde uitkeringen worden in mindering gebracht op de voorziening. De dotatie aan de voorziening bestaat uit de pseudopremie, die wordt ingehouden op de salarissen van het personeel. De voorziening (bovenwettelijke) WW heeft een overwegend langlopend karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van toekomstige kasstromen.

#### *Voorziening reorganisatie*

Een voorziening voor reorganisatie wordt opgenomen wanneer het management een gedetailleerd en formeel reorganisatieplan heeft goedgekeurd en deze herstructurering hetzij in gang is gezet, hetzij aan de betrokken partijen is aangekondigd. Daarnaast moet er eenduidigheid bestaan over de (additionele) financiering die met deze reorganisatierisico's samenhangt. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

#### *Voorziening arbeidsongeschiktheid*

Per 1 juli 2005 is CWI eigenrisicodragend geworden inzake WAO. Uit hoofde hiervan zijn de bestaande verplichtingen voorzien, rekening houdend met toekomstige dotaties en onttrekkingen. Extra dotaties komen ten laste van de reguliere exploitatie. De voorziening arbeidsongeschiktheid heeft overwegend een middellang karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

Met ingang van 1 januari 2006 is de WAO vervangen door de WIA. Voor de WIA is CWI geen eigenrisicodragend.

#### *Voorziening jubilarissen*

CWI heeft een voorziening opgenomen voor jubilarissen. Dit betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 25-jarig en een 40-jarig diensttijdjubileum. Conform de richtlijn voor de Jaarverslaggeving 271.4 wordt ieder jaar een evenredig deel van de opgebouwde aanspraken aan de kosten toegerekend. Het bedrag van de voorziening is per leeftijdscategorie gecorrigeerd voor de kans dat medewerkers daadwerkelijk aanspraak zullen maken op de betreffende jubileumuitkering. De voorziening jubilarissen heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

#### *Voorziening claims*

De voorziening claims is opgenomen in verband met risico's die CWI loopt op het gebied van (aankomende) gerechtelijke procedures.

#### *Voorziening BVG's*

De voorziening BVG's is opgenomen voor leegstand in BVG-panden. Met deze voorziening wordt het economisch risico van leegstand in BVG-panden afgedekt. De voorziening BVG's heeft een overwegend middellang karakter. In de berekeningen is geen rekening gehouden met toekomstige indexatie van huren, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen.

#### *Voorziening leegstand hoofdkantoor*

Deze voorziening is opgenomen voor leegstand in het voormalige CWI hoofdkantoor. Hiermee wordt het economisch risico van leegstand in dit pand afgedekt. De voorziening leegstand hoofdkantoor heeft een overwegend middellang karakter. In de berekening is wel rekening gehouden met toekomstige indexatie van huren, maar niet met de discontering van toekomstige kasstromen.

#### **Pensioenen**

CWI heeft een pensioenregeling die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegd pensioenregeling. De pensioenregeling wordt gefinancierd door premiebetalingen aan het bedrijfspensioenfonds, welke is ondergebracht bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). Dit betreft een bedrijfstakpensioenfonds en CWI heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen, anders dan hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken worden gemaakt op CWI door individuele deelnemers. De pensioenregeling is derhalve verwerkt als zou sprake zijn van een toegezegde bijdrageregeling. De pensioenlast bestaat bij een toegezegde bijdrageregeling uit de premies over het lopende jaar. De door ABP gepubliceerde dekkingsgraad (bij nominale marktrekenrente) ultimo 2008 bedraagt 90 procent (2007: 140,3 procent).

#### ***Grondslagen voor de bepaling van baten en lasten***

Baten en lasten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Dit houdt onder andere in dat bedrijfskosten worden verantwoord op het moment van levering van het goed of de verrichting van de dienst.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de verantwoording van de baten wordt verwezen naar 'Financiering van de activiteiten'.



## Toelichting op de balans

### **Materiële vaste activa**

Voor de materiële vaste activa is het verloop in het boekjaar als volgt te specificeren:

	Bedrijfs- gebouwen	Computers	Overige bedrijfsmidd.	Activa in uitvoering	Totaal 2008	Totaal 2007
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Aanschafwaarde per 1 januari	43.935.801	13.618.289	27.464.407	8.814.571	93.833.068	80.172.580
Cumulatieve afschrijvingen	-11.948.535	-9.248.031	-8.389.536	-	-29.586.102	-19.984.016
Boekwaarde per 1 januari	31.987.266	4.370.258	19.074.871	8.814.571	64.246.966	60.188.564
Investeringen 2008				6.333.840	6.333.840	16.289.087
Overboekingen	8.007.455	1.338.422	2.351.643	-11.697.520	-	-
Herrubricering aanschafwaarde	-	8.340	-8.340	-	-	-
Herrubricering cumulatieve afschrijving	-	-1.529	1.529	-	-	-
Desinvesteringen aanschafwaarde	-121.198	-17.846	-8.085	-	-147.129	-2.628.599
Desinvesteringen cumulatieve afschrijving	20.633	16.149	3.010	-	39.792	963.899
Afschrijvingen	-4.796.253	-3.015.043	-2.992.310	-	-10.803.606	-10.565.985
Aanvullende afschrijving advieskosten	-1.706.147	-	-	-	-1.706.147	-
Boekwaarde per 31 december	33.391.756	2.698.750	18.422.319	3.450.891	57.963.716	64.246.966
Aanschafwaarde per 31 december	49.668.178	14.947.205	29.799.626	3.450.891	97.865.900	93.833.068
Cumulatieve afschrijvingen	-16.276.422	-12.248.455	-11.377.307	-	-39.902.184	-29.586.102
Boekwaarde per 31 december	33.391.756	2.698.750	18.422.319	3.450.891	57.963.716	64.246.966
Afschrijvingspercentages	10%	33%	10-25%			

De materiële vaste activa bestaan voornamelijk uit investeringen in bedrijfsverzamelgebouwen (BVG's). Deze investeringen betreffen met name de verbouwings- en inrichtingskosten. CWI heeft geen BVG-panden in eigendom. Uitgangspunt is dat alle Centra voor werk en inkomen conform afspraken met de ketenpartners (UWV en de gemeenten) en het ministerie van SZW zoveel mogelijk worden ondergebracht in BVG's. Voor de geprognosticeerde realisatie van BVG's zijn tijdslijnen uitgezet in het meerjarenhuisvestingsplan. Ultimo 2008 zijn er 87 (2007: 79) formele BVG's en 14 (2007: 12) tijdelijke BVG's. Tevens zijn er ultimo 2008 18 (2007: 27) BVG's in het bouwproces en 9 (2007: 13) in het voortraject.

De investeringen in opgeleverde formele BVG's en BVG's in bestaande CWI-locaties zijn verantwoord onder Bedrijfsgebouwen, Computers en Overige bedrijfsmiddelen. De investeringen in BVG's in ontwikkeling zijn verantwoord onder Activa in uitvoering.

De investeringen in Computers betreffen met name PC's, beeldschermen en laptops. De investeringen in Overige bedrijfsmiddelen betreffen met name meubilair. In 2008 is een deel van de in het verleden in het kader van BVG-vorming geactiveerde advieskosten versneld afgeschreven.

### Liquide middelen

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
Rekeningen courant bij het Ministerie van Financiën	45.073.434	59.982.900
Kassen en kasrekeningen	235.311	227.924
<b>Totaal liquide middelen</b>	<b>45.308.745</b>	<b>60.210.824</b>

CWI neemt verplicht deel aan het Geïntegreerd Middelen Beheer. Uit dien hoofde staat er ultimo 31 december 2008 € 38 mln op een depositorekening bij het ministerie van Financiën. Deze deposito's hebben een looptijd van een week tot een maand. Het saldo liquide middelen per 31 december 2008 is ten opzichte van 31 december 2007 gedaald met € 14,9 mln.

### Overige vlottende activa

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
Debiteuren		
Debiteuren	7.654.994	8.044.990
Voorziening oninbare debiteuren	-653.982	-459.691
Totaal debiteuren	7.001.012	7.585.299
Vordering op Ministerie van SZW inzake kwaliteitsfinanciering WSW	1.100.000	-
Verstekte voorschotten inzake ESF-project EVC	-	370.140
Nog te factureren baten	2.664.661	4.669.796
Nog te ontvangen rente	114.488	214.429
Betaalde waarborgsommen	78.711	77.211
Vorderingen op personeel	34.819	2.701
Vooruitbetaalde vervoerskosten	737.497	950.321
Vooruitbetaalde huisvestingskosten	1.797.817	8.765.528
Vooruitbetaalde automatiseringskosten	1.598.738	1.065.711
Vooruitbetaalde kantoorkosten	78.921	57.676
Vooruitbetaalde overige beheerskosten	57.850	143.833
Voorziening overige oninbare posten	-	-340.145
Diverse vorderingen	4.279.420	67.356
Totaal overige posten	12.542.921	16.044.556
<b>Totaal overige vlottende activa</b>	<b>19.543.933</b>	<b>23.629.855</b>

### Verloopstaat voorziening oninbare posten

	Oninbare debiteuren		Overige oninbare posten	
	31-12-2008	31-12-2007	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	459.691	367.307	340.145	3.332.916
Dotaties	391.021	290.132	-	340.144
Onttrekkingen	-5.077	-50.872	-192.780	-3.144.428
Vrijval	-191.653	-146.876	-147.365	-188.487
<b>Stand per 31 december</b>	<b>653.982</b>	<b>459.691</b>	<b>-</b>	<b>340.145</b>

Het totaalsaldo overige vlottende activa ultimo 2008 is ten opzichte van ultimo 2007 gedaald met ongeveer € 4,1 mln. Hieronder zijn voor de meest significante posten de ontwikkelingen weergegeven.

#### *Debiteuren*

Het debiteurensaldo ultimo 2008 is met € 0,6 mln gedaald ten opzichte van het saldo ultimo 2007 en wijkt daarmee niet materieel af.

#### *Vordering op Ministerie van SZW inzake kwaliteitsfinanciering WSW*

In 2008 was sprake van een bonus/malus afspraak tussen CWI en het ministerie van SZW. Dit betrof de uitvoering van de WSW taak. In verband met het behalen van het grootste deel van de targets heeft CWI de bijbehorende bonus van € 1,1 mln als vordering opgenomen.

#### *Verstreckte voorschotten inzake ESF-project EVC*

CWI heeft tussen 1 juli 2005 en 31 december 2007 het ESF-project Eerder Verworven Competenties (EVC) uitgevoerd. Aan meerdere deelnemende partijen zijn, vooruitlopend op de eindafrekening voorschotten verstrekt. Na een definitief akkoord van het Agentschap SZW is in december 2008 de eindafrekening richting partijen gecommuniceerd. In januari 2009 zal CWI de resterende schuld aan partijen uitbetalen. Zie hiervoor 'Overige kortlopende schulden'.

#### *Nog te factureren baten*

De nog te factureren baten zijn met € 2 mln gedaald. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt door de facturatie van licentiekosten aan UWV in 2008. Door late totstandkoming in 2007 van definitieve afspraken over deze doorbelasting was het saldo ultimo 2007 hoger dan gebruikelijk.

#### *Vooruitbetaalde huisvestingskosten*

De vooruitbetaalde huisvestingskosten bevatten voornamelijk de geactiveerde BTW afkoop van huurpanden. De daling van € 7 mln ten opzichte van ultimo 2007 wordt veroorzaakt doordat de huur- en servicekosten voor het 1e kwartaal 2009 via UWV lopen. Dit in verband met de fusie.

#### *Vooruitbetaalde automatiseringskosten*

De vooruitbetaalde automatiseringskosten zijn met ruim € 0,5 mln gestegen ten opzichte van ultimo 2007. Dit wordt veroorzaakt doordat de vooruitbetaalde bedragen in 2008 ook betrekking hebben op de ketenpartners. Deze bedragen zullen via het werkplektarief worden doorbelast.

#### *Diverse vorderingen*

De post diverse vorderingen is gestegen met € 4,2 mln. Dit betreft voor € 3,8 mln vorderingen op UWV. In verband met de fusie is op vele terreinen de samenwerking met UWV uitgebreid, waardoor onderlinge vorderingen en schulden zijn ontstaan. Hierover is in veel gevallen per jaareinde pas afstemming geweest, waardoor deze posten nog niet zijn gefactureerd.

#### *Voorziening oninbare posten*

De voorziening overige oninbare posten is voor € 0,19 mln gebruikt tbv een oninbare post inzake TFT schermen. De overige € 0,15 mln had betrekking op een post inzake het ESF-project EVC. De subsidie voor dit project is uiteindelijk toch ontvangen, waardoor de betreffende stelpost kon vrijvallen.

## Eigen Vermogen

	Nog te bestemmen middelen	Bestemmingsfonds projecten regulier	Bestemmingsfonds reorganisatie	Totaal 2008	Totaal 2007
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	7.564.031	1.138.061	10.291.964	18.994.056	14.060.710
Herverdeling	-7.453.096	6.986.976	466.120	-	-
Afstorting naar ministerie SZW	-110.935	-	-	-110.935	-41.298
Bestemming saldo van baten en lasten	7.853.161	-8.024.976	-	-171.815	4.974.644
<b>Stand per 31 december</b>	7.853.161	100.061	10.758.084	18.711.306	18.994.056

Naar aanleiding van de brief van het ministerie van SZW van 19 mei 2008 inzake het Jaarverslag 2007 is van het saldo nog te bestemmen middelen ultimo 2007 van € 7,6 mln is een bedrag van € 7 mln toegevoegd aan het bestemmingsfonds projecten regulier en een bedrag van € 0,5 mln is toegevoegd aan het bestemmingsfonds reorganisatie. Een bedrag van € 0,1 mln is teruggestort naar het ministerie van SZW.

Bij 'Overige gegevens' wordt een voorstel gedaan ten aanzien van de bestemming van de in dit overzicht opgenomen nog te bestemmen middelen per 31 december 2008 van € 7,9 mln.

De onttrekkingen op projectniveau inzake het bestemmingsfonds projecten regulier worden nader gespecificeerd in 'Toelichting op de bestemmingsfonds- en overige projecten'.

## Voorziening (bovenwettelijke) WW

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	4.563.828	4.691.178
Dotatie tijdens het boekjaar	3.876.945	2.297.484
Onttrekking tijdens het boekjaar	-2.032.318	-2.424.834
<b>Stand per 31 december</b>	6.408.455	4.563.828

De voorziening van de (bovenwettelijke) WW ultimo 2008 is € 1,8 mln gestegen ten opzichte van ultimo 2007. De dotatie aan de voorziening is voor € 2,7 mln gefinancierd vanuit de ingehouden pseudopremies WW en voor € 1,2 mln vanuit de reguliere exploitatiekosten.

De stijging van de voorziening wordt met name veroorzaakt door de afloop van tijdelijke dienstverbanden eind 2008 in verband met de fusie met UWV.

Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 1,3 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 2,9 mln en € 2,2 mln.

## Voorziening reorganisatie

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	10.104.091	13.725.000
Dotatie tijdens het boekjaar	-	-
Vrijval tijdens het boekjaar	-3.996.030	-
Onttrekking tijdens het boekjaar	-2.190.098	-3.620.909
<b>Stand per 31 december</b>	3.917.963	10.104.091

De voorziening reorganisatie is gevormd ten behoeve van de te verwachten kosten voor (oorspronkelijk) ongeveer 150 vaste medewerkers die moesten afvloeien tijdens de vorige reorganisatie, welke is beschreven in het Sociaal Plan CWI 2006 - 2008. Het ultimo 2008 resterende bedrag van de voorziening betreft met name doorlopende uitkeringsrechten na 2008, waarvoor CWI eigen risicodragers is, alsmede salarislasten in verband met nog lopende zoektermijnen. Er kunnen geen nieuwe aanspraken meer ontstaan in het kader van het Sociaal Plan 2006-2008. Deze voorziening houdt geen verband met de overgang van CWI naar UWV. De onttrekking in 2008 betreft de salarislasten van de medewerkers die in verband met deze reorganisatie bij het Mobiliteitsbureau geplaatst zijn, uitkeringen aan en afkoopsommen van diegenen die de organisatie reeds verlaten hebben, alsmede de exploitatiekosten van het Mobiliteitsbureau. Daarnaast is er een vrijval geweest in deze voorziening van € 4 mln in verband met de lagere instroom dan oorspronkelijk verwacht, alsmede door lagere toekomstige uitkeringslasten vanwege afkoop van medewerkers. Deze voorziening wordt verder toegelicht bij Grondslagen voor de waardering van activa en passiva'. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,8 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 1,7 mln en € 1,4 mln.

### Voorziening arbeidsongeschiktheid

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	1.164.024	1.496.582
Dotatie tijdens het boekjaar	-	-
Onttrekking tijdens het boekjaar	-907.825	-332.558
<b>Stand per 31 december</b>	256.199	1.164.024

Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,24 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichting bedraagt € 0,02 mln. Er zijn geen langlopende (> 5 jaar) verplichtingen. De laatste verplichtingen lopen tot en met 2011.

### Voorziening jubilarissen

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	5.197.310	4.943.188
Dotatie tijdens het boekjaar	-1.606.478	664.411
Onttrekking tijdens het boekjaar	938.274	-410.289
<b>Stand per 31 december 31 december</b>	4.529.106	5.197.310

De voorziening voor jubilarissen betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 25-jarig en een 40-jarig diensttijdjubiläum. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,2 mln. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 1,1 mln en € 3,2 mln.

Tot en met 2007 betrof de voorziening ook de nog uit te betalen bedragen bij een 12,5-jarig diensttijdjubiläum. Aangezien UWV een dergelijk jubiléum niet kent, zijn er overgangsafspraken gemaakt en is er voor de medewerkers die op de peildatum tussen de 10 en 12,5 jaar in dienst waren een jubiléumuitkering naar rato van het aantal dienstjaren uitbetaald.

### Voorziening claims

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	2.784.420	3.280.154
Dotatie tijdens het boekjaar	539.626	329.624
Onttrekking tijdens het boekjaar	-47.075	-307.198
Vrijval tijdens het boekjaar	-1.877.007	-518.160
<b>Stand per 31 december</b>	1.399.964	2.784.420

De voorziening claims heeft over het algemeen een middellang karakter.

### Voorziening BVG's

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	1.504.663	3.359.384
Vrijval tijdens het boekjaar	-300.933	-1.854.721
<b>Stand per 31 december</b>	1.203.730	1.504.663

De voorziening BVG's is opgenomen voor leegstand in BVG-panden. Vanaf 2002 was het beleid dat CWI ongeveer 20 procent meer ruimte huurde dan strikt benodigd zou zijn voor CWI zelf op basis van de gestelde normen met als doel deze ruimte te verhuren aan belanghebbende partijen zoals uitzendbureaus. Vanwege de ontwikkelingen op de onroerendgoedmarkt heeft CWI zijn beleid gewijzigd en huurt in nieuw te openen BVG-panden voortaan alleen de voor CWI benodigde vierkante meters, of er wordt voorafgaand aan het sluiten van een huurcontract zorg gedragen voor onderhuurcontracten met ketenpartners of andere belanghebbende partijen die dezelfde looptijd hebben als het huurcontract van CWI. De voorziening BVG's is in 2008 met name gedaald door de lagere resterende gemiddelde huurcontractduur in verband met het verstrijken van een jaar. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 0,3 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 0,9 mln. Er zijn geen langlopende (> 5 jaar) verplichtingen.

### Voorziening leegstand hoofdkantoor

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
<b>Stand per 1 januari</b>	-	-
Dotatie tijdens het boekjaar	6.000.000	-
Onttrekking tijdens het boekjaar	-	-
<b>Stand per 31 december</b>	6.000.000	-

In 2008 is besloten dat het hoofdkantoor van CWI ultimo 2008 verlaten gaat worden en het hoofdkantoor van de divisie Werk in een UWV pand gevestigd gaat worden. Aangezien er nog geen nieuwe onderhuurder voor het pand gevonden is en UWV geen plannen heeft om het pand te betrekken is een voorziening leegstand opgenomen. Het kortlopend (< 1 jaar) deel van de voorziening is € 1,6 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichting bedraagt € 4,4 mln. Er zijn geen langlopende (> 5 jaar) verplichtingen.

### Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
Af te dragen loonheffing	9.188.827	5.475.153
Af te dragen BTW	-28.616	402.345
Te betalen pensioenpremie / premies sociale verzekeringen	4.715.298	4.657.186
<b>Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen</b>	<b>13.875.509</b>	<b>10.534.684</b>

De af te dragen loonheffing is met € 3,7 mln sterk gestegen ten opzichte van ultimo 2007. De oorzaak hiervan ligt in de uitbetaling van het opgebouwde vakantiegeld in december 2008. Dit in verband met de overgang naar het personeelssysteem van UWV per 1 januari 2009. Ultimo 2008 is er een BTW bedrag te vorderen in plaats van af te dragen. De te betalen pensioenpremie en premies sociale verzekeringen wijken niet materieel af van het saldo ultimo 2007.

### Overige kortlopende schulden

	31-12-2008	31-12-2007
	EUR	EUR
Ministerie van SZW		
Digitaal Klant Dossier (DKD), ketenbreed	585.480	7.043.738
Ter beschikking aan ministerie van SZW inzake DKD	-	1.100.033
<i>Totaal ministerie van SZW</i>	585.480	8.143.771
Vooruitontvangen subsidies betreffende:		
Eures	347.784	373.584
EVC	-	226.886
Noord Holland Werkt	-	93.917
Jeugbaanacquisitie Overijssel en Gelderland	-	160.000
Banenoffensief Vluchtelingen	-	83.903
<i>Totaal vooruitontvangen subsidies</i>	347.784	938.290
Nog te betalen vakantiegeld	-	6.669.640
Nog te betalen verlofuren	12.613.529	14.147.472
Nog te betalen spaarverlof	268.030	1.053.579
Nog te betalen bijzondere beloningen	206.456	1.438.801
Nog te betalen bedragen tweede ziektejaar	2.874.830	2.206.764
Nog te betalen bedragen studiekostenregeling	198.935	805.030
Nog te betalen afkoopsommen inzake oude contracten	1.485.339	1.656.126
Nog te betalen kosten inzake WSW	886.030	1.488.919
Nog te betalen inzake EVC aan deelnemende partijen	377.499	-
Nog te betalen inzake DKD aan UWV	1.537.828	1.058.768
Nog te betalen inzake DKD aan BKWI	441.572	261.704
Vooruitgedeclareerd bij ministerie van SZW inzake WSW	1.100.000	-
Vooruitgedeclareerd bij Nedcar inzake Mobiliteitscentrum Automotive	-	1.860.872
Vooruitgedeclareerd bij Cordis inzake Mobiliteitscentrum Noordenkwartier	571.081	-
Vooruitgedeclareerde overige posten	-	995.927
<i>Totaal overige kortlopende schulden</i>	22.561.129	33.643.602
Nog te betalen inzake:		
Extern personeel	4.433.508	4.004.969
Overige personeelskosten	2.682.259	4.928.704
Automatisering	8.597.601	11.218.273
Huisvesting	4.899.618	2.958.548
Kantoorkosten	645.519	573.181
Overig beheer	3.096.790	2.400.067
BVG in uitvoering	522.267	999.283
Diversen	968.289	1.817.050
<i>Totaal nog te betalen kosten</i>	25.845.852	28.900.075
<b>Totaal overige kortlopende schulden</b>	<b>49.340.245</b>	<b>71.625.738</b>

Het totaalsaldo overige kortlopende schulden ultimo 2008 is ten opzichte van ultimo 2007 met € 22,3 mln gedaald. Voor de meest significante hiervan zijn de ontwikkelingen hieronder weergegeven.

#### *Ministerie van SZW*

Het saldo van € 0,6 mln betreft de nog niet uitgeputte projectbudgetten inzake het Digitaal Klantdossier. Het bedrag staat ter beschikking aan het Ministerie van SZW.

#### *Vooruitontvangen subsidies*

De vooruitontvangen subsidies zijn met € 0,6 mln afgenomen door afwikkeling van de betreffende projecten. Alleen in het kader van Eures is in 2008 nieuwe bevoorschotting ontvangen.

#### *Nog te betalen vakantiegeld*

De reservering vakantiegeld is ultimo 2008 nihil vanwege de uitbetaling van de opgebouwde rechten in december 2008 in verband met de overgang naar het personeelssysteem van UWV.

#### *Nog te betalen verlofuren*

De reservering nog te betalen verlofuren van € 12,6 mln ultimo 2008 is € 1,5 mln lager dan het saldo ultimo 2007. De daling wordt veroorzaakt doordat een relatief groter aantal medewerkers dan gebruikelijk ervoor heeft gekozen de verlofuren te laten uitbetalen. Daarnaast is er meer verlof opgenomen dan in vorige jaren. De reservering is bepaald op basis van de per medewerker geregistreerde nog niet genoten verlofuren en toegekende uren wegens niet ziek zijn, vermenigvuldigd met het bruto-uurloon inclusief een opslag voor vakantiegeld, eindejaarsuitkering en sociale lasten.

#### *Nog te betalen spaarverlof*

De reservering nog te betalen spaarverlof van € 0,3 mln ultimo 2008 is € 0,8 mln lager dan ultimo 2007. Deze reservering is opgebouwd conform de nog te betalen verlofuren. Het saldo is ultimo 2008 sterk gedaald vanwege de overgangsafspraken in verband met de fusie met UWV. De betreffende uren dienen door de medewerkers in 2009 verplicht te worden gebruikt voor de spaarverlofregeling, uitbetaling van bruto loon of omzetting naar de levensloopregeling. Velen hebben hier in 2008 al gehoor aan gegeven. De eventuele restanturen ultimo 2009 zullen alsnog worden uitbetaald aan de medewerker.

#### *Nog te betalen bijzondere beloningen*

Het saldo van de nog te betalen bijzondere beloningen van € 0,2 mln ultimo 2008 is veel lager dan ultimo 2007. De daling van ruim € 1,2 mln wordt veroorzaakt doordat de afspraken van CWI met de bonden omtrent bewust belonen, zoals die golden in 2007, in 2008 niet van toepassing waren. Zowel het saldo ultimo 2008 als het saldo ultimo 2007 betreffen alleen individuele resultaatafhankelijke beloningen.

#### *Nog te betalen bedragen tweede ziektejaar*

Met ingang van 2005 komt het tweede ziektejaar voor 70% voor rekening van de werkgever. De raming is gebaseerd op de ziektegevallen die ultimo september 2008 bekend waren en ultimo december 2008 nog steeds bestonden. Er is een gedifferentieerde correctiefactor voor mogelijk herstel toegepast op medewerkers die in 2008 ziek geworden zijn. Voor ziektegevallen die ontstaan zijn vóór 2008 is geen rekening gehouden met herstel. Het betreft hier de geraamde kosten voor zover die kunnen vallen na 12 maanden ziekte. Het saldo ultimo 2008 is € 0,7 mln hoger dan het saldo ultimo 2007.



#### *Nog te betalen bedragen studiekostenregeling*

Deze post is opgenomen naar aanleiding van besluitvorming in de CAO. Het betreft de aanspraken die medewerkers kunnen maken op de studiekostenregeling in het kader van het Persoonlijk Ontwikkelingsbudget (POB). Jaarlijks wordt deze post gedoteerd met een vast bedrag per medewerker, voor het laatst in 2008. Iedere medewerker mag zijn aanspraken maximaal 5 jaar opsparen. Daarnaast is er 2008 een extra budget ter beschikking gesteld van € 0,15 mln waarop medewerkers middels een opleidingsvoorstel aanspraak konden maken. Het saldo ultimo 2008 bestaat alleen nog uit daadwerkelijk toegezegde bedragen in 2008 en eerder, omdat de regeling in 2009 niet meer bestaat. Het verschil van € 0,6 mln is vrijgevallen.

#### *Nog te betalen afkoopsommen inzake oude contracten*

De nog te betalen afkoopsommen inzake oude contracten betreffen deels de afkoop van huurcontracten voor CWI's die zijn overgegaan naar een Bedrijfsverzamelgebouw. Voor het andere deel betreft het afkoopsommen voor inkoopcontracten, waarbij het afsluiten van een nieuw contract economisch gunstiger was dan de afkoop van het oude contract, dan wel waarbij contracten voortijdig beëindigd zijn in verband met de fusie met UWV.

#### *Nog te betalen inzake DKD aan UWV en BKWI*

Dit betreft de nog te betalen bedragen aan UWV en BKWI inzake het project Digitaal Klantdossier. Zie ook de 'Toelichting op het project Digitaal Klantdossier'.

#### *Vooruitgedeclareerd bij ministerie van SZW inzake WSW*

In 2008 was sprake van een bonus/malus afspraak tussen CWI en het ministerie van SZW. Dit betrof de uitvoering van de WSW taak. In verband met het behalen van het grootste deel van de targets heeft CWI de bijbehorende bonus van € 1,1 mln als vordering op het ministerie opgenomen. Zie 'Overige vlottende activa'. Het bedrag van de bonus mag conform afspraak met het ministerie in 2009 besteed worden aan WSW activiteiten, waardoor het gevorderde bedrag tevens is opgenomen onder de 'Overige kortlopende schulden'.

#### *Vooruitgedeclareerd bij Nedcar inzake Mobiliteitscentrum Automotive*

De vooruitgedeclareerde bedragen inzake Nedcar ultimo 2007 betreffen een samenwerkingsverband op het gebied van de automotive sector. In het project zijn CWI, UWV, gemeente Sittard en de provincie Limburg vertegenwoordigd. Het grootste deel van de werkzaamheden voor dit project heeft plaatsgevonden in 2007. In 2008 is het project afgewikkeld.

#### *Vooruitgedeclareerd bij Cordis inzake Mobiliteitscentrum Noordenkwartier*

De voortuitgedeclareerde bedragen inzake Mobiliteitscentrum Noordenkwartier betreffen een samenwerkingsverband op het gebied van outplacementfaciliteiten ten behoeve van medewerkers van Cordis Europe NV. In het project zijn CWI, UWV, gemeente Noordenveld en Cordis Europe NV vertegenwoordigd. Het project is gestart in maart 2008 en loopt door tot en met december 2009 met een mogelijke verlenging tot april 2010.

#### *Vooruitgedeclareerde overige posten*

Het saldo ultimo 2007 betreft vooruitgedeclareerde onderhuurbaten. Vanwege de fusie met UWV worden onderhuurbaten 2009 door UWV uitgefactureerd. Het saldo ultimo 2008 is derhalve nihil.

### ***Niet in de balans opgenomen activa***

Door het ministerie van SZW is met het ministerie van Financiën ten behoeve van CWI een rekening-courant overeenkomst afgesloten met kredietfaciliteit voor een bedrag van € 30 mln.

### ***Niet in de balans opgenomen verplichtingen***

De niet in de balans opgenomen verplichtingen zijn als volgt:

Op 31 december 2008 beschikte CWI over huurpanden met een totale huurprijs van € 30 mln in het komend jaar. De middellange (2-5 jaar) en langlopende (> 5 jaar) verplichtingen bedragen respectievelijk € 70 mln en € 14 mln. De gemiddelde resterende contractduur bedraagt 3,9 jaar. De totale huurverplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt € 114 mln.

CWI huurt panden in het kader van zijn bedrijfsuitoefening. In een aantal van de huurcontracten is de wettelijke verplichting om panden bij de beëindiging van het huurcontract in de oorspronkelijke staat terug te brengen niet uitgesloten, danwel zijn specifieke afspraken opgenomen ten aanzien van een dergelijke verplichting. In zulke gevallen worden over de mogelijke verplichting tot herbouw bij beëindiging van het huurcontract afspraken gemaakt met de verhuurder. In de praktijk is gebleken dat in veel gevallen het beëindigen van een huurcontract met een mogelijke herbouwverplichting niet leidt tot een daadwerkelijke uitstroom van middelen, omdat de verhuurder akkoord gaat met de door CWI aangebrachte verbeteringen.

Tot en met 31 december 2008 zijn 14 huurcontracten opgezegd, waarvan voor 10 contracten mogelijk een herbouwverplichting van toepassing is. Voor deze contracten is geen betrouwbare schatting van de omvang van de verplichting te maken. De besprekingen omtrent de beëindiging van deze contracten zijn hiertoe onvoldoende ver gevorderd. Ook is er onvoldoende historische informatie beschikbaar om een betrouwbare inschatting van de verplichting te maken.

Op 31 december 2008 beschikte CWI over leaseauto's van Kamsteeg Auto Lease en Athlon Car Lease met een gezamenlijke leaseverplichting van € 1 mln in 2009. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen bedragen € 1,1 mln. De langlopende verplichtingen (> 5 jaar) zijn bijna nihil. De gemiddelde resterende contractduur bedraagt 1,9 jaar. De totale leaseverplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt € 2,1 mln.

Op 31 december 2008 had CWI een mantelovereenkomst met IBM ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van de verwerkingsinfrastructuur, waaronder het datacenter. De kosten in 2008 bedroegen € 11,6 mln. Op basis van de gewijzigde afname door nieuwe en gewijzigde functionaliteit wordt de met dit contract samenhangende last in 2009 geschat op € 11,9 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen worden geschat op € 23,8 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2012. De totale verplichting vanaf 31 december 2008 wordt derhalve geschat op € 35,7 mln.

Op 31 december 2008 had CWI een mantelovereenkomst met Atos Origin ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van de kantoorautomatisering. De kosten in 2008 bedroegen € 4,2 mln. Op basis van de gewijzigde afname door de fusie met UWV wordt de met dit contract samenhangende last in 2009 geschat op € 5,9 mln. Er zijn geen middellange (2-5 jaar) en langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2010. De totale verplichting vanaf 31 december 2008 wordt derhalve ook geschat op € 5,9 mln.

Op 31 december 2008 had CWI een mantelovereenkomst met Logica CMG ten behoeve van ICT-diensten op het gebied van het beheer van de bedrijfsapplicaties. De kosten in 2008 bedroegen € 2,8 mln. Op basis van de gewijzigde afname wordt de met dit contract samenhangende last in 2009 geschat op ten minste € 3,5 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen worden geschat op € 10,5 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2013. De totale verplichting vanaf 31 december 2008 wordt derhalve geschat op € 14 mln.

Op 31 december 2008 had CWI een mantelovereenkomst met Tele2 Zakelijk ten behoeve van VOIP telefonie, mobiele telefonie, de koppeling met het openbare telefonienetwerk en belkosten. De structurele kosten (exclusief opstartkosten) in 2008 bedroegen € 1,4 mln. Op basis van gelijkblijvende afname wordt de met dit contract samenhangende last in 2009 ook geschat op € 1,4 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen worden geschat op € 4,2 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De resterende looptijd van het contract is tot 1 januari 2013. De totale geschatte verplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt € 5,6 mln.

Op 31 december 2008 had CWI een contract met KPN inzake callcenter-diensten. De structurele kosten (exclusief opstartkosten en nafacturatie 2007) in 2008 bedroegen € 0,4 mln. Op basis van gelijkblijvende afname bedraagt de met dit contract samenhangende last in 2009 € 0,4 mln. De middellange (2-5 jaar) verplichtingen worden geschat op € 1,1 mln. Er zijn geen langlopende verplichtingen (> 5 jaar). Het contract zal lopen tot 1 januari 2013. De totale geschatte verplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt € 1,5 mln.

Op 31 december 2008 beschikte CWI over kopieermachines van Canon met een totale huurprijs van € 0,9 mln per jaar. De met dit contract samenhangende last in 2009 bedraagt € 0,5 mln. Er zijn geen middellange en langlopende verplichtingen. De resterende looptijd van het contract is tot 1 augustus 2009. De totale verplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt derhalve ook € 0,5 mln.

Op 31 december 2008 had CWI een contract met Getronics inzake het LAN (local area network), het WAN (wide area network) en de BIT (brede internet toegang). De kosten in 2008 bedroegen € 7,4 mln. De resterende looptijd van het contract is tot 1 juli 2009. Op basis van de geschatte afname bedraagt de met dit contract samenhangende verplichting in 2009 € 3,7 mln. Er zijn geen middellange (2-5 jaar) of langlopende verplichtingen (> 5 jaar). De totale geschatte verplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt derhalve ook € 3,7 mln.

Op 1 januari 2009 fuseert CWI met UWV. Hiertoe zijn door CWI en de Vakorganisaties afspraken gemaakt ten aanzien van de overgang van CWI medewerkers naar UWV. Op 16 december 2008 was hierover definitief akkoord. Deze late besluitvorming, alsmede de vertraging van de adviesaanvraag staf- en steundiensten, hebben er toe geleid dat geen enkele CWI medewerker in 2008 concreet boventallig is verklaard. CWI verwacht echter dat op basis van de huidige stand van zaken enkele tientallen medewerkers boventallig zullen worden in het eerste kwartaal van 2009. Door natuurlijk verloop en mogelijke plaatsing bij andere divisies van UWV is het hiermee gemoeide bedrag niet betrouwbaar in te schatten.

***Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen inzake BKWI***

BKWI maakt juridisch gezien onderdeel uit van CWI. Zoals eerder aangegeven stelt BKWI zelf de jaarrekening en het jaarverslag op. CWI blijft desalniettemin juridisch aansprakelijk voor bepaalde verplichtingen van BKWI, waaronder personeel.

***Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen inzake rechtsopvolging Arbeidsvoorzieningsorganisatie***

In het kader van de Regeling opheffing Arbeidsvoorzieningsorganisatie d.d. 20 oktober 2004 heeft CWI wettelijke taken overgedragen gekregen zoals vastgelegd in de Regeling opheffing Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Volgens deze regeling gaan de rechten en verplichtingen jegens werknemers die voor 1 november 2004 een arbeidsovereenkomst hadden met de Arbeidsvoorzieningsorganisatie over op CWI. Daarnaast dient CWI zorg te dragen voor de administratie van zowel de naar de Staat als naar CWI overgaande middelen, ontvangsten en uitgaven en hierover een separate jaarverantwoording op te stellen. CWI informeert het ministerie van SZW tussentijds over de (financiële) stand van zaken middels tussentijdse verslagen.

Alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze taak worden gefinancierd uit het liquidatiesaldo van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie en hebben derhalve geen invloed op de baten en lasten van CWI. Daarnaast is bepaald dat deze overgedragen rechten en plichten in een aparte verantwoording dienen te worden opgenomen. Het liquidatiesaldo wordt als toereikend beoordeeld om de rechten en verplichtingen af te wikkelen. In geval van een tekort in het liquidatievermogen wordt dit aangezuiverd door het ministerie van SZW.

## Toelichting op de staat van baten en lasten

### Algemeen

De activiteiten van CWI worden in Nederland verricht.

Een toelichting over de toerekening van de baten en lasten is te vinden bij 'Financiering van de activiteiten' en 'Grondslagen voor de waardering van baten en lasten'.

In de jaarrekening is bij de presentatie van de begroting aansluiting gehouden met het uitvoeringsbudget zoals het ministerie van SZW dat heeft vrijgegeven. Dit budget resulteert in € 353,7 mln. De opbouw laat zich als volgt specificeren:

Rijksbijdrage	325,1
Bezuinigingstaakstelling coalitie akkoord	-10,3
Rijksbijdrage WSW indicatie	<u>25,3</u>
Rijksbijdrage totaal	340,1
DKD middelen voor de keten	5,3
Overige projectmatige middelen	8,4
<b>Door het ministerie van SZW vastgesteld uitvoeringsbudget</b>	<b>353,7</b>

Van het totaal van de ter beschikking staande DKD middelen is € 4,2 mln ten behoeve van de ketenpartners.

Conform afspraak met het ministerie van SZW wordt dit deel niet in de baten en lasten van het CWI verantwoord, maar wordt dit toegelicht en gespecificeerd in de balans.

-4,2

In de overige projectmatige middelen is een bedrag opgenomen van € 1,0 mln dat gefinancierd wordt uit een in de jaarrekening 2007 opgenomen bestemmingsfonds projecten regulier.

Dit is ook het geval bij € 7,0 mln projectmatige middelen welke bij de goedkeuring van de jaarrekening 2007, vanuit nog te bestemmen middelen, zijn toegevoegd aan het bestemmingsfonds projecten regulier.

Conform een bestendige gedragslijn zijn deze bedragen niet verantwoord als bate maar zijn deze bedragen bij de resultaatbestemming toegevoegd als onttrekking aan het bestemmingsfonds projecten regulier.

-8,0

In de door het ministerie van SZW goedgekeurde begroting werd een bedrag voor onderhuur- en overige baten opgenomen.

16,5

### **In de jaarrekening opgenomen als begrote baten**

**358,0**

In het overzicht 'Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron' zijn de baten en lasten naar de diverse financieringsbronnen verdeeld.

Het jaar 2008 is het laatste jaar dat een jaarrekening CWI uitgebracht wordt.

Op basis van, en in vervolg op, het coalitieakkoord van 7 februari 2007 is in 2008 veel aandacht besteed aan de fusie tussen het CWI en het UWW.

Dit heeft geleid tot de inrichting van het WERKbedrijf van het UWW waar met ingang van 2009 de voormalige CWI taken worden opgenomen, alsmede de kolom Werk van het UWW zelf (reïntegratie adviseurs).

In de loop van 2009 zal ook de afdeling AG (arbeidsgehandicapten) van het UWW aan het WERKbedrijf worden toegevoegd.

## Baten

	Realisatie 2008 EUR	Begroting 2008 EUR	Realisatie 2007 EUR
Rijksbijdrage regulier	340.068.199	340.068.199	352.000.000
Rijksbijdrage incidenteel			
Rijksbijdrage projecten regulier additioneel	1.452.920	1.452.920	12.622.070
<i>Totaal rijksbijdrage incidenteel</i>	<u>1.452.920</u>	<u>1.452.920</u>	<u>12.622.070</u>
Overige baten			
Baten onderhuur en faciliteiten	11.761.286	8.500.000	12.536.613
Baten overig	19.348.333	8.000.000	16.778.968
<i>Totaal overige baten</i>	<u>31.109.619</u>	<u>16.500.000</u>	<u>29.315.581</u>
<b>Totaal baten</b>	<u><u>372.630.738</u></u>	<u><u>358.021.119</u></u>	<u><u>393.937.651</u></u>

### Rijksbijdrage regulier

De rijksbijdrage regulier is in overeenstemming met de begroting.

De mutatie van 2007 naar 2008 wordt hieronder weergegeven (in € mln)

Rijksbijdrage regulier 2007 in de jaarrekening	352,0
Efficiency taakstelling	-1,0
Middelen voor drempelslechting vervallen vanaf 2008	-8,0
Bezuinigingstaakstelling coalitie akkoord	-10,3
Lager volume bij de reguliere taak Indicatiestelling Wsw	-2,7
Loon- en prijsbijstelling	10,1
Begroting rijksbijdrage regulier 2008	<u><u>340,1</u></u>

De ontvangen middelen voor Wsw-taken bedragen € 25,3 mln en zijn opgenomen in de € 340,1 mln begrote rijksbijdrage. In 2008 is voor Wsw-taken € 24,4 mln besteed.

### Projecten regulier additioneel

De samenstelling van de middelen is als volgt (in € mln):

Door het ministerie van SZW vastgesteld uitvoeringsbudget	8,4
Deels gefinancierd uit bestemmingsfonds projecten regulier	-8,0
Netto CWI bestedingsdeel uit de € 5,3 mln toegekende DKD middelen	<u>1,1</u>
	<u><u>1,5</u></u>

### Baten onderhuur en faciliteiten

In de begroting 2008 zijn de door te berekenen huurlasten en huisvestingsservicekosten opgenomen. In de realisatie 2008 zijn, op grond van consistentie in de verslaglegging, doorberekende facilitaire kantoorkosten van € 2,2 mln verantwoord bij de onderhuurbaten.

### Specificatie Totaal overige baten

in euro's	UWV 2008	Overig 2008	Totaal 2008
Baten huur en servicekosten	5.208.141	4.608.019	9.816.159
Baten faciliteiten	911.903	725.253	1.637.156
Baten automatisering	-	187.970	187.970
Baten arbeidsadviseurs	120.000	-	120.000
<b>Totaal baten onderhuur en faciliteiten</b>	<b>6.240.044</b>	<b>5.521.242</b>	<b>11.761.286</b>
<b>Baten ESF</b>	<b>-</b>	<b>129.642</b>	<b>129.642</b>
Baten automatisering	1.924.733	118.174	2.042.907
Baten personeelskosten	1.177.221	2.351.224	3.528.445
Teruggaaf BTW oude jaren	-	-	-
Baten MCA	-	639.757	639.757
Baten arbeidsadviseurs	1.845.958	-	1.845.958
Baten banenmarkt	284.199	643.388	927.587
Bijdrage BVG investering	-	-	-
Bijdrage Sonar	-	-	-
ICT voorzieningen	2.646.794	328.427	2.975.221
Project Ruim Baan (district 6)	-	236.875	236.875
Doorbelast inzake vorming Werkbedrijf	3.243.796	-	3.243.796
Overigen	511.879	3.266.266	3.778.144
<b>Overige baten</b>	<b>11.634.578</b>	<b>7.584.112</b>	<b>19.218.691</b>
<b>TOTAAL OVERIGE BATEN</b>	<b>17.874.622</b>	<b>13.234.996</b>	<b>31.109.619</b>

UWV 2007	Overig 2007	Totaal 2007
4.519.091	4.754.456	9.273.547
2.777.735	273.538	3.051.273
-	56.253	56.253
155.540	-	155.540
<b>7.452.366</b>	<b>5.084.247</b>	<b>12.536.613</b>
<b>-</b>	<b>-314.893</b>	<b>-314.893</b>
848.510	148.041	996.552
831.424	1.273.370	2.104.794
-	1.385.147	1.385.147
-	787.687	787.687
2.010.944	-	2.010.944
425.692	904.015	1.329.706
2.045.958	35.045	2.081.002
1.029.569	-	1.029.569
3.552.354	-	3.552.354
-	236.875	236.875
-	-	-
42.832	1.536.399	1.579.231
<b>10.787.282</b>	<b>6.306.578</b>	<b>17.093.861</b>
<b>18.239.648</b>	<b>11.075.933</b>	<b>29.315.581</b>

## LASTEN

### Algemeen

De budgetten van DKD en bestemmingsfonds- en overige projecten zijn voor wat betreft de kostencategorie voornamelijk onder overige beheerskosten gerubriceerd. De werkelijke categorale bestedingen zijn uiteraard ook over andere kostencategorieën verdeeld.

Hierdoor ontstaan logischerwijze afwijkingen op kostencategorieën.

In de toelichtingen hieronder zijn de posten waarvoor dit aan de orde is gemarkeerd met een \*. Zie voor een totaaloverzicht van de kostenafwijkingen de tabel 'Afwijkingen begroting versus realisatie 2008'.

Alle kostenrealisaties moeten mede in het licht gezien worden van niet begrote overige baten van € 14,6 mln.

### Personeelskosten

	Realisatie 2008 EUR	Begroting 2008 EUR	Realisatie 2007 EUR
Loonkosten eigen personeel			
Salariskosten	131.560.516	137.800.000	134.258.855
Vakantietoeslag inclusief sociale lasten	10.587.198	11.200.000	10.940.538
Sociale lasten	15.724.265	16.000.000	15.580.493
Pensioenkosten	21.108.221	20.800.000	20.270.257
Belaste toelagen	9.586.948	11.700.000	11.411.787
<i>Totaal loonkosten eigen personeel</i>	<u>188.567.148</u>	<u>197.500.000</u>	<u>192.461.930</u>
Kosten extern personeel	22.481.178	12.400.000	28.125.409
Overige personeelskosten	10.109.950	12.046.095	16.106.802
<i>Totaal personeelskosten</i>	<u>221.158.276</u>	<u>221.946.095</u>	<u>236.694.141</u>

#### *Salariskosten eigen personeel*

In het verlengde van een in 2006 aangekondigd reorganisatieplan is ook in 2008 het aantal vaste medewerkers gedaald. Inzet van (nieuwe) medewerkers is voornamelijk ingevuld met tijdelijke medewerkers. Ook de inzet van externe medewerkers is gedaald. Daarmee gaf het CWI invulling aan gedaalde klantvolumes en aan de door het kabinet opgelegde bezuiniging vooruitlopend op de vorming van het nieuwe WERKbedrijf van het UWV dat met ingang van 2009 is gestart.

De bezuiniging voor het CWI werd voor 2008 gesteld op € 10,3 mln als start voor de in totaal vastgestelde € 127 mln (prijspeil 2007) voor de komende jaren. Deze € 10,3 mln is in mei 2008 vastgesteld en bevestigd. In de begroting is dit verwerkt door dit op de eigen loonkosten in mindering te brengen.

Het volume bij de (her)indicatiestellingstaken Wsw is gedaald. Dit is conform de aanname bij de vaststelling van de WSW begroting voor 2008.

In 2008 is de extra aandacht voor ouderen en prachtwijken, maar ook voor jongeren, doorgezet. Aan de extra aandacht zijn in 2008 de "pardonners" toegevoegd.

Het reeds eerder genoemde reorganisatieplan resulteerde in een reorganisatievoorziening in 2006 van € 13,75 mln. Na de hierop verantwoorde kosten is deze voorziening ultimo 2008 opnieuw beoordeeld en vastgesteld op € 3,9 mln. Dit betekende een vrijval van € 4,0 mln ten opzichte van ultimo 2007, welke in de salariskosten eigen personeel is verwerkt.



In 2008 bedroeg het gemiddeld aantal eigen werknemers omgerekend naar een fulltime dienstverband: 3.684 fte's (2007 3.755 fte's). Onder eigen werknemers worden medewerkers gerekend die in loondienst zijn bij CWI op basis van een vast of tijdelijk dienstverband. De fte's zijn onder te verdelen naar 3.233 in districten (2007: 3.279), 168 voor juridische zaken (2007: 200) en 283 op het hoofdkantoor (2007: 276). De fte's die zijn ondergebracht bij het Mobiliteitsbureau zijn hierbij buiten beschouwing gelaten omdat deze ten laste komen van de in 2006 gevormde reorganisatievoorziening.

#### *Sociale lasten*

De sociale lasten zijn in 2008 relatief gelijk aan die in 2007.

#### *Pensioenkosten*

De pensioenkosten zijn in 2008 relatief beperkt hoger dan in 2007. De werkgeversbijdrage in de pensioenpremie is hoger, waarbij de franchise nauwelijks muteerde.

#### *Totaal loonkosten eigen personeel*

De gerealiseerde loonkosten eigen personeel liggen € 8,9 mln lager dan de begroting. Bij de begroting moet in acht genomen worden dat deze met de in mei 2008 opgelegde taakstellende bezuiniging van € 10,3 mln is verlaagd. Het verschil valt als volgt te verdelen (in € mln):

regulier	-8,065
Wsw-taken	-0,129
DKD	0,000
bestemmingsfonds	<u>-0,739 *</u>
<i>Totaal</i>	<u>-8,933</u>

#### *Kosten extern personeel*

De gerealiseerde kosten extern personeel zijn weliswaar € 10,1 mln hoger dan de begroting, maar zijn beduidend lager dan in 2007. De bij de begroting 2008 aangenomen verhouding tussen eigen en extern personeel wijkt af van de realisatie. In de aanloop naar de vorming van het WERKbedrijf is dat een goede ontwikkeling te noemen.

Het verschil tussen de realisatie en begroting valt als volgt te verdelen (in € mln):

regulier	9,793
Wsw-taken	-0,534
DKD	0,216 *
bestemmingsfonds	<u>0,606 *</u>
<i>Totaal</i>	<u>10,081</u>

#### *Overige personeelskosten*

De overige personeelskosten zijn € 1,9 mln lager dan de begroting.

Vanaf 2007 werd een persoonsgebonden opleidingsbudget van € 195 per medewerker per jaar gereserveerd. Met de vorming van het WERKbedrijf per 2009 zal het niet toegekende deel van de reservering vervallen. Het ongebruikte deel van de reservering is bij de overige personeelskosten in 2008 als vrijval verwerkt.

Het verschil tussen de realisatie en begroting 2008 valt als volgt te verdelen (in € mln):

regulier	-2,208
Wsw-taken	0,013
DKD	0,000
bestemmingsfonds	<u>0,259 *</u>
<i>Totaal</i>	<u>-1,936</u>

Ondanks de in deze categorie in de begroting verwerkte € 10,3 mln taakstellende bezuiniging wijken de gerealiseerde reguliere kosten maar heel beperkt af.

De specificatie van de onderschrijding ten opzichte van de begroting (in € mln):

Onderschrijding loonkosten eigen personeel	-8,065
Overschrijding loonkosten extern personeel	9,793
Onderschrijding overige personeelskosten	<u>-2,208</u>
Saldo onderschrijding	-0,480

Bij de beoordeling van deze onderschrijding moet tevens het in de overige baten opgenomen bedrag voor loonkosten in ogenschouw worden genomen waardoor er een onderschrijding is. Ten opzichte van 2007 zijn de totale personeelskosten € 16 mln lager.

### Raad van bestuur

De Raad van bestuur bestaat uit drie leden en één voorzitter. De individuele bezoldiging is als volgt:

	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Drs. R. de Groot (voorzitter tot 1 oktober 2008)	€ 134.783	€ 173.053
Dr. J.M. Linthorst (voorzitter vanaf 1 oktober 2008)	-	-
Drs. J.C.J.M. Berben (lid tot 1 april 2008)	€ 87.446	€ 149.293
Drs. C. Franke	€ 200.750	€ 166.217
A.M. Timmermans	<u>€ 174.233</u>	<u>€ 162.712</u>
<i>Totaal</i>	€ 597.212	€ 651.275

Verschillen in bezoldiging tussen leden van de Raad van bestuur worden, behalve door de verschillende zittingstermijn, onder andere veroorzaakt door het al dan niet voor privé-gebruik aanwenden van een lease-auto en uitbetaling van resterende verloftegoeden. De bezoldiging van de heer Linthorst is in dit overzicht nihil, omdat hij in 2008 reeds een vergoeding ontving als voorzitter Raad van bestuur UWV.

### Raad van advies

De Raad van advies bestaat uit vier leden en één voorzitter. De individuele bezoldiging is als volgt:

	<b>2008</b>	<b>2007</b>
J.F. Buurmeijer (voorzitter)	€ 14.894	€ 14.483
Mr.drs. J.C. de Jager	-	€ 2.077
M.J. van Lente	€ 12.838	€ 12.184
A.L. Martens	€ 12.514	€ 12.184
Dr. R.L. Vreeman	<u>€ 12.514</u>	<u>€ 12.184</u>
<i>Totaal</i>	€ 52.760	€ 53.112

De heer De Jager heeft zijn lidmaatschap van de Raad van Advies per 21 februari 2007 opgezegd.

## WOPT

In het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke gelden gefinancierde topinkomens (WOPT) zijn er de volgende meldingen inzake:

### Artikel 6.1 (belastbaar loon en voorziening beloning betaalbaar op termijn)

<b>Functie</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>Duur dienstverband</b>
lid Raad van bestuur			7 jaar (2002-2008)
belastbaar loon	€ 167.651	€ 131.124	
voorziening beloning			
betaalbaar op termijn	<u>€ 31.240</u>	<u>€ 30.501</u>	
<i>Totaal</i>	€ 198.891	€ 161.625	
lid Raad van bestuur			32 jaar (1977-2008)
belastbaar loon	€ 145.515	€ 130.295	
voorziening beloning			
betaalbaar op termijn	<u>€ 30.980</u>	<u>€ 29.094</u>	
<i>Totaal</i>	€ 176.495	€ 159.389	
voorzitter Raad van bestuur			6,75 jaar (2002-2008)
belastbaar loon	€ 112.911	€ 137.178	
voorziening beloning			
betaalbaar op termijn	<u>€ 26.614</u>	<u>€ 33.875</u>	
<i>Totaal</i>	€ 139.525	€ 178.956	

Toelichting: de beloning is conform de rechtspositieregeling voor voorzitter en leden Raad van bestuur CWI. In het kader van de WOPT-opgave worden, conform deze wet, andere beloningselementen meegerekend dan in de opgave bezoldiging Raad van bestuur. Hierdoor kunnen in deze opgaven bij dezelfde personen verschillende bedragen gepresenteerd worden. De functies van de voorzitter en leden Raad van bestuur CWI zijn ultimo 2008 opgeheven vanwege de fusie met UWV. Zij hebben in dit kader geen beëindigingsuitkering ontvangen.

### Artikel 6.2 (uitkeringen in verband met beëindiging dienstverband)

<b>Functie</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>Duur dienstverband</b>
senior beleidsmedewerker	€ 255.453	€ 51.049	15,5 jaar (1992-2007)
<i>(voorheen: hoofd scholing, procescoördinator)</i>			
beleidsmedewerker arbeidsmarkt	-	€ 302.352	37 jaar (1970-2007)
<i>(voorheen: administratief medewerker, arbeidsbemiddelaar, jeugdconsulent, plv. chef, plv. sectorhoofd, sectorhoofd, directeur, sectoradviseur)</i>			
beleidsmedewerker arbeidsmarkt	-	€ 251.681	32 jaar (1975-2007)
<i>(voorheen: arbeidsbemiddelaar, directeur Arbeidsbureau, hoofd algemene Arbeidsvoorziening, waarnemend directeur, hoofd personeelsvoorziening, adviseur communicatie en PR, regionaal communicatieadviseur)</i>			

Toelichting: de meldingen inzake artikel 6.2 betreffen allen financiële regelingen conform het Sociaal plan 2006-2008.

## Overige bedrijfskosten

	Realisatie 2008 EUR	Begroting 2008 EUR	Realisatie 2007 EUR
Afschrijvingskosten	10.803.606	13.000.000	10.565.985
Huisvestingskosten	52.984.803	45.900.000	46.257.540
Automatiseringskosten	52.716.166	43.200.000	56.875.259
Kantoorkosten	7.911.969	7.000.000	8.551.712
Vervoerskosten	6.488.447	6.000.000	6.183.053
Overige beheerskosten	24.201.045	31.000.000	27.795.889
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>155.106.036</b>	<b>146.100.000</b>	<b>156.229.438</b>

### Afschrijvingskosten

De begrote afschrijvingskosten zijn gebaseerd op de geplande investeringen en de aanwezige activa. Gedurende 2008 zijn voor € 6,3 mln investeringen geactiveerd. Deze investering is achtergebleven bij de originele planning mede door de wetenschap van de vorming van het WERKbedrijf per 2009 en de bezuinigingstaakstelling. Verder is in 2008 aanvullend afgeschreven op de in het kader van de BVG-vorming geactiveerde advieskosten. In overeenstemming met het bovenstaande liggen de afschrijvingskosten lager dan de begroting.

### Huisvestingskosten

De gerealiseerde huisvestingskosten van € 53,0 mln liggen € 7,1 mln hoger dan de begroting. Omdat het CWI hoofdkantoor m.i.v. 2009 verlaten wordt en de huur nog doorloopt tot en met 2012 is een leegstandsvoorziening opgenomen voor een bedrag van € 6 mln. De afwijking laat zich als volgt splitsen (in € mln):

regulier	7,012
Wsw-taken	0,000
DKD	0,000
bestemmingsfonds	0,073 *
<i>Totaal</i>	<u>7,085</u>

Als voor de leegstandsvoorziening gecorrigeerd wordt compenseren de (extra) onderhuurbaten, welke bij de overige baten zijn opgenomen, de overschrijding meer dan volledig (zie de tabellen bij de overige baten).

### Automatiseringskosten

De gerealiseerde automatiseringskosten zijn € 9,5 mln hoger dan de begroting. Per financieringsbron opgesplitst worden de volgende verschillen zichtbaar (in € mln):

regulier	7,718
Wsw-taken	0,879
DKD	0,921 *
bestemmingsfonds	-0,002 *
<i>Totaal</i>	<u>9,516</u>

De overschrijding bij de reguliere taken moet mede gezien worden in relatie tot de bij de overige baten opgenomen doorbelaste automatiseringskosten.  
 De wens ketenbrede samenwerking mogelijk te maken loopt niet volledig synchroon met de doorberekening aan ketenpartners van de met deze ontwikkeling gemoeid gaande automatiseringskosten.  
 Verder zijn voor € 5,5 mln innovatieve ontwikkelingen in deze kostencategorie opgenomen.

#### *Kantoorkosten*

De kantoorkosten zijn in totaliteit € 0,9 mln hoger dan de begroting. Dit valt als volgt te splitsen (in € mln):

regulier	0,848
Wsw-taken	-0,034
DKD	0,000
bestemmingsfonds	<u>0,097</u> *
<i>Totaal</i>	0,912

De reguliere kantoorkosten komen in 2008 uit op € 7,5 mln.

In 2007 bedroegen deze kosten € 8,0 mln.

In de overige baten is € 1,1 mln doorbelaste kantoorkosten opgenomen waardoor de reguliere afwijking meer dan gecompenseerd wordt.

#### *Vervoerskosten*

De vervoerskosten zijn € 0,5 mln hoger dan begroot en de afwijking kan als volgt worden gespecificeerd (in € mln):

regulier	0,465
Wsw-taken	-0,023
DKD	0,000
bestemmingsfonds	<u>0,046</u> *
<i>Totaal</i>	0,488

#### *Overige beheerskosten*

De overige beheerskosten zijn € 6,8 mln lager dan begroot. Deze afwijking is als volgt te specificeren (in € mln):

regulier	-0,079
Wsw-taken	-1,057
DKD	-1,047 *
bestemmingsfonds	<u>-4,616</u> *
<i>Totaal</i>	-6,799

In de reguliere overige beheerskosten is € 1 mln vrijval verwerkt op basis van een gerechtelijke uitspraak.

Daarboven mag verwezen worden naar de bij de overige baten opgenomen bedragen.

De onderschrijdingen bij 'DKD' en 'bestemmingsfonds' wordt veroorzaakt door, zoals ook al aangegeven bij de algemene toelichting, opname van het budget voor deze categorieën onder 'overige beheerskosten'.

## Tabel: Afwijkingen begroting versus realisatie 2008

De opbouw van de diverse afwijkingen is hieronder samengevat weergegeven:

in euro's	BEGROTING 2008					Totaal
	Jaarplan regulier	Wsw	DKD	Bestemmings-fonds en overige projecten		
Loonkosten eigen personeel	184.287.909	11.861.591	-	1.350.500	197.500.000	
Kosten extern personeel	11.688.305	711.695	-	-	12.400.000	
Overige personeelskosten	11.742.048	304.047	-	-	12.046.095	
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>207.718.262</b>	<b>12.877.333</b>	<b>-</b>	<b>1.350.500</b>	<b>221.946.095</b>	
Afschrijvingskosten	13.000.000	-	-	-	13.000.000	
Huisvestingskosten	43.984.438	1.915.562	-	-	45.900.000	
Automatiseringskosten	39.521.063	1.678.937	-	2.000.000	43.200.000	
Kantoorkosten	6.657.286	342.714	-	-	7.000.000	
Vervoerskosten	5.660.422	339.578	-	-	6.000.000	
Overige beheerskosten	16.728.946	8.143.658	1.102.420	5.024.976	31.000.000	
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>125.552.156</b>	<b>12.420.448</b>	<b>1.102.420</b>	<b>7.024.976</b>	<b>146.100.000</b>	
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>-2.000.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-2.000.000</b>	
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>331.270.418</b>	<b>25.297.781</b>	<b>1.102.420</b>	<b>8.375.476</b>	<b>366.046.095</b>	

in euro's	REALISATIE 2008					Totaal
	Jaarplan regulier	Wsw	DKD	Bestemmings-fonds en overige projecten		
Loonkosten eigen personeel	176.223.404	11.732.365	-	611.379	188.567.148	
Kosten extern personeel	21.481.592	177.755	215.662	606.169	22.481.178	
Overige personeelskosten	9.534.453	316.595	-	258.903	10.109.950	
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>207.239.448</b>	<b>12.226.715</b>	<b>215.662</b>	<b>1.476.450</b>	<b>221.158.276</b>	
Afschrijvingskosten	10.803.606	-	-	-	10.803.606	
Huisvestingskosten	50.996.578	1.915.562	-	72.663	52.984.803	
Automatiseringskosten	47.239.031	2.557.734	920.901	1.998.500	52.716.166	
Kantoorkosten	7.505.539	308.999	225	97.206	7.911.969	
Vervoerskosten	6.125.683	316.778	-	45.985	6.488.447	
Overige beheerskosten	16.650.180	7.086.648	55.460	408.756	24.201.045	
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>139.320.618</b>	<b>12.185.722</b>	<b>976.586</b>	<b>2.623.111</b>	<b>155.106.036</b>	
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>-3.461.759</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-3.461.759</b>	
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>343.098.307</b>	<b>24.412.437</b>	<b>1.192.248</b>	<b>4.099.561</b>	<b>372.802.553</b>	

in euro's	AFWIJKING REALISATIE 2008 MINUS BEGROTING 2008					Totaal
	Jaarplan regulier	Wsw	DKD	Bestemmings-fonds en overige projecten		
Loonkosten eigen personeel	-8.064.505	-129.226	-	-739.121	-8.932.852	
Kosten extern personeel	9.793.287	-533.940	215.662	606.169	10.081.178	
Overige personeelskosten	-2.207.596	12.548	-	258.903	-1.936.145	
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>-478.814</b>	<b>-650.618</b>	<b>215.662</b>	<b>125.950</b>	<b>-787.819</b>	
Afschrijvingskosten	-2.196.394	-	-	-	-2.196.394	
Huisvestingskosten	7.012.140	-	-	72.663	7.084.803	
Automatiseringskosten	7.717.968	878.796	920.901	-1.500	9.516.166	
Kantoorkosten	848.252	-33.714	225	97.206	911.969	
Vervoerskosten	465.261	-22.799	-	45.985	488.447	
Overige beheerskosten	-78.766	-1.057.009	-1.046.960	-4.616.220	-6.798.955	
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>13.768.462</b>	<b>-234.727</b>	<b>-125.834</b>	<b>-4.401.865</b>	<b>9.006.036</b>	
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>-1.461.759</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-1.461.759</b>	
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>11.827.889</b>	<b>-885.344</b>	<b>89.828</b>	<b>-4.275.915</b>	<b>6.756.458</b>	

De bij DKD zichtbare afwijking van € 89.828 wordt gecompenseerd door een evenzo grote doorbelasting welke zichtbaar is in de tabel 'Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron'.

Voor een nadere specificatie en toelichting op de bestemmingsfonds- en overige projecten wordt verwezen naar 'Toelichting op de bestemmingsfonds - en overige projecten'.

### **Financiële baten en lasten**

	<u>Realisatie</u> <u>2008</u>	<u>Begroting</u> <u>2008</u>	<u>Realisatie</u> <u>2007</u>
	EUR	EUR	EUR
Financiële baten	3.464.749	2.000.000	3.960.874
Financiële lasten	-2.990	-	-307
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	<b>3.461.759</b>	<b>2.000.000</b>	<b>3.960.577</b>

De financiële baten betreffen de renteopbrengsten uit deposito's bij het ministerie van Financiën.

### **Onttrekking bestemmingsfondsen**

	<u>Realisatie</u> <u>2008</u>	<u>Begroting</u> <u>2008</u>	<u>Realisatie</u> <u>2007</u>
	EUR	EUR	EUR
Onttrekking bestemmingsfonds uitvoering	-	-	7.897.957
Onttrekking bestemmingsfonds projecten regulier	8.024.976	8.024.976	1.416.877
<b>Totaal onttrekking bestemmingsfondsen</b>	<b>8.024.976</b>	<b>8.024.976</b>	<b>9.314.834</b>

De onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten regulier betreft het voor 2008 door het ministerie van SZW vrijgegeven, en in het uitvoeringsbudget opgenomen, deel van het bestemmingsfonds 2007 en een vanuit de winstbestemming 2007 toegevoegd bedrag aan het bestemmingsfonds projecten regulier.

Voor inzicht in de besteding wordt verwezen naar de tabel 'Afwijking begroting versus realisatie van de bestemmingsfonds- en overige projecten'.

## Overige toelichtingen

### **Toelichting op de uitvoeringskosten**

in euro's	Totaal	Juridische Zaken	Uitvoering Districten	CWI Overig
<b>LASTEN</b>				
Loon eigen personeel	188.567.148	9.346.953	164.543.240	14.676.955
Loon extern personeel	22.481.178	166.740	11.676.258	10.638.180
Overige personeelskosten	10.109.950	175.024	4.045.764	5.889.162
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>221.158.276</b>	<b>9.688.717</b>	<b>180.265.263</b>	<b>31.204.296</b>
Afschrijvingskosten	10.803.606	-	-	10.803.606
Huisvestingskosten	52.984.803	1.368.127	42.168.243	9.448.433
Automatiseringskosten	52.716.166	972.547	18.489.304	33.254.315
Kantoorkosten	7.911.969	457.699	5.330.931	2.123.339
Vervoerskosten	6.488.447	246.410	4.628.698	1.613.339
Overige beheerskosten	24.201.045	491.135	5.705.443	18.004.468
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>155.106.036</b>	<b>3.535.918</b>	<b>76.322.618</b>	<b>75.247.500</b>
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>376.264.312</b>	<b>13.224.635</b>	<b>256.587.881</b>	<b>106.451.796</b>

Toerekening van budgetten geschiedt op basis van verwachte klantstromen vermenigvuldigd met de prijs van een productgroep. Deze prijs is tot stand gekomen door middel van ervaringscijfers op het gebied van productmix en financiële gegevens van voorgaande jaren. Daarnaast is er een vergoeding voor de staf en overige indirecte zaken. Bij de budgetverdeling wordt voor een deel ook uitgegaan van werkelijke kosten, zodat er bijvoorbeeld geen onredelijke verschillen ontstaan tussen districten (bijvoorbeeld hoge huurprijzen in het westen van het land en districten met hoge salariskosten door een hoge leeftijdsopbouw).

Op basis van deze budgetverdeling worden de baten gedurende het jaar lump sum toegekend. De werkelijke kosten worden zoveel mogelijk direct toegerekend aan het betreffende bedrijfsonderdeel, waardoor een zuiver inzicht in de kosten ontstaat.

#### *Juridische Zaken*

In de juridische kolom worden diverse wettelijke taken uitgevoerd. Het grootste aandeel van de werkzaamheden betreffen de afwikkeling van ontslagvergunningen en de tewerkstellingsvergunningen. In het kader van het voorkomen van belangenverstrengeling is de juridische kolom gescheiden van de uitvoeringstaken ten behoeve van cliënten bij de Centra voor werk en inkomen. Het stafkantoor van Juridische zaken te Zoetermeer is onder de juridische kolom verantwoord.

#### *Uitvoering Districten*

De uitvoeringstaken bij CWI bestaan onder meer uit het begeleiden en stimuleren van de cliënt bij het vinden van een nieuwe baan (werk), alsmede uit het uitvoeren van de uitkeringsintake (inkomen) en met ingang van 2005 ook de Wsw-(her)indicatiestellingen. Tevens verricht CWI diensten ten behoeve van werkgevers, waaronder het vervullen van vacatures. Bij de kosten in deze kolom zijn de staffuncties en districtskantoren inbegrepen. Tevens zijn de kosten voor telefonische dienstverlening (CWI Service) in de uitvoeringskosten opgenomen.

#### *CWI Overig*

De categorie CWI Overig omvat de lasten van CWI-hoofdkantoor te Amsterdam en het archief te Zoetermeer. Tevens is het overgrote deel van de bestemmingsfonds- en overige projecten in deze kolom verantwoord.

#### *Vergelijking met 2007*

Voor een juist vergelijk met de presentatie in de jaarrekening 2007 moet mede in acht genomen dat het interne doorbelastingstarief voor automatiseringskosten globaal is verdubbeld. Voor de totale automatiseringskosten maakt dat geen verschil.



**Toelichting op de baten en lasten per financieringsbron**

in euro's	Uitvoering Regulier	Wsw Project	DKD Project	Bestemmings- fonds- & overige projecten	Totaal
<b>BATEN</b>					
Rijksbijdrage regulier	314.770.418	25.297.781	-	-	340.068.199
Rijksbijdrage projecten	-	-	1.102.420	350.500	1.452.920
<b>Totaal rijksbijdrage incidenteel</b>	-	-	<b>1.102.420</b>	<b>350.500</b>	<b>1.452.920</b>
Baten onderhuur & faciliteiten	11.761.286	-	-	-	11.761.286
Overige baten	19.258.505	-	89.828	-	19.348.333
<b>Totaal overige baten</b>	<b>31.019.791</b>	-	<b>89.828</b>	-	<b>31.109.619</b>
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>345.790.209</b>	<b>25.297.781</b>	<b>1.192.248</b>	<b>350.500</b>	<b>372.630.738</b>
<b>LASTEN</b>					
Loonkosten eigen personeel	176.223.404	11.732.365	-	611.379	188.567.148
Kosten extern personeel	21.481.592	177.755	215.662	606.169	22.481.178
Overige personeelskosten	9.534.453	316.595	-	258.903	10.109.950
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>207.239.448</b>	<b>12.226.715</b>	<b>215.662</b>	<b>1.476.450</b>	<b>221.158.276</b>
Afschrijvingskosten	10.803.606	-	-	-	10.803.606
Huisvestingskosten	50.996.578	1.915.562	-	72.663	52.984.803
Automatiseringskosten	47.239.031	2.557.734	920.901	1.998.500	52.716.166
Kantoorkosten	7.505.539	308.999	225	97.206	7.911.969
Vervoerskosten	6.125.683	316.778	-	45.985	6.488.447
Overige beheerskosten	16.650.180	7.086.648	55.460	408.756	24.201.045
<b>Totaal overige bedrijfskosten</b>	<b>139.320.618</b>	<b>12.185.722</b>	<b>976.586</b>	<b>2.623.111</b>	<b>155.106.036</b>
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>346.560.066</b>	<b>24.412.437</b>	<b>1.192.248</b>	<b>4.099.561</b>	<b>376.264.312</b>
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b> <i>(exclusief financiële baten en lasten)</i>	<b>-769.858</b>	<b>885.344</b>	<b>-</b>	<b>-3.749.061</b>	<b>-3.633.574</b>
Financiële baten en lasten	3.461.759	-	-	-	3.461.759
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b> <i>(inclusief financiële baten en lasten)</i>	<b>2.691.901</b>	<b>885.344</b>	<b>-</b>	<b>-3.749.061</b>	<b>-171.815</b>
Overboekingen	-2.863.717	-885.344	-	3.749.061	-
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b>	<b>-171.815</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-171.815</b>
<b>Resultaatbestemming</b>					
Onttrekking Bestemmingsfonds projecten	-	-	-	-8.024.976	-8.024.976
Overboekingen	-8.024.976	-	-	8.024.976	-
Nog te bestemmen middelen	7.853.161	-	-	-	7.853.161
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b>	<b>-171.815</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-171.815</b>

M.b.t. het WSW programma is alleen in de balans (dus niet in dit overzicht) een vordering en een schuld opgenomen van € 1,1 mln op basis van een met het ministerie van SZW overeengekomen kwaliteits-/prestatiecontract.

De vordering is gecompenseerd door de opname van een gelijke schuld omdat dit bedrag, eveneens volgens afspraak met het ministerie van SZW, is geormerkt om in 2009/2010 te besteden aan het WSW programma.

De definitieve toekenning door het ministerie van SZW zal gelijk met de goedkeuring van de jaarrekening 2008 worden gerealiseerd.

De onttrekking uit het bestemmingsfonds- en overige projecten regulier wordt verder toegelicht op projectniveau bij 'Toelichting op de reguliere bestemmingsfonds- en overige projecten'. Het resultaat bij bestemmingsfonds- en overige projecten wordt overwegend veroorzaakt door een tweetal projecten, te weten Burger Service Nummer (BSN) en Nederlandse Handelregisterwet (NHR). Het laatste project is geormerkt toegekend en zal uitgevoerd gaan worden in 2009 en mogelijk doorlopen naar 2010. De reservering van de hiervoor benodigde middelen zullen via resultaatsherbestemming aan het ministerie van SZW worden voorgesteld.

### Toelichting op de bestemmingsfonds- en overige projecten

Onderstaand overzicht geeft aanvullend op de totale weergave van de afwijkingen van de begroting versus de realisatie gespecificeerd per bestemmingsfonds- en overige projecten dezelfde vergelijking weer.

**Tabel: Afwijkingen begroting versus realisatie 2008 van bestemmingsfonds- en overige projecten**

De opbouw van de diverse afwijkingen is hieronder per project weergegeven:

In euro's	BEGROTING 2008									
	BSN Burger Service Nummer	Handels-registerwet	Mobiliteits-centrum Thuiszorg (MCT)	ICT projecten	ZZ-Top	Strategisch bewegen op de arbeidsmarkt (SBA)	Jeugd werkloosheid	Talent +5+	Arrange-menten bank	Totaal
Loonkosten eigen personeel	-	-	1.350.500	-	-	-	-	-	-	1.350.500
Kosten extern personeel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Overige personeelskosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal personeelskosten</b>	-	-	<b>1.350.500</b>	-	-	-	-	-	-	<b>1.350.500</b>
Afschrijvingskosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Huisvestingskosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Automatiseringskosten	-	-	-	2.000.000	-	-	-	-	-	2.000.000
Kantoorkosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vervoerskosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Overige beheerskosten	1.108.637	2.878.339	-	-	7.000	85.000	400.000	410.000	136.000	5.024.976
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>1.108.637</b>	<b>2.878.339</b>	-	<b>2.000.000</b>	<b>7.000</b>	<b>85.000</b>	<b>400.000</b>	<b>410.000</b>	<b>136.000</b>	<b>7.024.976</b>
<i>Financiële baten en lasten</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>1.108.637</b>	<b>2.878.339</b>	<b>1.350.500</b>	<b>2.000.000</b>	<b>7.000</b>	<b>85.000</b>	<b>400.000</b>	<b>410.000</b>	<b>136.000</b>	<b>8.375.476</b>

In euro's	REALISATIE 2008									
	BSN Burger Service Nummer	Handels-registerwet	Mobiliteits-centrum Thuiszorg (MCT)	ICT projecten	ZZ-Top	Strategisch bewegen op de arbeidsmarkt (SBA)	Jeugd werkloosheid	Talent +5+	Arrange-menten bank	Totaal
Loonkosten eigen personeel	-	-	570.792	-	-	-	-	40.587	-	611.379
Kosten extern personeel	-	-	157.766	295.127	-	-	-	81.996	71.281	606.169
Overige personeelskosten	-	-	13.884	-	10.199	6.885	30.707	197.228	-	258.903
<b>Totaal personeelskosten</b>	-	-	<b>742.441</b>	<b>295.127</b>	<b>10.199</b>	<b>6.885</b>	<b>30.707</b>	<b>319.811</b>	<b>71.281</b>	<b>1.476.450</b>
Afschrijvingskosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Huisvestingskosten	-	-	63.875	-	-	-	1.172	7.616	-	72.663
Automatiseringskosten	-	-	37.984	1.890.885	-	-	-	597	69.034	1.998.500
Kantoorkosten	-	-	33.790	-	-	-	54.174	9.242	-	97.206
Vervoerskosten	-	-	36.546	-	-	-	4.046	5.393	-	45.985
Overige beheerskosten	-	-	26.665	-	-	33.294	214.689	106.702	27.407	408.756
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	-	-	<b>190.860</b>	<b>1.890.885</b>	-	<b>33.294</b>	<b>274.081</b>	<b>129.551</b>	<b>96.441</b>	<b>2.623.111</b>
<i>Financiële baten en lasten</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAAL LASTEN</b>	-	-	<b>941.301</b>	<b>2.186.012</b>	<b>10.199</b>	<b>40.179</b>	<b>304.787</b>	<b>449.361</b>	<b>167.721</b>	<b>4.099.561</b>

In euro's	AFWIJKING REALISATIE 2008 MINUS BEGROTING 2008									
	BSN Burger Service Nummer	Handels-registerwet	Mobiliteits-centrum Thuiszorg (MCT)	ICT projecten	ZZ-Top	Strategisch bewegen op de arbeidsmarkt (SBA)	Jeugd werkloosheid	Talent +5+	Arrange-menten bank	Totaal
Loonkosten eigen personeel	-	-	-779.708	-	-	-	-	40.587	-	-739.121
Kosten extern personeel	-	-	157.766	295.127	-	-	-	81.996	71.281	606.169
Overige personeelskosten	-	-	13.884	-	10.199	6.885	30.707	197.228	-	258.903
<b>Totaal personeelskosten</b>	-	-	<b>-608.059</b>	<b>295.127</b>	<b>10.199</b>	<b>6.885</b>	<b>30.707</b>	<b>319.811</b>	<b>71.281</b>	<b>125.950</b>
Afschrijvingskosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Huisvestingskosten	-	-	63.875	-	-	-	1.172	7.616	-	72.663
Automatiseringskosten	-	-	37.984	-109.115	-	-	-	597	69.034	-1.500
Kantoorkosten	-	-	33.790	-	-	-	54.174	9.242	-	97.206
Vervoerskosten	-	-	36.546	-	-	-	4.046	5.393	-	45.985
Overige beheerskosten	-1.108.637	-2.878.339	26.665	-	-7.000	-51.706	-185.311	-303.298	-108.593	-4.616.220
<b>Totaal ov. bedrijfskosten</b>	<b>-1.108.637</b>	<b>-2.878.339</b>	<b>198.860</b>	<b>-109.115</b>	<b>-7.000</b>	<b>-51.706</b>	<b>-125.919</b>	<b>-280.449</b>	<b>-39.559</b>	<b>-4.401.865</b>
<i>Financiële baten en lasten</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>-1.108.637</b>	<b>-2.878.339</b>	<b>-409.199</b>	<b>186.012</b>	<b>3.199</b>	<b>-44.821</b>	<b>-95.213</b>	<b>39.361</b>	<b>31.721</b>	<b>-4.275.915</b>

De begroting wordt bepaald door de onttrekking van € 8,02 mln uit het bestemmingsfonds projecten regulier alsmede door aanvullend € 0,35 mln van het ministerie van SZW ontvangen bedrag voor het project MCT.

Het project Burger Service Nummer mag als afgerond worden beschouwd.

Het project Handelsregister zal nog doorlopen in 2009 en 2010. Er is hier een afhankelijkheid van het ministerie van Economische Zaken (EZ). EZ verwacht de berichtspecificaties in het 3e kwartaal 2009 te kunnen vaststellen. Op basis hiervan wordt de uitvoering verwacht voor het 2e kwartaal 2010.

Voor de afronding is nog € 2 mln nodig waarvoor via deze jaarrekening het verzoek bij het ministerie van SZW wordt gedaan tot reservering van dit bedrag uit het resultaat.

Bij het project MCT resteert een ongebruikt deel van € 0,4 mln. Omdat het ministerie VWS in 2009 weer (in 2008 0,35 mln) bijdraagt aan de financiering van mobiliteitscentra wordt via deze jaarrekening het verzoek aan het ministerie van SZW gedaan om het in 2008 niet gebruikte deel van € 0,4 mln voor besteding in 2009 te reserveren.

De hierboven weergegeven kolom ICT projecten wordt hieronder nader gespecificeerd:

	Begroting	Realisatie	Afwijking
Implementatie Telefonie	500.000	72.738	427.262
Koppeling CWIS aan Sonar	1.100.000	-	1.100.000
WSW in Sonar	400.000	984.084	-584.084
Migratie ESB	-	489.190	-489.190
Stabiliteitsdiensten	-	640.000	-640.000
Totaal	2.000.000	2.186.012	-186.012

De koppeling van CWIS aan Sonar is in 2008 niet gerealiseerd omdat prioriteit is gegeven aan de stabiliteit van het automatiseringssysteem. Ddat heeft een directe invloed op het functioneren van de organisatie.

Het blijft van groot belang dat de koppeling alsnog gerealiseerd wordt mede ten behoeve van het WERKbedrijf van het UWV. Via deze jaarrekening zal het verzoek aan het ministerie van SZW worden gedaan om vanuit het resultaat alsnog het bedrag van € 1,1 mln te reserveren voor dit project.

De projecten ZZ-Top, SBA, Jeugdwerkloosheid, Talent 45+ en Arrangementenbank hebben betrekking op de in de staat van baten en lasten 2008 opgenomen onttrekking aan het bestemmingsfonds projecten regulier uit 2007 van € 1.038.000.

### **Toelichting op het programma Digitaal Klantdossier 2008**

In onderstaande financiële overzichten is de realisatie van CP-ICT op € 0 gezet, wegens het ontbreken van een definitieve declaratie. Deze declaratie inclusief accountantsverklaring wordt naar verwachting in maart 2009 opgeleverd. Deze financiële rapportage dient dan ook als een tussenstand te worden beschouwd.

### **Realisatie DKD 2008**

Het jaar 2008 heeft in het teken gestaan van de afronding van DKD fase 1 door de ketenpartners. Deze afronding bestaat enerzijds uit een aantal nazorg activiteiten ten behoeve van de implementatie in 2007 en anderzijds uit een aantal afrondingen van ontwikkelingsprojecten uit 2007.

De financiële dekking voor de afronding is verkregen uit de onderuitputting die is ontstaan binnen het DKD programma in de jaren 2006 en 2007.

Per saldo is er sprake van een onderuitputting van € 1,7 mln ten opzichte van het middels het Werkplan 2008 aangevraagde en toegekende budget van € 5,3 mln. Op basis van de goedgekeurde einddeclaraties van BKWI, CWI en UWV is in totaal in 2008 een onderuitputting opgetreden van € 0,3 mln.

Onderstaand is zowel op clusterniveau als per ketenpartner de financiële status van DKD eind 2008 nader uitgesplitst. Het overzicht sluit aan op de weergave zoals gehanteerd in de DKD voortgangsrapportages en de CWI tertaalrapportages. Weergegeven zijn:

- budget uit het werkplan 2008,
- de feitelijke realisatie,
- de onderuitputting ten opzicht van het budget uit het werkplan 2008.

Programma Digitaal Klantdossier 2008	Budget conform geaccordeerd Werkplan 2008	Totale realisatie 2008	Vershil totale realisatie - budget werkplan 2008
Totaal CWI	1.375.476	1.192.248	-183.228
Totaal UWV	1.608.787	1.537.828	-70.959
Totaal CP-ICT	1.412.422	-	-1.412.422
Totaal BKWI	895.000	816.572	-78.428
Totaal Keten	-	-	-
<b>Totaal ketenpartners</b>	<b>5.291.685</b>	<b>3.546.648</b>	<b>-1.745.037</b>
A. Implementatie DKD 2008		872.114	
B. Ketenbrede klantdiensten		1.005.802	
C. Functionaliteiten voor de professional		133.985	
E. Ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen		641.762	
G. Aanpassen ketenservices en infrastructuur		284.337	
H. Voorbereiden structureel beheer		-	
K. Aansluiten PIP		47.094	
Programma-organisatie		561.554	
<b>Totaal activiteiten</b>	<b>5.291.685</b>	<b>3.546.648</b>	<b>-1.745.037</b>

Onderstaande tabel bevat een gedetailleerde weergave van de financiële eindverantwoording van het DKD-programma 2008, per betrokken ketenpartner.

Projecten Digitaal Klantdossier-1		Budget 2008	Realisaties 2008				
Code	Projecten	Budget conform geaccordeerd werkplan 2008	CWI	BKWI	UWV	CP-ICT	Totaal
<b>A</b>	<b>Implementatie DKD 2008</b>		<b>53.779</b>	<b>200.172</b>	<b>618.163</b>	<b>-</b>	<b>872.114</b>
A.1	Implementatie DKD 2008		53.779	115.207	25.648		194.634
	Afronden ontsluiten UDP				592.515		592.515
	Aansluiten IBG			84.965			84.965
<b>B</b>	<b>Ketenbrede klantdiensten</b>		<b>398.550</b>	<b>-</b>	<b>607.252</b>	<b>-</b>	<b>1.005.802</b>
B.1	Landelijk portaal doorontwikkelen						-
B.2	Stimuleren 457 gemeenteportalen door cp-ict						-
B.3	Doorontwikkelen omgekeerde E-intake		229.479				229.479
B.4	Ontwikkelen nieuwe E-formulieren		30.916				30.916
B.5	Doorontwikkelen WW intake		118.925		607.252		726.177
B.6	Basis Werkmap		19.230				19.230
B.7	Intake ww-vervolg						-
	Software licenties DKD Portal						-
<b>C</b>	<b>Functionaliteiten voor de professional</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>133.985</b>	<b>-</b>	<b>133.985</b>
C.1	Nieuwe views per ketenpartner				133.985		133.985
C.2	Aanpassen UWV applicaties: ketentest & oplevering						-
	Aanpassen E-intake en Sonar						-
<b>E</b>	<b>Ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen</b>		<b>641.762</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>641.762</b>
E.1	Aansluiten 5 nieuwe bronnen						-
E.2	Ontsluiten ABS / werk.nl						-
E.3	Ontsluiten SONAR						-
E.4	Onderzoek nieuwe gebruikers DKD						-
E.5	2a Ontsluiten UWV gegevens: USZO ontsluiting en release, ketentest, afronden migratie KBS/CRV						-
E.6	5c BC Digitalisering: Doorloop BC in 2007						-
E.7	Aansluiten CWI-bron (CDK, sonar, werk.nl, ABS)		641.762				641.762
<b>G</b>	<b>Aanpassen ketenservice &amp; infrastructuur</b>		<b>-</b>	<b>283.534</b>	<b>803</b>	<b>-</b>	<b>284.337</b>
G.1	Events & Triggers						-
G.2	Single Sign-On			283.534			283.534
G.4	Authenticatie, sso, digid				803		803
G.5	Verbeteren performance						-
G.6	7c Ketenbrede integratietest: Doorloop						-
	Onderzoek openstellingstijd						-
<b>H</b>	<b>Vorbereiden structureel beheer</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
H.1	Beheervoorziening DKD realiseren						-
H.2	Helpdeskfunctie DKD						-
H.3	Privacy & Beveiliging: Doorloop onderzoek in 2007						-
<b>K</b>	<b>Aansluiten PIP</b>		<b>-</b>	<b>47.094</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47.094</b>
K.5	Aansluiten PIP mijnoverheid.nl			47.094			47.094
	<b>Programmaorganisatie</b>		<b>98.157</b>	<b>285.772</b>	<b>177.625</b>	<b>-</b>	<b>561.554</b>
	Programma ondersteuning		98.157	124.380	177.625		400.162
	Programmabureau			82.800			82.800
	Doorlopende audit HEC			78.592			78.592
	<b>Totaal</b>	<b>5.291.685</b>	<b>1.192.248</b>	<b>816.572</b>	<b>1.537.828</b>	<b>-</b>	<b>3.546.648</b>

## Balans

Onderstaande tabel bevat een weergave van de balanssaldi inzake het Digitaal Klantdossier, per betrokken ketenpartner.

Digitaal Klantdossier	in euro's					
		CWI	BKWI	UWV	CP-ICT	Totaal
<b>Standen en mutaties</b>						
Balanssaldo eind 2007/begin 2008	8.143.771					
- Nagekomen afrekening CP-ICT 2007	-1.339.049					
- Voorschot CP-ICT DKD 2	-1.350.000					
<i>Beschikbare middelen 2008</i>	<b>5.454.722</b>					<b>5.454.722</b>
<i>Toegekende baten 2008</i>		<b>1.102.420</b>	<b>816.572</b>	<b>1.537.828</b>	<b>1.412.422</b>	
Voorschotten 2008		-1.102.420	-375.000	-	-1.412.422	-2.889.842
Nog te betalen/ontvangen		-	-441.572	-1.537.828	-	-1.979.400
<i>Totale onttrekking</i>		<b>-1.102.420</b>	<b>-816.572</b>	<b>-1.537.828</b>	<b>-1.412.422</b>	<b>-4.869.242</b>
<b>Saldo eind 2008</b>						<b>585.480</b>

\*) De toegekende baten 2008 aan CP-ICT zijn vanwege het ontbreken van de definitieve declaratie voorlopig gelijk gesteld aan het verstrekte voorschot.

De op de balans beschikbare middelen bedroegen in 2008 € 8,1 mln. Na de afsluiting van de jaarrekening 2007 in 2008 zijn een tweetal correcties doorgevoerd voor een totaal bedrag van € 2,7 mln. Dit zijn correcties in het kader van de nagekomen CP-ICT afrekening DKD 2007 (€ 1,3 mln) en het op verzoek van het ministerie van SZW toegekende voorschot (€ 1,4 mln) aan CP-ICT ten behoeve van DKD fase 2.

De kosten voor 2008 voor BKWI, CWI en UWV zijn als toegekende baten verantwoord. Voor CP-ICT zijn de toegekende baten voorlopig gelijkgesteld aan de verstrekte voorschotten vanwege het ontbreken van de definitieve declaratie. De onttrekking aan de beschikbare middelen 2008 bedraagt € 4,9 mln. In totaal is in 2008 € 2,9 mln als voorschot betaald en moet € 2,0 mln nog worden betaald aan de ketenpartners (BKWI en UWV). Er resteert eind 2008 een saldo van € 0,6 mln. Dit saldo staat ter beschikking van het ministerie van SZW.

**Ondertekening van de jaarrekening**

Amsterdam, 11 maart 2009

Bestuurders,

Dr. J.M. Linthorst  
voorzitter Raad van bestuur

Mr. A.G. Dümig  
plaatsvervangend voorzitter Raad van bestuur

Drs. D.M.F. Jongen  
lid Raad van bestuur



## Overige gegevens

### **Voorstel nog te bestemmen middelen**

Na onttrekking uit het bestemmingsfonds projecten regulier resteert een bedrag van € 7.853.161 nog te bestemmen middelen.

De bestuurders verzoeken het ministerie van SZW goedkeuring te verlenen voor de toevoeging van € 7.509.199 van dit bedrag aan het bestemmingsfonds projecten regulier. Het betreft de volgende projecten:

Nederlandse handelregisterwet	€	2.000.000
Mobiliteitscentra	€	409.199
Koppeling CWIS aan Sonar	€	1.100.000
Werk.nl	€	<u>4.000.000</u>
Totaal	€	7.509.199

Tevens verzoeken de bestuurders het ministerie van SZW goedkeuring te verlenen voor de toevoeging van de resterende € 343.962 aan het bestemmingsfonds reorganisatie.

Het bestemmingsfonds projecten regulier bevat nog een saldo van € 100.061. De bestuurders verzoeken het ministerie van SZW ook dit bedrag toe te voegen aan het bestemmingsfonds reorganisatie.

Bij de Overige kortlopende schulden staat een bedrag van € 585.480 inzake het ketenbrede deel van het Digitaal Klantdossier. Dit bedrag staat ter beschikking aan het Ministerie van SZW.

# **Bijlagen**

## **INHOUDSOPGAVE**

Bijlage A: Balanced Scorecard CWI .....	83
Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in 2008 .....	84
Bijlage C: Wie zijn de werkzoekenden in 2008.....	88
Bijlage D: Informatiebeveiliging.....	92
Bijlage E: BVG-monitor 2008.....	97
Bijlage F: Betere Ketensamenwerking .....	101
Bijlage G: Voortgangsrapportage Digitaal Klantdossier (DKD) .....	103
Bijlage H: Schematisch overzicht wijzigingen wet- en regelgeving 2008 .....	105

## Bijlage A: Balanced Scorecard CWI

PRESTATIE-INDICATOREN CWI 2008	Realisatie 2008	Realisatie 2007	Streefwaarde prestatie-indicator 2008	Afwijking realisatie 2008 t.o.v. streefwaarde 2008	Signaal **	Verklaring Signaal ***
<b>A CWI &amp; TRANSPANTIE ARBEIDSMARKT</b>						
Transparantieberek (markt bereik werk.nl + ABS)	57,4%	55,5%	60,0%	-2,6%	Oranje	1
Aantal beschikbare CV's werk.nl (standcijfer)	134.462	160.682	150.000	-10,4%	Rood	2
<b>B CWI &amp; WERKZOEKENDEN</b>						
Waarderingscijfer werkzoekenden (1-10)	6,9	6,8	7,0	-0,1	Oranje	3
Belegingscijfer CWI naar werkzoekenden (1-10)	7,5	7,5	7,0	0,5	Groen	
Ketenpreventiequote WW	39,9%	37,2%	-	-	-	4
Ketenpreventiequote WWB *						
CWI Preventiequote WW	25,5%	24,1%	20,0%	5,5%	Groen	5
CWI Preventiequote Wwb	60,6%	55,8%	55,0%	5,6%	Groen	6
Ketenuitstroomquote WW (binnen 12 maanden)	80,8%	79,5%	-	-	-	4
CWI Uitstroomquote WW route A	63,9%	66,9%	60,0%	3,9%	Groen	
Ketenuitstroomquote Wwb *		47,4%	-	-	-	
CWI Uitstroomquote Wwb route A	41,0%	52,0%	52,0%	-11,0%	Rood	7
Uitstroom naar werk 45+ (Jaarstreefwaarde = 57.800)	77.718	66.956	57.800	34,5%	Groen	
Uitstroom naar werk < 27 (Interne Jaarstreefwaarde = 66.000)	74.472	51.105	66.000	12,8%	Groen	
Uitstroom naar werk Krachtwijken	21.262	-	-	-	-	
Uitstroom naar werk Pardonregeling (Interne Jaarstreefwaarde = 1.500)	1.924	-	1.500	28,3%	Groen	
Uitstroom naar werk Ondernemend de Uitkering Uit (Interne Jaarstreefw = 2.500)	5.843	-	2.500	133,7%	Groen	
Tijdsheidsquote indicatie Wsw (% binnen 16 weken)	96,6%	97,7%	95,0%	1,6%	Groen	8
Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	98,6%	98,5%	95,0%	3,6%	Groen	8
<b>C CWI &amp; WERKGEVERS</b>						
Waarderingscijfer werkgevers (1-10)	6,8	6,7	7,0	-0,2	Oranje	9
Aantal vervulde vacatures via vestigingskanaal (Jaarstreefwaarde = 95.000)	103.337	106.051	95.000	8,8%	Groen	
Tijdsheidsquote ontslagvergunningen (% binnen 6 weken)	85,4%	84,3%	82,0%	3,4%	Groen	
Tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen (% binnen 5 weken)	88,0%	94,2%	94,0%	-6,0%	Rood	10

\* De beschikbare realisatiecijfer over de ketenquoten Wwb zijn sterk verouderd en zijn derhalve niet opgenomen in deze Balanced Scorecard.

\*\* Groen: afwijking ten opzichte van norm (%) >= 0%. Bij de waarderingscijfers is dit > = 0.

\*\* Oranje: afwijking ten opzichte van norm (%) niet >= 0%; maar wel >=-5%. Bij de waarderingscijfers is dit niet > = 0, maar wel > = -1.

\*\* Rood: afwijking ten opzichte van norm (%) < -5%. Bij de waarderingscijfers is dit < -1.

\*\*\* Het nummer verwijst naar de kolom hieronder waarin de verklaring voor de oranje of rode signaalkleur is opgenomen.

### Verklaring signaal per indicator:

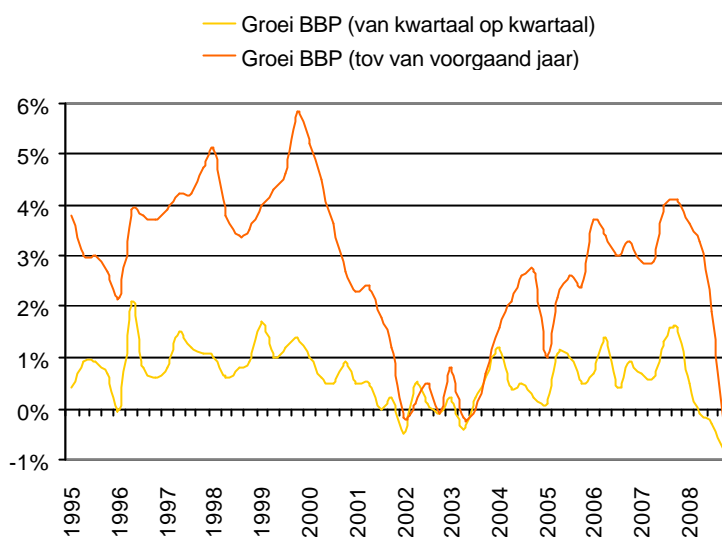
- Er is voor 2008 gerekend met een landelijke vacaturemarkt van 1.149.482. In de CWI Arbeidsmarktprognose 2008-2013 (juni 2008) is de omvang van de vacaturemarkt bijgesteld naar 1.092.000. Indien van dit aantal zou worden uitgegaan dan zou het transparantieberek boven de 60% zijn uitgekomen.
- Het aantal beschikbare CV's ligt onder de norm: de norm is te ambitieus. Ter bevordering van de klanttevredenheid is het toegangsbeleid gewijzigd bij matching op vacatures op werk.nl. Klanten zijn niet meer verplicht om een CV aan te maken alvorens zij op vacatures kunnen reageren. Daarnaast heeft een storing in het mailberichtenverkeer (versturen mail bij verlopen CV) een rol gespeeld.
- Het waarderingscijfer werkzoekenden is net niet op de norm, maar is wel stabiel.
- De gegevens over de ketenpreventiequote en de ketenuitstroomquote WW worden aangeleverd UWV
- De preventiequote WW is in de loop van 2008 minder betrouwbaar geworden onder invloed van verdergaande samenwerking tussen CWI en UWV op het terrein van de uitkeringsaanvraag WW.  
De uitkeringsaanvraag wordt vanaf september 2008 rechtstreeks verstuurd naar de backoffice UWV waardoor het ijkpunt van de meting (overdracht WW) niet meer geregistreerd wordt. De klantvriendelijkheid van de geboden dienstverlening met betrekking tot de uitkeringsaanvraag wordt hierdoor vergroot.
- De preventiequote Wwb is al langere tijd onbetrouwbaar onder invloed van verdergaande samenwerking tussen gemeenten en CWI.  
Het ijkpunt van de meting (overdracht Wwb) wordt niet meer op alle locaties geregistreerd in verband met individuele samenwerkingsafspraken met gemeenten.
- Het resultaat op de CWI uitstroomquote Wwb blijft achter bij de norm omdat CWI in toenemende mate te maken krijgt met een moeilijker doelgroep Wwb-ers.
- De meting van de tijdsheidsquoten WSW heeft betrekking op de periode januari-juni 2008 in plaats van januari-augustus 2008.
- De waardering van werkgevers ligt net onder de streefwaarde van 7,0 maar is in het laatste kwartaal van 2008 licht toegenomen.  
Aandachtspunten in het verbeteren van de dienstverlening zijn geformuleerd. Belangrijk verbeterpunt is de kwaliteit van de voorgedragen kandidaten.
- De tijdsheidsquote tewerkstellingsvergunningen blijft achter bij de streefwaarde omdat de piek rondom seizoensarbeid is uitgebleven.  
De omvang van het aantal minder bewerkelijke aanvragen is daardoor beperkt en het aandeel zwaardere aanvragen met een complexe arbeidsmarkttoets met een langere doorlooptijd groter waardoor de tijdigheid afneemt. In 2009 zal de norm daarom worden bijgesteld naar een lager niveau.

## Bijlage B: Economie en arbeidsmarkt in 2008

### Omslag in economische ontwikkeling

Economisch gezien heeft het jaar 2008 twee gezichten. Begin 2008 was de economisch groei nog op een hoog peil. Problemen in de Verenigde Staten over de financiering van hypotheeklenken nog ver weg van Nederland. Langzaam wijzigden de omstandigheden en de hypotheekcrisis verbreedde zich en kreeg ook vat op Europa en Nederland. Het vertrouwen in de economie liep steeds verder terug. De economische groei wordt gewoonlijk gemeten als de groei van het bruto binnenlands product (BBP) in een periode, ten opzichte van dezelfde periode van één jaar geleden. Deze groei loopt in 2008 per kwartaal terug. In het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2008 is er zelfs sprake van een economische krimp.

Wordt gekeken naar de groei van het BBP van kwartaal-op-kwartaal, dan is het beeld nog minder florissant. De Nederlandse economie blijkt dan al vanaf het 2<sup>e</sup> kwartaal te krimpen.



Omdat de arbeidsmarkt met vertraging reageert, is de

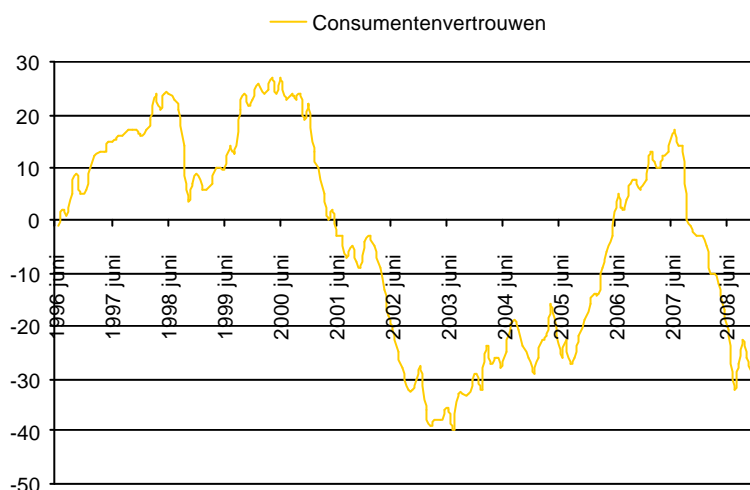
economische teruggang nog niet geheel zichtbaar op de arbeidsmarkt. In 2008 is het aantal banen hoog en de werkloosheid laag. Wel is de economische teruggang duidelijk zichtbaar in het teruglopende aantal vacatures en het aantal aanvragen voor werktijdverkorting.

### Consumentenvertrouwen sterk gedaald.....

De omvang van de economische activiteiten wordt beïnvloed door het vertrouwen in de economie. Het vertrouwen van consumenten is in september 2007 scherp gedaald. Daarna treedt geen herstel op. Eind 2008 is het consumentenvertrouwen vergelijkbaar met het peil in de periode 2002-2004: een periode van lage economische groei en oplopende werkloosheid.

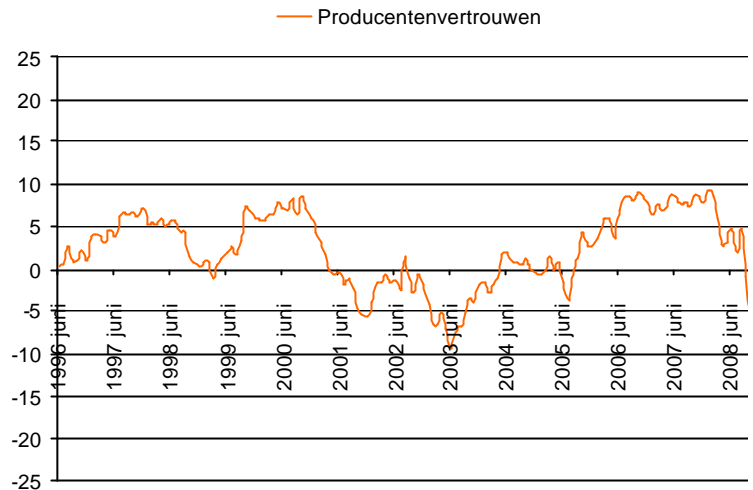
Gewoonlijk wordt het vertrouwen van de consumenten als een

belangrijke indicator gezien van de economische ontwikkeling. Zo zullen pessimistische consumenten minder gaan uitgeven. Daardoor groeit de economie minder snel.



## ..... vertrouwen producenten klapt in elkaar

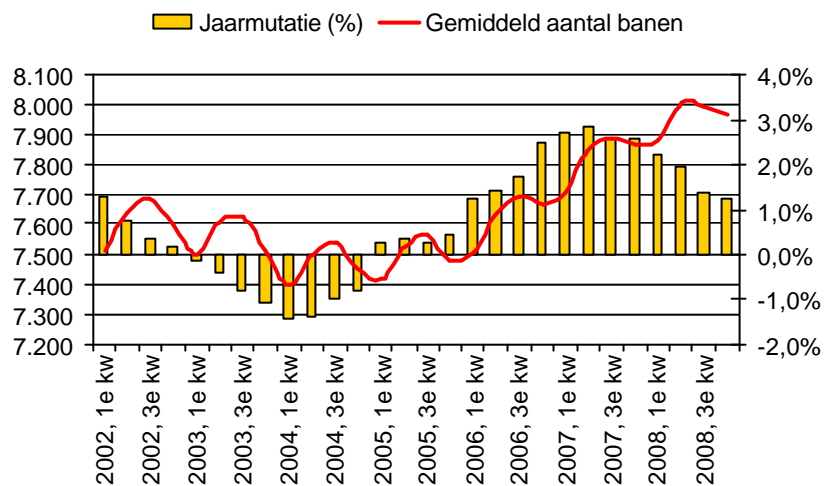
Het vertrouwen van producenten in de economie is in de laatste maanden van 2008 volledig in elkaar geklapt. Het vertrouwen van producenten in het eerste halfjaar van 2008 was nog heel behoorlijk, maar vanaf augustus gaat het in een glijvlucht naar beneden. Eind 2008 is het vertrouwen van producenten gedaald tot het laagste niveau dat ooit gemeten is.



## Het aantal banen in 2008 op recordhoogte

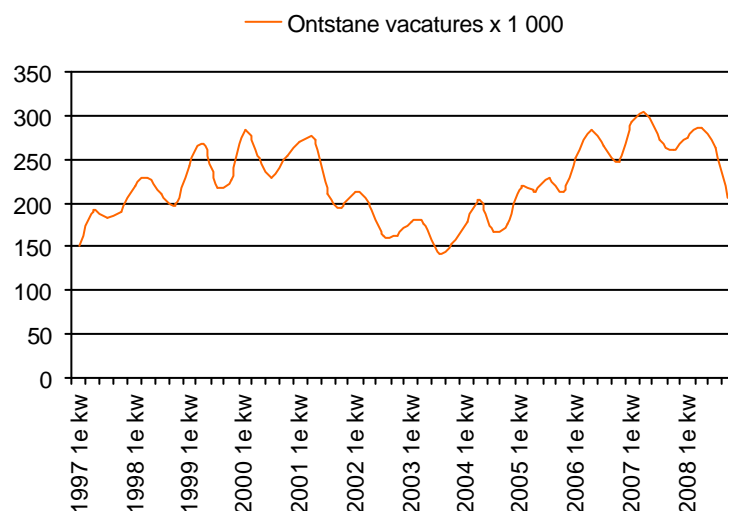
De Nederlandse economie schakelt dus in 2008 om van hoogconjunctuur naar een recessie. Omdat de arbeidsmarkt met vertraging reageert op economische veranderingen, is het aantal banen nog hoog en de werkloosheid laag.

De snelheid van de banengroei zien we in 2008 wel veranderen. De toename van het aantal banen in een kwartaal ten opzichte van een jaar geleden (staven in de figuur), neemt vanaf 2007 steeds verder af. Het feitelijk aantal banen in een kwartaal (lijn in de figuur) neemt overeenkomstig toe. Uit de lijn in de figuur, lijkt het alsof in het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal de kwartaal-op-kwartaal groei verdwenen is. Dit moet toegeschreven worden aan seizoensinvloeden. Overigens is het aantal banen met 8 miljoen, bijna het hoogste gemeten aantal ooit.



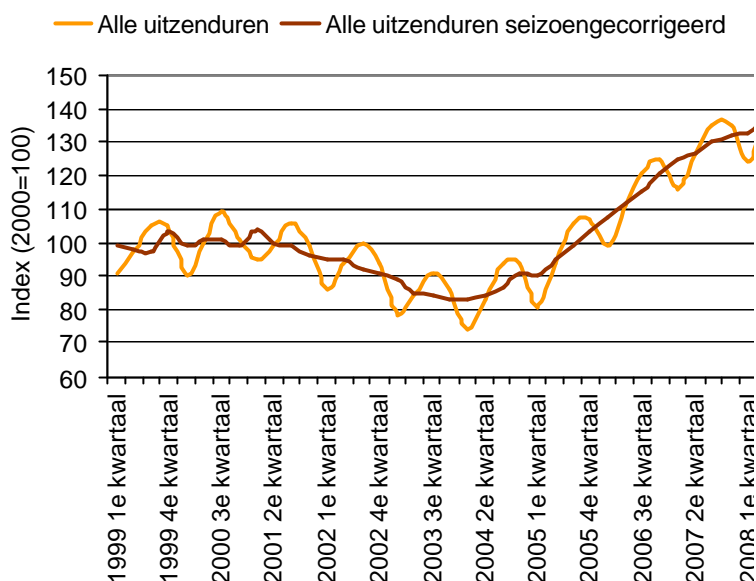
De groei van de werkgelegenheid is vooral te vinden in de zakelijke dienstverlening en de handel. Aan de andere kant daalt het aantal banen bij de overheid.

Het hoge niveau van de werkgelegenheid weerspiegelt zich tot het 3<sup>e</sup> kwartaal in een hoog aantal vacatures. Daarna beginnen economische omstandigheden haar tol te eisen in het aantal vacatures. Zo is het aantal ontstane vacatures in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2008 een vijfde lager dan dezelfde periode van 2007.



## Aantal uitzenduren daalt in 2008

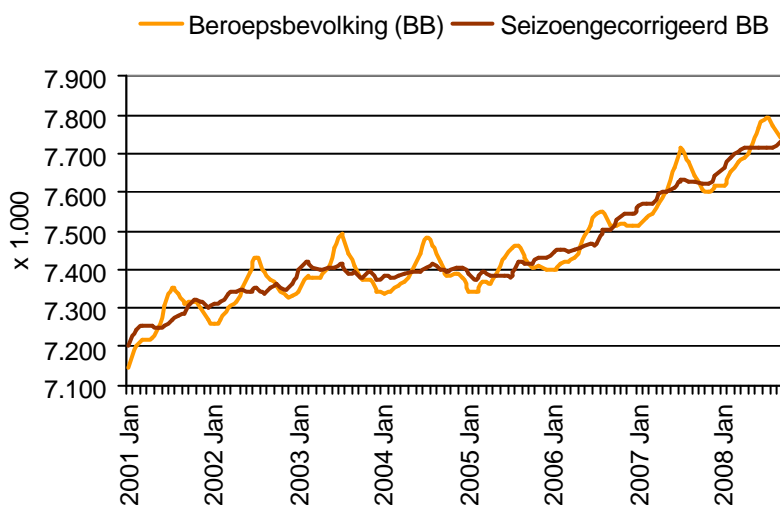
Een andere indicator op de arbeidsmarkt – het flexwerk – neemt ook een voorschot op minder gunstige tijden. Een economische opleving of terugval heeft namelijk vrijwel direct effect op de vraag naar uitzendkrachten. Cijfers van het CBS tonen in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2008 voor het eerst een daling van het aantal uitzenduren. Cijfers van de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) laten al vanaf begin 2008 een minder florissante ontwikkeling zien. De ABU-leden – goed voor zestig procent van de markt – hebben in 2008 te maken met zo'n 7% minder uitzenduren dan vorig jaar. Echter ook hier verslechtert het beeld in de loop van 2008.



## Omvang beroepsbevolking neemt in 2008 toe

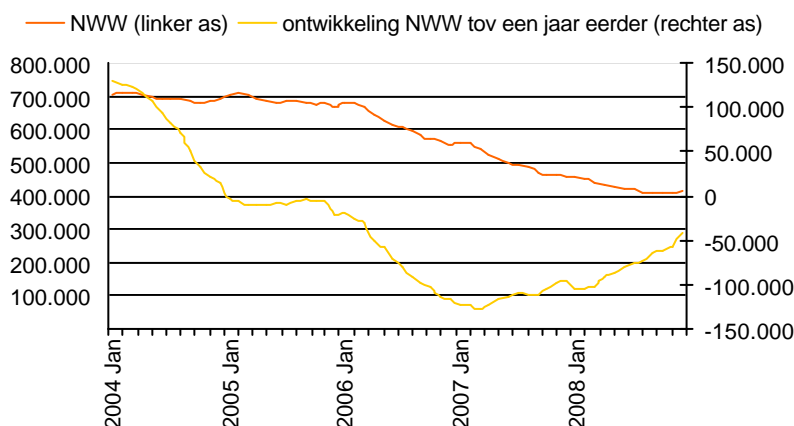
De bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar vormt het arbeidspotentieel (11 miljoen in 2008). Een deel daarvan ambieert geen baan doordat zij andere bezigheden heeft: opleiding, zorgtaken etc. De rest vormt de beroepsbevolking.

De omvang van de beroepsbevolking is in 2008 gemiddeld ruim 100 duizend hoger dan vorig jaar (+1,5%).



## Aantal niet-werkende werkzoekenden daalt in 2008

De omslag in de economie werkt met vertraging door op de arbeidsmarkt. Door de vertraging daalt het aantal niet-werkende werkzoekenden in 2008. Tot en met oktober daalt het aantal niet-werkende werkzoekenden per maand. In november en december slaat de ontwikkeling om. We zien voor



het eerst in bijna 2 jaar weer een stijging van maand op maand. Eind 2008 is het aantal niet-werkende werkzoekenden 417 duizend. Dit is 41 duizend lager dan vorig jaar: een daling van 9%. Deze ontwikkeling van jaar-op-jaar is zichtbaar in bijgaande figuur (rechter as).

### **Toekomstverwachtingen 2009 erg ongunstig**

In februari 2009 is het Centraal Planbureau (CPB) met nieuwe economische prognoses gekomen. De economische groei slaat volgens het CPB om van 2% in 2008 naar een krimp met 3,5% in 2009. Het CPB merkt op dat aan deze voorspelling meer onzekerheden kleven dan gebruikelijk.

De arbeidsmarkt wordt in 2009 minder krap of zelfs ruim: het aantal werklozen neemt toe. Bovendien neemt het aantal vacatures af.

De arbeidsmarktverwachtingen vanuit het voorjaar van CWI zijn, net als de voorgaande economische prognose van het CPB, ingehaald door de recente ontwikkelingen. In de aangepaste prognose, wordt voor 2009 nu rekening gehouden met forse stijging van het aantal niet-werkende werkzoekenden.

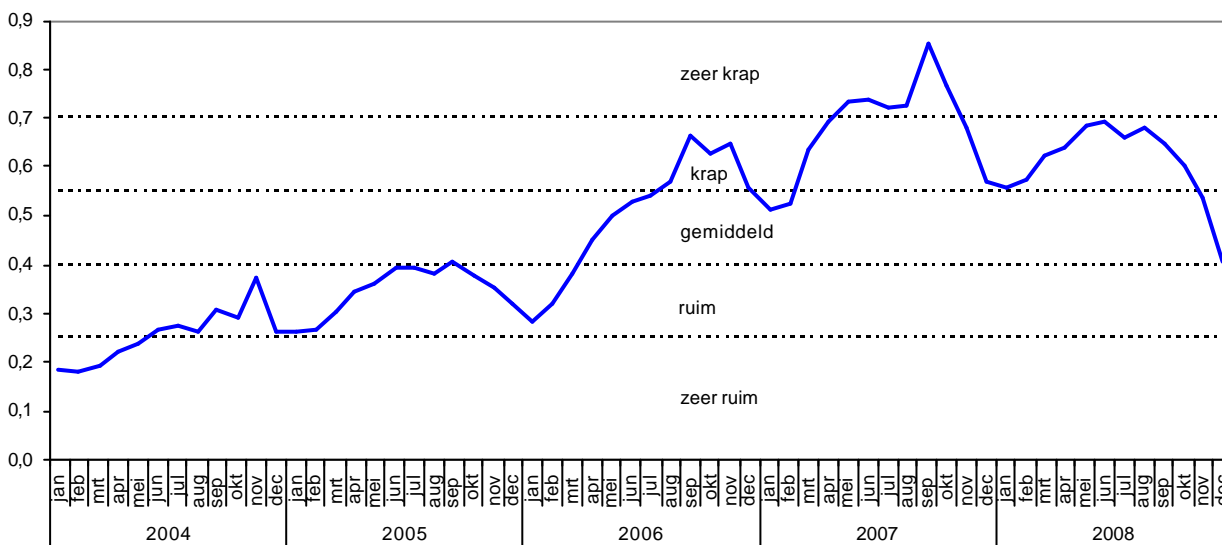
## Bijlage C: Wie zijn de werkzoekenden in 2008

De daling van het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWW) die sinds 2005 optrad, is in 2008 tot een einde gekomen. In oktober 2008 is het dal bereikt. Er zijn toen 408.000 werkzoekenden zonder baan geteld. Daarna beginnen de eerste gevolgen van de kredietcrisis zich af te tekenen op de arbeidsmarkt. Het jaar 2008 is afgesloten met een stand van 417.000 werkzoekenden zonder baan.

Ondanks de toename in de laatste twee maanden, is het aantal NWW ten opzichte van 2007 nog altijd flink gezakt. In totaal zijn er ruim 41.000 werkzoekenden minder dan in 2007, ofwel een daling van 9 procent. Het NWW-percentage (aantal NWW als percentage van de beroepsbevolking) is daarmee van 6,0 procent in 2007 gedaald tot 5,4 procent in 2008.

De arbeidsmarkt is in de eerste 10 maanden van 2008 te typeren als krap: in verhouding tot het aantal openstaande vacatures, die bij CWI waren gemeld, zijn er relatief weinig kortdurend werkzoekenden (minder dan 6 maanden werkloos) beschikbaar. Vanaf november slaat dit echter snel om: de instroom van werkzoekenden neemt toe, terwijl het aantal openstaande vacatures daalt. Als gevolg daarvan is de krapte op de arbeidsmarkt aan het eind van 2008 als gemiddeld te typeren. De zeer snelle afname van de krapte wordt overigens niet alleen verklaard door economische teruggang. Werkgevers plaatsen aan het eind van het jaar minder vacatures dan gebruikelijk.

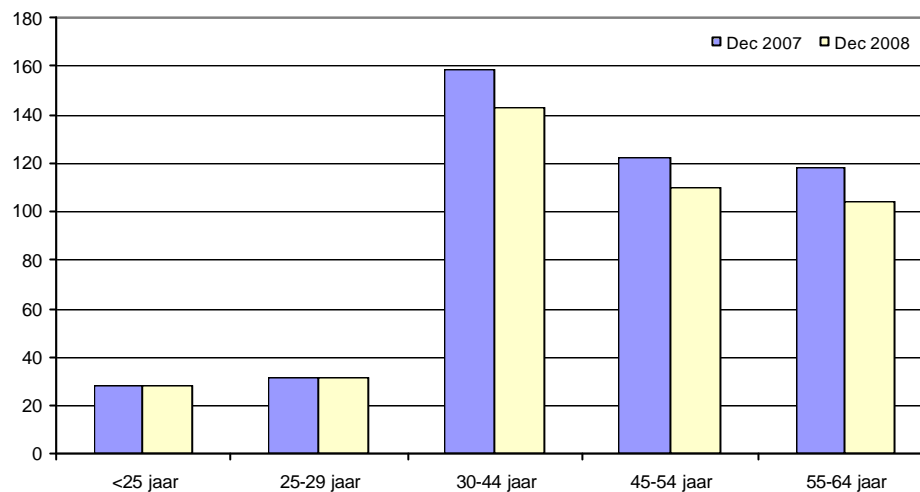
### Krapte op de arbeidsmarkt



De middelbare en oudere werkzoekenden hebben het meest geprofiteerd van de werkgelegenheidsgroei in het afgelopen jaar. Het aantal werkzoekenden van 30-44 jaar daalt in 2008 met 16 procent, de 45-54 jarigen met 11 procent en de 55-plussers met 13 procent. Het aantal jongere werkzoekenden blijft constant. Het NWW-percentage van ouderen is hierdoor aanmerkelijk verbeterd. Eind 2008 is 10,5 procent van de 55-plussers niet-werkend werkzoekend. Het jaar daarvoor was dat nog 12,8 procent. Het verschil met jongeren blijft echter substantieel: 55-plussers zijn driemaal vaker werkzoekend dan jongeren tot en met 29 jaar.

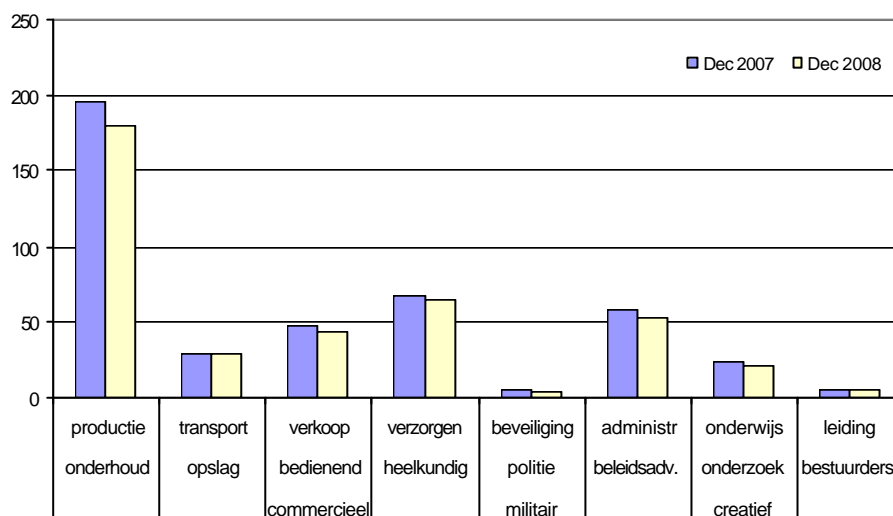


## NWW naar leeftijdsklasse



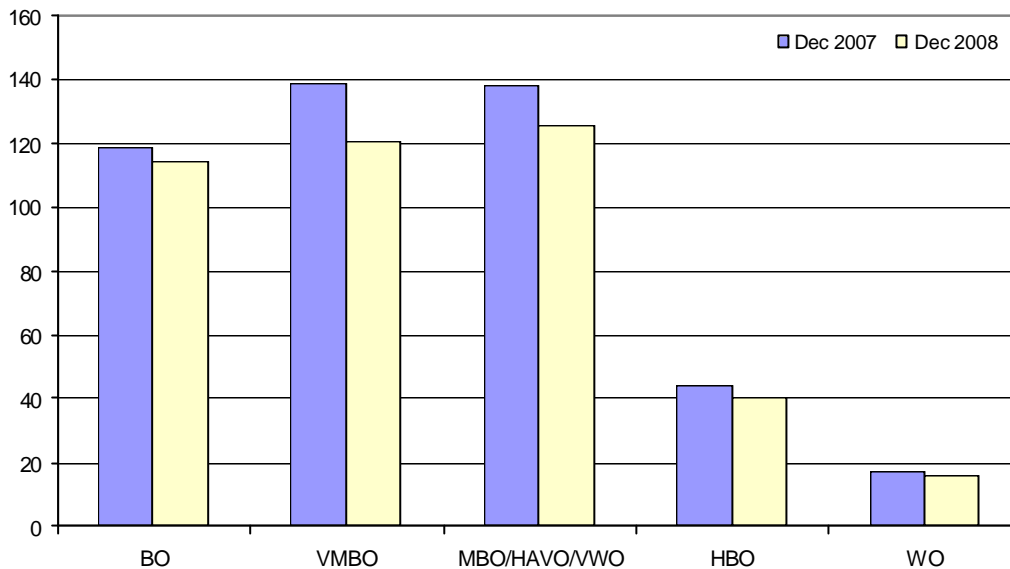
Verreweg de meeste werkzoekenden zijn ingeschreven met een productie- en onderhoudsberoep. Hun aantal is in een jaar tijd afgenomen met 15.000, ofwel 8 procent. Ook in alle andere beroepsgroepen is het aantal werkzoekenden gedaald. Procentueel gezien is de daling het grootst van werkzoekenden met een beveiliging-, administratief en onderwijsberoep (respectievelijk 12, 11 en 11 procent).

## NWW naar beroepsgroep



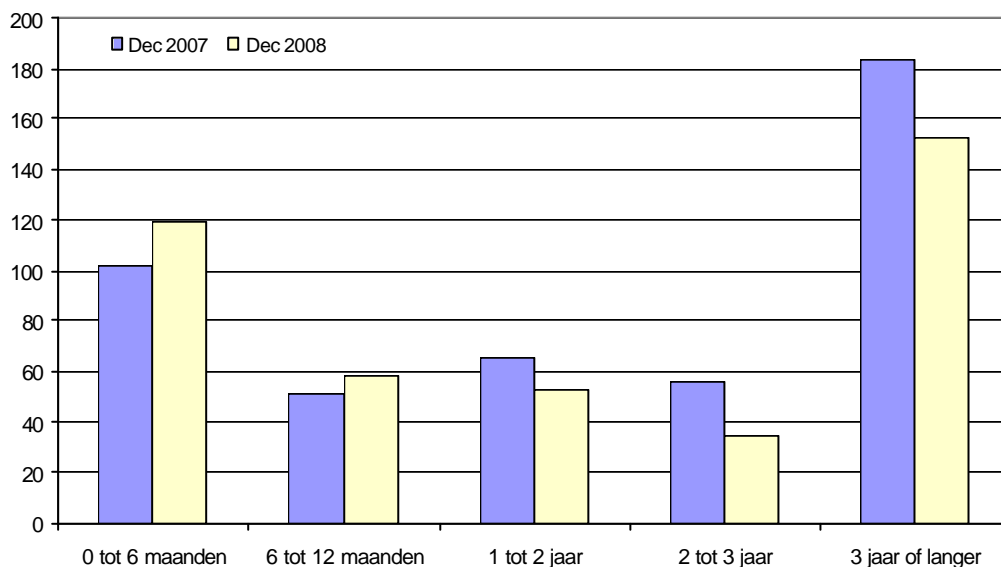
Bijna 90 procent van de bij CWI ingeschreven werkzoekenden heeft een opleidingsniveau van hoogstens middelbaar niveau. De daling van het aantal werkzoekenden met alleen basisonderwijs is met 3 procent gering. Met name het aantal VMBO'ers heeft geprofiteerd van de vraag naar arbeid. Hun aantal neemt af met 14 procent.

### NWW naar opleidingsniveau



Het aantal langdurig werklozen is flink afgenomen. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat de instroom in de afgelopen jaren laag was, waardoor na verloop van tijd ook het aantal langdurig werklozen terugzakt. De instroom begint in de laatste maanden van 2008 weer op te lopen, waardoor het aantal kortdurend werklozen toegenomen is vergeleken met 2007.

### NWW naar duur niet-werkend

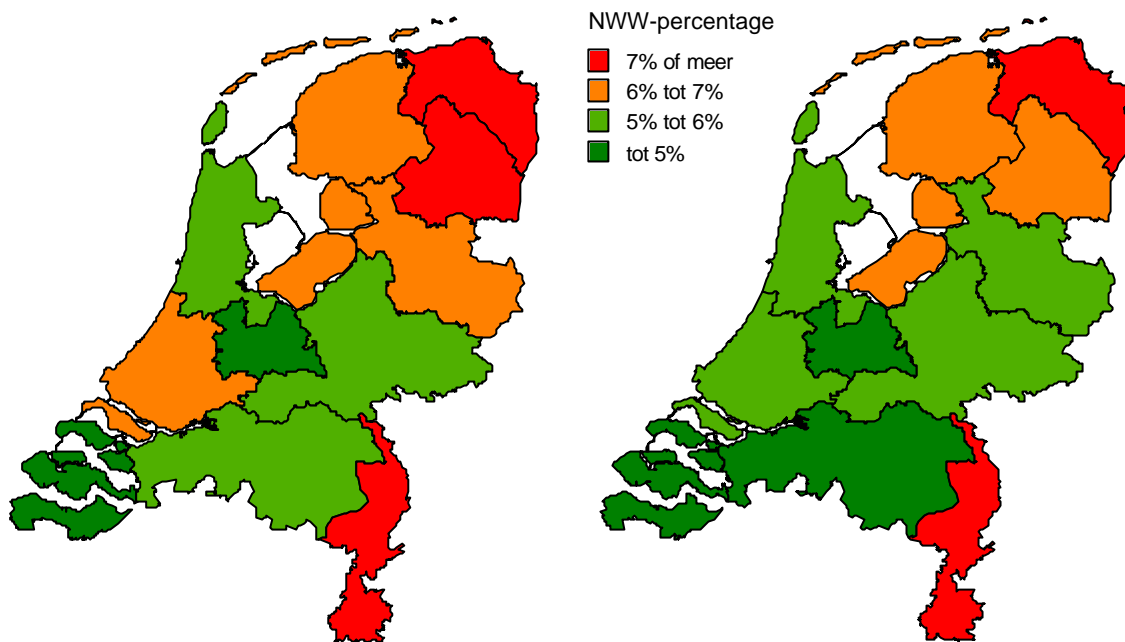


Het aantal niet-werkende werkzoekenden is in elke provincie gedaald. Utrecht noteert de grootste daling (16 procent), gevolgd door Zeeland (14 procent) en Zuid-Holland (13 procent). Het NWW-percentage daalt ook in alle provincies. Groningen kent net als in 2007 het hoogste NWW-percentage (7,9 procent), gevolgd door Zuid-Limburg (7,1 procent). De laagste werkloosheid komt voor in Utrecht (3,7 procent) en Zeeland (4,1 procent).

# NWW-percentage per provincie

2007

2008



## **Bijlage D: Informatiebeveiliging**

### **Verklaring van de Raad van bestuur**

Reactie van de Raad van bestuur op de belangrijkste bevindingen.

In deze bijlage geeft de Raad van bestuur aan in welke mate in 2008 is voldaan aan de vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken inzake de gegevensverwerking en gegevensuitwisseling conform respectievelijk artikel 5.22 en artikel 6.4 van de regeling Suwi. Het betreft een uitzonderingsrapportage waarbij de risicovolle aspecten worden benoemd die relevant zijn voor zowel de interne bedrijfsdoelstellingen als de ketendoelstellingen. Bij materiële afwijkingen van een norm geeft het management op basis van een risicoafweging aan:

Welke risico's de organisatie en/of de keten lopen ten gevolge van deze afwijking(en);  
Welke (beheers)maatregelen CWI treft om aan de norm te voldoen c.q. het risico weg te nemen.

Het is de verantwoordelijkheid van de Raad van bestuur om er op toe te zien dat aan de voornoemde vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken met betrekking tot de opzet, het bestaan en de werking van het stelsel van interne beheersingsmaatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking en gegevensuitwisseling wordt voldaan en dat de informatie juist en volledig wordt opgenomen in de verantwoording. Hierbij merkt de RvB op dat tengevolge van inherente beperkingen aan de interne beheersing niet alle onjuistheden of fraudes gesignaleerd of voorkomen kunnen worden.

Dit rapport is mede gebaseerd op het resultaat van de auditwerkzaamheden die Internal Audit CWI (2008) in samenwerking met de Accountantsdienst UWV heeft uitgevoerd om na te gaan in hoeverre CWI heeft voldaan aan de vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken inzake de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling.

De Raad van bestuur heeft op basis hiervan bijgaand de belangrijkste bevindingen opgenomen en toegelicht welke acties het management onderneemt met betrekking tot deze bevindingen.

#### **Leveranciers van ICT**

CWI verlangt contractueel van zijn leveranciers dat zij zich jaarlijks verantwoorden over hun dienstverlening op een wijze die een redelijke mate van zekerheid biedt over de staat van informatiebeveiliging gedurende 2008. In dat kader heeft CWI zogenoemde TPM-verklaringen ontvangen van IBM, Getronics/Tele2Zakelijk (hierna: Tele2) en Atos Origin.

Leverancier	Dienst	Werkingsperiode in TPM
IBM	Hosting centrale verwerking en applicatiebeheer	1 jan - 1 okt
Getronics	Hoofdaannemer WAN/LAN	geen TPM gevraagd
Tele2	Onderaannemer WAN/LAN	1 jun - 1 dec 2008
Atos Origin	Werkplekbeheer en KA (Kantoor Automatisering)	1 mei - 1 nov 2008

Getronics is contractueel de leverancier van LAN/WAN diensten, maar voert de feitelijke dienst niet zelf uit, deze is uitbesteed aan Tele2. Vanwege de beperkte operationele betrokkenheid is aan deze leverancier over 2008 geen aparte TPM gevraagd (d.w.z. naast gebruikelijke Service Level rapportages).

Leverancier	Dienst	Werkingsperiode in TPM.
Ordina/OIS	Applicatieontwikkeling (Sonar)	geen TPM gevraagd, wel eigen onderzoek door CWI (eerste verkenning).
Logica	Applicatieontwikkeling (Werk.NL, E-Intake, ABS en overige)	geen TPM gevraagd, wel eigen onderzoek door CWI (eerste verkenning).

Nog niet formeel betrokken in de leverancierscontrole zijn de applicatieontwikkelaars. Er is een eerste verkenning gedaan over hoe zij omgaan met de testbestanden die - noodgedwongen - een afslag zijn van verouderde, maar niettemin tot personen herleidbare productiegegevens. De noodzaak om dergelijke bestanden te gebruiken is gelegen in de complexe structuren van de applicaties, waarbij afhankelijkheden met onder andere de GBA en het digitaal klantbeeld (DKD) verhinderen dat er met gefingeerde namen en dito BSN-nummers kan worden getest.

Deze eerste verkenningen dienen als springplank voor auditing in 2009. De bevindingen hebben aanleiding gegeven aan dit onderwerp in 2009 expliciet aandacht te besteden. Er zijn geen aanwijzingen voor nalatigheid of incidenten, en alle leveranciers hebben zich te houden aan de beveiligingsovereenkomst waarin onder meer geheimhouding en zorgvuldigheid worden geadresseerd. Maar van strak ingeregelde en controleerbare procedures is nog geen sprake. De Raad van bestuur neemt zich voor te laten uitzoeken of er werkelijk geen aanvaardbare alternatieven zijn, en wil in ieder geval procedurevoorschriften ter borging van de privacy in afspraken met de betrokken leveranciers vastleggen. Naleving zal dan vervolgens periodiek worden getoetst.

## **CWI bedrijfsvoering**

### Vooraf

CWI heeft het Normenkader van 2003, gebaseerd op de Bijlage XIV van de wet Suwi (inmiddels daaruit verwijderd), gemoderniseerd en voorzien van een risicobenadering. De aanpassingen betreffen de technische ontwikkelingen en een aantal normen is minder absoluut gemaakt, waardoor zij meer in context kunnen worden beschouwd. De sanering heeft nadrukkelijk niet een verlaging van het normenpeil met zich meegebracht.

De veranderingen in het normenkader hebben ook geleid tot aanpassingen in het jaarlijkse "self assessment" van CWI. In plaats van controle op absolute normstellingen (voldoet/voldoet niet), bood het self assessment in 2008 voor het eerst gelegenheid tot het stellen van vragen naar hoe de invuller (doorgaans de vestigingsmanager) een bepaalde situatie beoordeelt in het licht van informatiebeveiliging. Dit betekende een trendbreuk met de uitslagen van voorgaande jaren, hoewel de algemene teneur (ongeveer 80% op orde) hetzelfde is.

Het self assessment is van en voor de uitvoering en mede daarom niet als bewijsstuk meegenomen door de auditors. Bij de invulling van het self assessment geven de invullers blijk van een kritische instelling, waarbij de teneur van de uitslagen is dat het altijd nog beter kan. De nieuwe vragenlijst heeft dus zeer waarschijnlijk tot meer bespiegeling (en een eerlijker beeld?) geleid.

De resultaten worden geanalyseerd en voorzien van advies teruggekoppeld naar de uitvoering. De invulling van het self assessment heeft hier en daar te lijden gehad van de (voorlopige) benoemingen in verband met de fusie.

De Raad van bestuur gaat hieronder in op de belangrijkste aandachtsgebieden in de CWI-bedrijfsvoering met het oog op informatiebeveiliging. Bij een aantal daarvan is dat het gevolg van ontwikkelingen na een bevinding in 2007, andere onderwerpen verdienen de aandacht wegens ontwikkelingen in het werkveld.

### Incidentmeldingen

Een van de thema's in het verbeterprogramma voor 2008, naar aanleiding van een bevinding in 2007. Er is in de loop van het verslagjaar een centrale meldfaciliteit gecreëerd en de districtsfunctionarissen voor de informatiebeveiliging zijn na instructie begonnen met het melden van incidenten en zwakke plekken. Dit heeft geleid tot 61 meldingen (vanaf mei 2008). In 2007 was kennis van incidenten afhankelijk van ad hoc correspondentie.

Acute incidenten worden door hun aard normaal gesproken meteen zo goed mogelijk afgehandeld, zoals de ontruiming van een CWIS-vestiging nadat medewerkers last hadden gekregen van de lucht in het gebouw. "Zwakke plekken" echter vormen een categorie die nog meer aandacht behoeft en waar de centrale verzameling de organisatie van nut kan zijn. Het gaat hierbij vaak ook om kleinere incidenten, die niet worden geregistreerd, maar waarop meteen wordt geacteerd door het management. Hiermee is het niet goed mogelijk om het probleem of zwakke plek achter dit soort incidenten systematisch vast te stellen en daarop te acteren.

De 61 gerapporteerde incidenten/bevindingen vormen naar schatting maar een klein gedeelte van wat werkelijk vermeldenswaard zou zijn. Er zijn echter twee problemen met het dichterbij de werkvloer leggen van de meldingsroutine. De afbakening van wat een informatiebeveiligingsincident is blijkt lastig voor ongetrainden, en iedereen toegang geven tot de meldfaciliteit (vereist ook instructie), is beheertechisch en organisatorisch wellicht niet gewenst. Er wordt nu gedacht aan 1 meldingscoördinator per vestiging. De Raad van bestuur concludeert dat er behoorlijke vooruitgang is geboekt, maar dat de inbedding nog te wensen over laat en in 2009 verder opgepakt moet worden.

### Continuïteitsmanagement

Continuïteitsmanagement in de zin van het testen en actueel houden van de lokale continuïteitsplannen was in 2008 opnieuw, n.a.v. een bevinding in 2007, een speerpunt binnen de activiteiten van de districtsfunctionarissen voor de informatiebeveiliging op de vestigingen. De auditors rapporteren verbetering op het punt van actueel houden van de continuïteitsplannen en geven daarvoor een voldoende.

Discussie met de uitvoering over het testen van continuïteitsplannen tot de conclusie geleid dat het in het Handboek Informatiebeveiliging aangegeven sjabloon voor continuïteitsplannen in opzet en inhoud veel meer weg had van een BHV-ontruimingsplan. Bovendien was inhuizing van een vestiging in een bedrijfsverzamelgebouw een nog niet voorziene factor. Besloten is daarop om allereerst de blauwdruk voor een continuïteitsplan drastisch te herzien en toe te spitsen op hervatting van de core business direct na een calamiteit. Een tweede conclusie was dat een continuïteitsplan in hoofdlijnen op maximaal 2 A4tjes moet kunnen passen, omdat anders brede inbedding in de vestiging nauwelijks gegarandeerd kan worden. De Raad van bestuur verwacht dat de opgedane inzichten in de UWV-context opgepakt en uitgewerkt kunnen worden.

### Bewustzijn

In 2008 is een tweetal intranetcampagnes ontwikkeld en uitgevoerd ter verhoging van het algemene bewustzijn van informatiebeveiligingsrisico's, vooral in de sfeer van gegevensverlies en privacyschending. Gezien de respons op enkele van de items is de campagne succesvol geweest en heeft bijvoorbeeld de discussie over Hyves en verwanten zelfs geleid tot aanpassing van de "Tien Gouden Regels" voor informatiebeveiliging. Vanzelfsprekend heeft het verbeterde self assessment en de discussie over incidentmelding eveneens een gunstige invloed op het bewust omgaan met informatiebeveiliging. In dit verband ook: de in het jaarverslag onder paragraaf 6.4 al gemelde uitglijder met de e-mail uitnodigingen voor de banenmarkt heeft eveneens diepe indruk gemaakt in de organisatie: het kan ons dus ook zomaar gebeuren...

De Raad van bestuur is niettemin tevreden over de verhoogde aandacht voor het bewustzijn met betrekking tot informatiebeveiliging, maar benadrukt dat het op peil houden ervan een continue bezigheid moet zijn en een voorwaarde voor een kwalitatief hoogstaande

bedrijfsvoering en klantbediening. Een aanwijzing voor het belang van voortdurende alertheid komt uit een verrassende hoek.

Uit het self assessment en de waarnemingen van de auditors komen ietwat verschillende beelden: de waarnemingen ter plekke van de auditors geven goede resultaten, maar geven ook de noodzaak aan voor blijvende actieve aandacht voor informatiebeveiliging, terwijl de invullers van het self assessment nogal eens van mening zijn dat het hier en daar nog beter kan. Een mooie uitdaging voor 2009 die de Raad van bestuur van harte ondersteunt.

#### Logische toegangsbeveiliging, accountbeheer.

CWI heeft in 2008 veel werk gehad aan accountbeheer. Een van de redenen hiervoor was de snelle toename van aanvragen van ketenpartners (in het bijzonder gemeenten) voor toegang op CWI-systemen, mede als gevolg van de vorming van Werkpleinen en de ambities ten aanzien van de integrale klantbediening.

Deze ontwikkelingen hebben veroorzaakt dat het autorisatiebeleid in snel tempo moest worden aangepast aan een situatie waarin bedrijfsapplicaties niet meer uitsluitend binnen het CWI beschikbaar worden gesteld. Deze aanpassing is ingezet in de loop van het voorjaar en heeft zich na voortdurende bijstelling (om de praktijk bij te kunnen blijven) uitgehard in de notitie "CWI autorisatiebeleid voor gegevensverwerkende applicaties", behandeld en goedgekeurd in september 2008.

In de notitie wordt in essentie herbevestigd dat de lokale manager de volle verantwoordelijkheid draagt voor het verlenen van toegang tot bedrijfsapplicaties en wordt aangegeven onder welke voorwaarden dat mag. Daarvoor is tevens een checklist bijgevoegd. Dit was nodig geworden omdat de centrale toewijzing het tempo als gevolg van het ambitieniveau en de grote lokale diversiteit aan nieuwe samenwerkingsvormen niet goed kon volgen.

Gaandeweg het jaar is afgezien van centrale toetsing van aanvragen als die binnen het in de notitie aangegeven kader werden gedaan. Aanvragen die daarbuiten vielen of waar twijfel over bestond werden altijd door de Servicedesk aangemeld bij de Adviseur Informatiebeveiliging. Parallel hieraan zijn in de tweede helft van 2008 eveneens de profielen en hun standaardrechten herzien en aan de nieuwe samenwerkingsvormen aangepast.

Ondanks het soms improviserende karakter van de accounttoewijzing is de toegang tot de systemen in het licht van samenwerking en fusie nauwgezet bewaakt. Verbetering is noodzakelijk als het gaat om tijdig weer intrekken van toegangsmachtigingen. Deze verbetering zal optreden als het UWV-ABS2.0 RBAC-systeem ook voor het UWV-Werkbedrijf volledig operationeel zal zijn.

Deze implementatie is tevens de reden dat CWI op de valreep geen reguliere controle heeft uitgevoerd op de uitgegeven accounts. Met het RBAC-systeem zal het gewenste centrale overzicht er wel zijn en bovendien gekoppeld aan het HRM-bestand.

Voor Suwinet-Inkijk (strikt genomen géén CWI-applicatie) worden maandrapportages opgeleverd door BKWI, met daarin aantallen per vestiging/district/landelijk. Deze rapportages worden door de landelijk adviseur informatiebeveiliging met applicatiebeheer en de districtsfunctionarissen voor de informatiebeveiliging besproken. Dit heeft enkele malen aanleiding gegeven tot nader onderzoek naar het gebruik van de Inkijkaccounts, overigens zonder gevolgen. De Raad van bestuur merkt op dat de continuïteit en de betrouwbaarheid van de door BKWI opgeleverde rapportages ook in 2008 herhaaldelijk te wensen heeft overgelaten.

Naast deze controle vanuit de loggingrapportage heeft in 2008 in de meeste districten controle op de uitgegeven Suwi-accounts plaatsgevonden.

In het kader van aandacht voor logische toegangsbeveiliging past ook de controle bij de applicatieontwikkelaars die CWI-klantbestanden in huis hebben voor testdoeleinden; hierboven is daar reeds aandacht aan besteed.

### **IM-processen**

Het change- en incidentmanagement stond in 2008 voor de uitdaging de gevolgen van de fusie met UWV in de processen te verwerken. Dit is over het algemeen goed gegaan. Wat minder goed was het gesteld met de aandacht voor informatiebeveiliging bij de beoordeling van wijzigingsvoorstellen zelf. Dat was bij CWI in 2008 nog steeds geen vanzelfsprekend ingericht proces. In de aanloop van de fusie is evenwel meer aandacht gekomen voor de technische en organisatorische beveiligingsaspecten en het is de verwachting dat structurele aandacht hiervoor in de organisatiestructuren van het UWV beter geborgd zal zijn.



## Bijlage E: BVG-monitor 2008

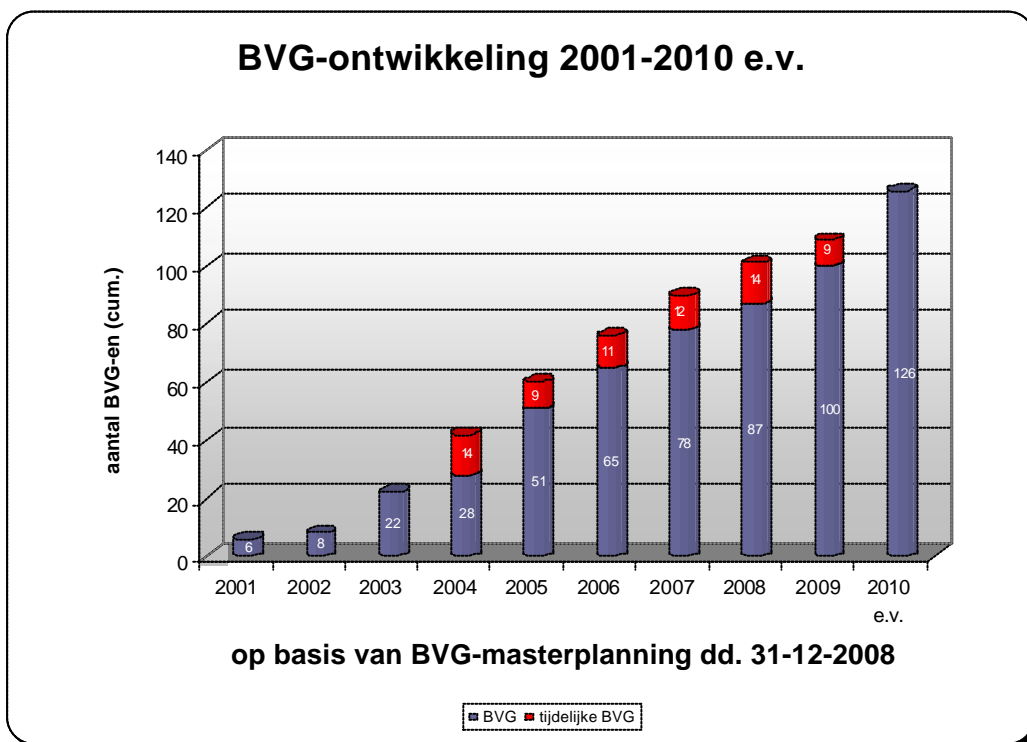
### Algemeen

In het Algemeen Keten Overleg (AKO) is afgesproken dat CWI de unieke bron is voor de voortgangsgegevens over BVG-vorming. Deze voortgangsgegevens worden elk kwartaal door CWI gepresenteerd in de BVG-monitor.

Doordat CWI zowel landelijk als lokaal op zeer directe wijze betrokken is bij het totstandkomingsproces van een BVG, kan zij hierover eenduidig rapporteren. De insteek van de BVG-monitor is in eerste instantie huisvestingstechnisch en financieel van aard. Door het tempo van BVG-vorming te volgen middels de BVG-masterplanning kan de projectorganisatie niet alleen de financiële middelen optimaal inzetten, maar ook adequaat inspelen op ontwikkelingen in de ketenprocessen.

### Voortgang BVG-vorming

De onderstaande figuur geeft het tempo van BVG-vorming weer in de periode 2001 t/m 2010 e.v..



Met de ingebruikname van Arnhem-Noord, Kerkrade, Dokkum, Noordenkwartier (te Roden) en Maasland (te Oss) zijn 87 BVG'en en 14 tijdelijke BVG'en gerealiseerd. Hiermee is de stand eind 2008 uitgekomen op 101 BVG'en.

### Definitie (SUWI-)bedrijfsverzamelgebouw

Een belangrijk uitgangspunt bij het opstellen van de BVG-monitor is de definitie van een bedrijfsverzamelgebouw werk en inkomen. Bij de opzet van de BVG-monitor wordt de volgende, in de keten algemeen geaccepteerde, definitie gehanteerd:

Er is sprake van een bedrijfsverzamelgebouw indien het CWI, het UWV en de gemeente(n) (een deel van) hun klantencontacten (frontoffice) in samenwerking op de locatie van het CWI uitvoeren, dan wel hier een gezamenlijke locatie voor aanwijzen. Deze dienstverlening kan zijn aangevuld met de diensten van andere (al dan niet commerciële) dienstverleners op het gebied van werk en inkomen.

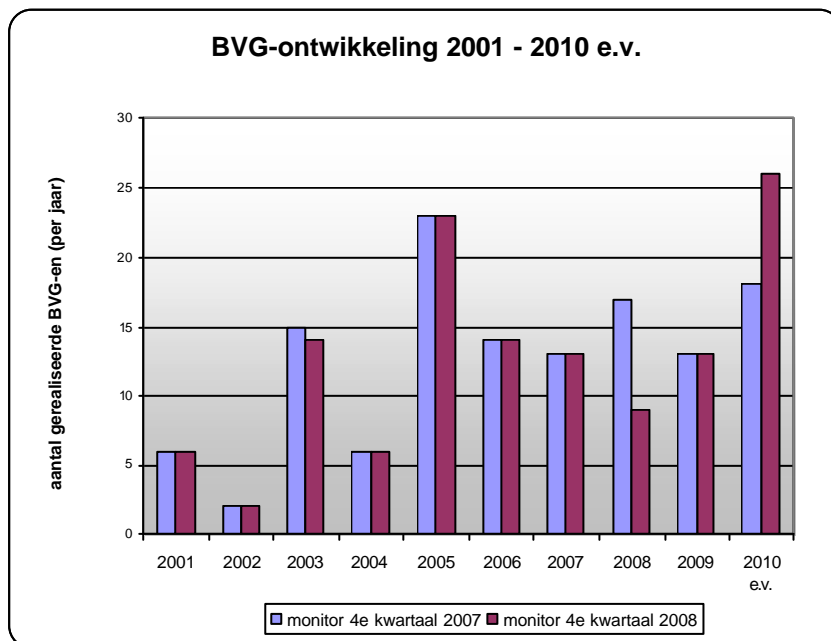
Sleutelbegrippen in bovenstaande definitie zijn klantencontacten (frontoffice), samenwerken en gezamenlijke locatie. Voor CWI zijn dit criteria die gehanteerd worden bij de beoordeling of er sprake is van een BVG. Doordat er in het verleden door diverse partijen verschillende definities zijn gehanteerd en/of op een andere wijze geïnterpreteerd, zijn er afwijkende cijfers over het aantal BVG'en gerapporteerd.

Daar waar ketenpartners nu al voor een deel onder één dak zijn gehuisvest, vooruitlopend op definitieve huisvesting in een beter geschikt pand, wordt gesproken over een tijdelijk BVG. In overzicht 1 is het aantal tijdelijke BVG-en ook zichtbaar gemaakt.

### Ontwikkelingen BVG-monitor

De onderstaande grafiek, die inzicht geeft in het huidige tempo van BVG-vorming t.o.v. de prognose eind 2007, laat zien dat het tempo in werkelijkheid beduidend lager is geweest dan destijds voorzien (9 in plaats van 17). De hoofdoorzaken van de verschuivingen is dat bouwprocessen worden vertraagd door:

- Vertragingen in de Ruimtelijke Ordeningsprocedures;
- Heroriëntatie van (één van de) ketenpartners op een eerder genomen besluit met betrekking tot de locatie;
- BVG maakt onderdeel uit van een grotere planontwikkeling die om diverse redenen (onder andere door tegenvallende aanbestedingsresultaten) stagneert;
- Samenwerking tussen ketenpartners verloopt niet naar wens;
- Besluitvorming inzake sluiting vestigingen in 2010.

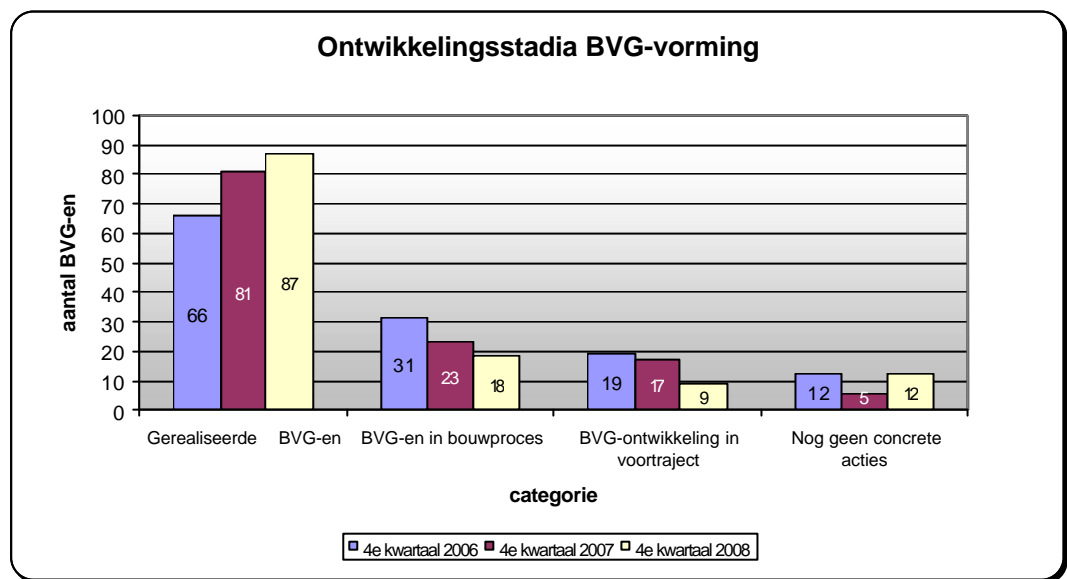


### Ontwikkelingsstadia

In grafiek 3 is de stand van zaken weergegeven van de BVG-vorming. Hier zijn vier categorieën onderscheiden:

- gerealiseerde BVG'en;
- BVG'en in bouwproces (initiatief / definitie / ontwerp / voorbereiding / realisatie)
- BVG-ontwikkeling in voortraject (ketenpartners ontwikkelen plannen voor samenwerking in een BVG)
- Nog geen concrete acties

Grafiek 3 laat zien welke verschuivingen tussen de diverse categorieën zich hebben voorgedaan ten opzichte van het 4<sup>e</sup> kwartaal in 2006, 2007 en 2008. Door de toename van het aantal gerealiseerde BVG'en is het aantal onderhanden BVG-projecten geslonken tot 18 per 31-12-2008.



N.B.: Voor de categorieën 3 en 4 zijn over het algemeen geen goede plannings van het BVG-proces te maken. De einddatum is voor de meeste vestigingen arbitrair bepaald op 31-12-2012. Daar waar een preciezere datum bekend is, is deze ook daadwerkelijk vermeld. Voor vestigingen die op termijn gaan sluiten is in categorie 4 helemaal geen datum meer ingevuld.

## Overzicht huidige en toekomstige bedrijfsverzamelgebouwen

### CWI in BVG - gerealiseerd

1	MW	Gooi Noord	jan-02
2	MW	Midden Holland	jan-02
3	O	Nijmegen	jan-02
4	ZO	Roermond	jan-02
5	ZO	Waalwijk	jan-02
6	ZW	Roosendaal	jan-02
7	O	Tiel	jun-02
8	NW	Amsterdam Zuidoost	nov-02
9	MW	Soest	feb-03
10	MW	Hilversum	apr-03
11	ZW	Tholen	apr-03
12	ZW	Zierikzee	apr-03
13	NW	Den Burg	mei-03
14	NW	Waterland	jun-03
15	MW	Alphen aan de Rijn	jul-03
16	N	Groningen Noordoost	sep-03
17	ZO	Bladel	nov-03
18	O	Ulfst	nov-03
19	MW	Leidsche Rijn	dec-03
20	N	Stadskanaal	dec-03
21	ZO	Eindhoven Mercado	dec-03
22	O	De Liemers	dec-03
23	ZW	Eitlen-Leur	mrt-04
24	NW	Amsterdam Nieuwwest	mei-04
25	ZW	Rotterdam Schiekade	jun-04
26	O	Deventer	aug-04
27	MW	Den Haag Jongeren	nov-04
28	N	Leeuwarden	dec-04
29	N	Franeker	jan-05
30	N	Heerenveen	jan-05
31	ZW	Rotterdam Dullaertplein	feb-05
32	MW	Zoetermeer	mrt-05
33	O	Zaltbommel	mrt-05
34	O	Arnhem Zuid	mei-05
35	MW	Leiden	mei-05
36	O	Harderwijk	mei-05
37	N	Sneek	jun-05
38	NW	Schagen	jun-05
39	ZW	Dordrecht	jun-05
40	ZW	Hellevoetsluis	jun-05
41	NW	Amstelveen	jul-05
42	O	Regio Zwolle	jul-05
43	ZO	Veghel	jul-05
44	N	Winsum	jul-05
45	MW	Utrecht Zuid	aug-05
46	ZW	Jongerenloket Rotterdam	aug-05
47	ZO	Heerlen	sep-05
48	MW	Den Haag Zuidoost	sep-05
49	NW	Alkmaar	sep-05
50	O	Apeldoorn	okt-05
51	ZW	Goes	okt-05
52	MW	Utrecht Noord	jan-06
53	ZO	's-Hertogenbosch	feb-06
54	ZW	Breda	mrt-06
55	MW	Zeist	mrt-06
56	N	Assen	mrt-06
57	ZW	Bergen op Zoom	mrt-06
58	MW	Duin- en Bollenstreek	apr-06
59	NW	West Friesland	apr-06
60	ZO	Peelland	apr-06
61	ZW	Regio Gorinchem	jun-06
62	O	Nijverdal	jul-06
63	ZO	Gulpen	nov-06
64	N	Groningen Centrum	nov-06
65	O	Ede	dec-06

### CWI in BVG - gerealiseerd (vervolg)

66	MW	Den Haag Centrum	jan-07
67	ZW	Walcheren	jan-07
68	N	Veendam	mrt-07
69	O	Enschede	mrt-07
70	ZW	Nieuwe Waterweg Noord	mrt-07
71	ZW	Hoeksche Waard	jun-07
72	O	Oldenzaal	jul-07
73	O	Barneveld	jul-07
74	O	Oost Achterhoek	sep-07
75	O	Hardenberg	nov-07
76	MW	Deift	nov-07
77	ZW	Spijkenisse	nov-07
78	MW	Den Haag Zuidwest	dec-07
79	MW	Den Haag Noord	jan-08
80	NW	Amsterdam Centrum/Oost	jan-08
81	N	Delfzijl	mei-08
82	ZO	Maastricht	aug-08
83	O	Arnhem Noord	nov-08
84	N	Dokkum	nov-08
85	ZO	Kerkrade	nov-08
86	N	Noordenkwartier	dec-08
87	ZO	Maasland	dec-08

### CWI in BVG - in bouwproces

1	MW	Den Helder	feb-09
2	ZO	Venlo	mrt-09
3	ZW	Rotterdam Oost	mrt-09
4	O	Steenwijk	mei-09
5	MW	Amsterdam Zuid/Oudwest	jun-09
6	ZW	Rotterdam Slinge (wordt: Dynamostraat)	jun-09
7	ZW	Terneuzen	jun-09
8	O	Zutphen	jul-09
9	N	Emmen	sep-09
10	O	Doetinchem	dec-09
11	O	Hengelo	dec-09
12	MW	Almere	mrt-10
13	MW	Amersfoort	mrt-10
14	N	Hoogeveen	mrt-10
15	O	Almelo	jun-10
16	ZO	Land van Cuijk	jun-10
17	ZW	Rotterdam Dwarsdijk (wordt: IJsselmont)	sep-10
18	MW	Noordoost Flevoland	jul-11

### CWI in BVG - in voortraject

1	MW	Westland	mrt-10
2	NW	IJmond	mei-10
3	NW	Haarlem	jul-10
4	NW	Zaanstreek	dec-10
5	ZO	Weert	dec-10
6	MW	Nieuwegein	dec-11
7	ZO	Tilburg	mei-12
8	NW	Amsterdam Noord	dec-12
9	MW	Leystad	dec-12

### CWI in BVG - geen ontwikkelingen

1	ZO	Valkenswaard	
2	ZW	Oostburg	
3	ZW	IJsselgemeenten	
4	N	Winschoten	
5	N	Hoogezand	
6	MW	Veenendaal	
7	ZW	Oosterhout	
8	MW	Vliethorst	dec-12
9	N	Drachten	dec-12
10	NW	Haarlemmermeer	dec-12
11	ZO	Sittard	dec-12
12	ZO	Venray	dec-12

### Geen BVG

1	MW	Den Haag Centrum Haagse Hout	geen
2	N	Buitenpost	geen
3	NW	Amsterdam Centrum	geen
4	NW	Amsterdam Nieuw West I	geen
5	NW	Amsterdam Oud West	geen
6	NW	Haarlem Zuid	geen
7	ZO	Eindhoven Stadhuysplein	geen
8	ZO	Tilburg Noord	geen

De met geel gemarkeerde CWI-vestigingen fungeren feitelijk al als BVG: vooruitlopend op huisvesting in een definitieve gemeenschappelijke locatie voldoet de huidige CWI-locatie aan de BVG-definitie.

Als de in totaal 14 vestigingen die dit betreft worden meegeteld in de totaaltelling, bedraagt het aantal BVG-en op 31-12-2008 101.

## **Bijlage F: Betere Ketensamenwerking**

Op de wijze waarop CWI samen met UWV en gemeente vorm geeft aan de ketensamenwerking wordt nader ingegaan in het UWV-Jaarverslag 2008. De relevante passages uit het UWV-Jaarverslag zijn in deze bijlage opgenomen.

**Uit het UWV Jaarverslag 2008:**

### **Ketensamenwerking**

#### ***Doel***

Ons streven is om samen met onze ketenpartners onze dienstverlening te verbeteren. De focus is daarbij gericht op invoering van geïntegreerde en ontschotte dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers op basis van toonkamerprincipes; dat wil onder meer zeggen één geïntegreerd ketenproces samen met CWI en gemeenten in de Werkpleinen op basis van gezamenlijke dienstverleningsconcepten met één aanspreekpunt voor werkgevers en werkzoekenden. Het doel voor het einde van 2008 was dat alle vestigingen goed op weg zijn met de invoering van integrale dienstverlening en minimaal zijn gestart met één of enkele geïntegreerde teams. Het is onze inzet dat voor eind 2009 op alle Werkpleinen integrale dienstverlening is ingevoerd, zodat het WERKbedrijf en de gemeenten in 2009 werkzoekenden en werkgevers op de Werkpleinen integraal bedienen.

De ketenpartners hebben met elkaar afgesproken de verdere ontwikkelingen in de keten vorm te geven langs drie richtingen:

- invoering van integrale dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers volgens de toonkamerprincipes;
- de inrichting van een werkbedrijf door CWI en UWV met als onderdeel de landelijke serviceorganisatie;
- vormgeven van het regionale arbeidsmarktbeleid (initiatief VNG).

Uitwerking en invoering hiervan vindt plaats in 2008 en 2009.

#### ***Activiteiten en resultaten***

##### *Resultaten invoering integrale dienstverlening*

Over de voortgang van de tripartiete samenwerking en de invoering van integrale dienstverlening met gemeenten rapporteren we ook in AKO (Algemeen Keten Overleg)verband, daarbij ondersteund door het AKO-kernteam. De voortgang van invoering wordt bijgehouden op een landkaart en gepresenteerd op de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Eind 2008 zijn er 127 Werkpleinen.

##### *Werkgeversbenadering*

Aan de werkgeversbenadering is in 2008 steeds meer vorm gegeven: er is sprake van een toename van het aantal werkgeversprojecten en op vele plaatsen worden werkgeversservicepunten opgericht. Op 81 (65%) Werkpleinen is geheel of gedeeltelijk één aanspreekpunt voor werkgevers gerealiseerd.

Op de locatie in Eindhoven beoordelen we de aanvragen voor WW van werknemers voor wie werkgevers werktijdverkorting hebben aangevraagd in het kader van de bijzondere regeling werktijdverkorting. Ook richten we mobiliteitscentra in om werknemers die als gevolg van de kredietcrisis hun baan dreigen te verliezen of al zijn kwijtgeraakt, zo snel mogelijk aan een andere baan te helpen. We hebben in januari 2009 de eerste tien mobiliteitscentra ingericht. De komende maanden volgen nog twintig mobiliteitscentra.

##### *ICT*

Een gezamenlijk Werkplein vraagt om passende ICT-ondersteuning voor onder andere het vastleggen van informatie over klanten, trajecten en vacatures, matching, acquisitie van vacatures, klantdiagnose en communicatie met klanten. In 2008 hebben we nieuwe ICT-

prioriteiten gesteld, bijvoorbeeld in het kader van de tweede fase van het programma Digitaal Klantdossier.

Infrastructuur wordt voorbereid om het werken van werkcoaches op één computer voor zowel UWV- als gemeenteklanten mogelijk te maken. Voor de verdere beproeving zijn 4 Werkpleinen benoemd: Apeldoorn, Heerlen, Maastricht en 's-Hertogenbosch.

Om Werkpleinen binnen afzienbare termijn van een adequate ICT-ondersteuning te voorzien, worden services voor de Werkpleinen uitgewerkt voor klantmanagement, vacaturemanagement, matching en het eenmalig invoeren, delen en raadplegen van klantinformatie.

#### *Opleidingsprogramma keten*

Om de klantbenadering te verbeteren heeft de gezamenlijke ketenacademie verder vorm gekregen en zijn er ketenbrede basisopleidingsprogramma en maatwerkprogramma's ontwikkeld. Er wordt ingezet op gecertificeerde opleidingen. Het basisopleidingsprogramma stelt de deelnemers van de verschillende organisaties in staat elkaars werkzaamheden uit te voeren en elkaars systemen te hanteren.

## **Bijlage G: Voortgangsrapportage Digitaal Klantdossier (DKD)**

Het Digitaal Klantdossier (DKD) is het gezamenlijk elektronisch dossier voor werk en inkomen. Hiermee kunnen klanten zich elektronisch inschrijven als werkzoekende, elektronisch een aanvraag voor een WW- of Wwb-uitkering doen en de eigen gegevens inzien. Het DKD toont automatisch de reeds bekende gegevens aan de cliënt.

Werkzoekenden hoeven alleen de ontbrekende gegevens aan te vullen. Op 3 januari 2008 is het DKD landelijk door CWI, UWV en gemeenten in gebruik genomen. Hiermee is het voor de klant mogelijk via internet de gegevens te raadplegen en zich online in te schrijven als werkzoekende. Ook kan hij op die manier een aanvraag voor een WW- of Wwb-uitkering doen of voor bepaalde gegevens een correctieverzoek indienen.

In 2008 zijn de projecten van DKD afgerond en indien nodig overgedragen aan de afzonderlijke partners in het DKD. CWI heeft in 2008 de 'omgekeerde intake' ontwikkeld en zorgt daarnaast voor de ontsluiting van Sonar ten behoeve van het klantbeeld in DKD. Met deze voorziening wordt het mogelijk dat de klant zijn aanvraag WW elektronisch via E-intake en Sonar bij het UWV indient. Daarnaast is de aanvulling van gegevens in E-intake verbeterd en uitgebreid. Tevens is het mogelijk gemaakt de wijzigingen die de klant doet ten opzichte van de getoonde gegevens herkenbaar te maken als correctieverzoek. De inschrijving werk en aanvraag WW zijn dusdanig aangepast dat de klant veel minder tijd kwijt is met het invullen ervan.

De oplevering van het CWI-dossier Klant (CDK) is nagenoeg geheel in 2008 gerealiseerd. Het feitelijk in productie nemen volgt begin 2009.

In het tweede en derde kwartaal van 2008 is in samenwerking met de ketenpartners gewerkt aan schrijven van het programma plan DKD fase 2. Dit programmaplan is in het vierde kwartaal van geaccordeerd en van start gegaan. De uitvoering van het merendeel van de projecten zal daadwerkelijk in 2009 zijn beslag krijgen.

### **Verbetering Integrale Dienstverlening Informatie en Communicatie Technologie (VIDI Werkpleinen)**

Binnen dit programma zijn de volgende onderdelen in 2008 gerealiseerd:

- o De functionele aanpassingen voor het gebruik van Sonar en ABS door de gemeenten zijn bepaald. Kleine aanpassingen zijn alvast doorgevoerd.
- o De software om het Wwb-bericht rechtstreeks aan de gemeente te sturen is gerealiseerd. Implementatie volgt in 2009.
- o Dagelijks worden vacatures vanuit ABS geleverd aan de Gemeentelijke Sociale Dienst Amsterdam, ten behoeve van matching in RAAK (Re-integratie, Activering Afspraken en Klantmanagement).
- o SONAR en ABS zijn browservriendelijker gemaakt voor gebruik in het gemeentelijk domein.
- o Er is een pilot gehouden met het ontsluiten van CW-I applicaties op een Gemeentelijke Sociale Dienst-computer in Amsterdam en Eindhoven. Vervolgens heeft er een proefimplementatie op vier lokaties plaatsgevonden (Heerlen, Maastricht, Den Bosch en Apeldoorn). Deze proef loop door in 2009.

### **Beroepen, Opleidingen en Competenties (BO&C)**

De webservice BO&C is in september 2008 in productie genomen. Vervolgens zijn de voorbereidingen gestart om de gebruikmakende applicaties (o.a. Sonar, Werk.nl, ABS) hierop aan te passen. Deze aanpassingen worden in de eerste helft van 2009 in productie genomen. Tevens is er gestart met het bouwen van een beheertool voor de BO&C-database. Oplevering daarvan staat voor februari 2009 gepland.

### **E-intake**

Eerste E-intake release 2008,

E-intake 4.0 is in productie per 15 april 2008 (met versie 4.0.3). Deze release bevatte voornamelijk de Wwb-uitbreiding met de DigiD-uitvraag partner voor een gezamenlijk

digitaal ondertekende aanvraag, een E-platform upgrade, beheermodule uitbreidingen en verbeteringen naar aanleiding van de E-intake 3.9.

Tweede E-intake release 2008

E-intake 4.1 is in productie per 30 juni 2008 (met versie 4.1.3). In deze release zit het doorvoeren van wijzigingen DKD met codes DB03 en DB05 (electronische aanvraag WW, verbeteringen en correcties op de voorinvulling "opslaan en tonen", het beroepen- en opleidingen opleidingsniveau toevoegen en de beheermodule verbeteringen.

Derde E-intake release

E-intake 4.2 is in productie per 22 september 2008 en uiteindelijk gefixt op 09 oktober 2008 (met versie 4.2.3). In deze release zit wederom het doorvoeren van wijzigingen voor DKD DB03 en DB05 (formulieren uitvraag Inschrijving Werk en WW verkorten) en is de Wwb-bewijslast verkort.

Vierde E-intake release

E-intake 4.3 bevat VID1-3 (exclusief electronische ketenberichten), wijzigingen in het kader van de ontschotting Sonar en fusie met UWV en deels overloop met 4.2. E-intake 4.3.1 is opgeleverd voor de CWI-Acceptatie Test Omgeving en deze versie zal naar verwachting in januari 2009 in productie gaan.

### Werk.nl

Mijlpalen	Geplande opleverdatum	Opleverdatum	Inhoud
Werk.nl 3.0	Januari 2008	Februari 2008	Aansluiting ext. vacaturebanken Extensible Markup language (XML) import deel 1 Integratie Europees zoeken
Werk.nl 3.1	Juni 2008	Juni 2008	XML import deel 2 Use Cases nieuwe partnermodule Doorontwikkelen CMS Verb. woorden service tbv XML import Logo bij import CV's Filteren vacatures Ontwerp Arbeidsmarktschetsen Ontwerp XML export
Werk.nl 3.2	September 2008	September 2008	Bugfixing release 3.1 XML export Realisatie Arbeidsmarktschetsen Oplevering WajongWerkt.nl Realisatie Houding- Gedrag- Motivatie kenmerk Sonar
Werk.nl 3.3	December 2008	Jan 2009	Bugfixing release 3.2 Huisstijl aanpassing WERKbedrijf Stabiliteitsverbetering Impactanalyses voor maart 09 gereed

De financiële voortgangsrapportage van het DKD-project is opgenomen in hoofdstuk 7 van het Jaarverslag.



## **Bijlage H: Schematisch overzicht wijzigingen wet- en regelgeving 2008**

Het volgende overzicht bevat de relevante wet en regelgeving die in 2008 is gewijzigd of ingevoerd en die van invloed is op de CWI-dienstverlening.

### **Eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (30970)**

Wie zich inschrijft als werkzoekende, of een uitkering aanvraagt, hoeft daar in de toekomst nog maar één keer zijn gegevens voor te verstrekken. Dat is het gevolg van het wetsvoorstel Eenmalige gegevensuitvraag dat is opgesteld in reactie op de aanbevelingen van de commissie Keller. Het wetsvoorstel verbiedt (via wijziging van de Wet SUWI en de materiewetten) de uitvoeringsorganisaties voor werk en inkomen om bij hun klanten gegevens op te vragen die al bij hen of bij andere uitvoeringsorganisaties bekend zijn. Zij moeten gebruik gaan maken van het digitale klantdossier (DKD) dat vanaf 1-1-2007 in fasen wordt ingevoerd. In dit dossier staan de bij de verschillende organisaties bekende gegevens van de klant. Met dit dossier kan de klant vanuit huis een uitkering aanvragen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een "omgekeerde intake". Dat houdt in dat de burger niet meer verantwoordelijk is voor het verstrekken van gegevens. Hij ontvangt een inschrijfformulier waarop zijn gegevens al zijn ingevuld. Die hoeft hij alleen nog maar te controleren op juistheid en - waar nodig - te corrigeren of aan te vullen.

In aansluiting op het door de betrokken organisaties opgestelde implementatieplan voor DKD wordt ook een gefaseerde inwerkingtreding van het wetsvoorstel voorzien. Het streven is op 1-5-2007, bij de start van de landelijke uitrol van DKD, de bepalingen voor instandhouding van elektronische voorzieningen en de aanlevering van gegevens in werking te laten treden en op 1-1-2008 de bepalingen rond gegevensuitvraag in relatie tot de burger.

*Op 20-9-2007 aangenomen door de TK en op 11-12-2007 door de EK. Gepubliceerd in Staatsblad 2007, 555. In het inwerkingtredingsbesluit (Staatsblad 2007, 556) is de ingangsdatum bepaald op 1-1-2008.*

### **Wijziging Regeling SUWI i.v.m. eenmalige gegevensuitvraag**

Betreft de aanpassing van de Regeling SUWI aan de wijzigingen van de Wet SUWI en diverse sociale zekerheidswetten zoals die met de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (in werking getreden op 1-1-2008) zijn doorgevoerd. Daarnaast worden er enkele bijlagen toegevoegd; een bijlage waarin de gegevens die voor eenmalige uitvraag in aanmerking komen worden opgesomd; een bijlage met het Stelselontwerp en Beveiliging Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS) een bijlage met de aansluitvoorwaarden niet-SUWI-partijen op GeVS

*Gepubliceerd in de Staatscourant van 11-6-2008, nr. 110. In werking getreden m.i.v. 15-9-2008.*

### **Wijziging Wet SUWI (31514)**

In dit wetsvoorstel, waarmee de Wet SUWI en enkele andere wetten worden gewijzigd, zijn de kabinetsvoornemens met betrekking tot geïntegreerde dienstverlening en de fusie van UWV en CWI in dat kader verankerd. Het voorschrift om geïntegreerde dienstverlening in Locaties voor Werk en Inkomen (LWI's) tot stand te brengen is niet vrijblijvend. Om die reden is als sluitstuk van de ketensturing een aanwijzingsbevoegdheid in het wetsvoorstel opgenomen. Vertoont de uitvoering tekortkomingen, dan kan de minister zonodig een aanwijzing geven en als die niet wordt opgevolgd voorzieningen treffen.

Een andere wijziging betreft de taakomschrijving en samenstelling van de RWI. Zo worden twee leden en twee plaatsvervangende leden, die worden voorgedragen door de Raad van bestuur van UWV, aan de RWI toegevoegd. Tenslotte zijn in het wetsvoorstel ook de consequenties van de toepasselijkheid van de Kaderwet ZBO's verwerkt.

Op 6-10-2008 is via een nota van wijziging de betrokkenheid van UWV bij de RWI aangepast t.o.v. het oorspronkelijke voorstel en nader ingevuld d.m.v. een rol als waarnemer.

*Op 30-10-2008 aangenomen door de TK en op 23-12-2008 door de EK. Gepubliceerd in Staatsblad 2008, 600. In het inwerkingtredingsbesluit (gepubliceerd in Staatsblad 2008, 601) is de ingangsdatum bepaald op 1-1-2009.*

### **Wijziging Regeling SUWI**

Betreft aanpassingen van de Regeling SUWI en enkele andere regelingen die voortvloeien uit de Wijziging van de Wet SUWI en deregulering.

*Gepubliceerd in de Staatscourant van 31-12-2008, nr. 253 en in werking getreden m.i.v. 1-1-2009.*

### **Wijziging Besluit SUWI**

In het verlengde van de wijziging van de Wet SUWI (fusie UWV/CWI) wordt ook het Besluit SUWI aangepast. In het wijzigingsbesluit zullen ook de ketenprestatie-indicatoren worden meegenomen en de voorgenomen wijzigingen i.v.m. gegevensverstrekking uit de polisadministratie evenals enkele correcties van het Maatregelenbesluit socialezekerheidswetten. Aan dat besluit worden nog enkele verplichtingen toegevoegd die daarin (na de inwerkingtreding van de Wet WIA) abusievelijk niet zijn verwerkt. Tevens wordt verduidelijkt welke maatregel wordt opgelegd wegens het niet tijdig aanvragen van een uitkering i.v.m. zwangerschap en bevalling. Op 8-7-2008 is UWV toestemming verleend om vanaf 1-7-2008 te anticiperen op de inwerkingtreding van de beoogde wijziging voor wat betreft de gegevenslevering aan deurwaarders en EZ/SenterNovem.

*Gepubliceerd in Staatsblad 2008, 597 en in werking getreden m.i.v. 1-1-2009. Voor het onderdeel "Gegevensverstrekking" is er terugwerkende kracht aan verleend tot en met 1-7-2008.*

### **Versterking van het activerende karakter van de WW voor langdurig werklozen**

Betreft een pakket maatregelen dat erop gericht is de kansen van langdurig werklozen op werk te vergroten:

Aanpassing van de Richtlijn passende arbeid in twee stappen (vanaf 1-7-2008 is na 12 maanden werkloosheid arbeid op alle opleidingsniveaus passend en vanaf 1-1-2009 is na 12 maanden werkloosheid arbeid op ieder loonniveau passend);

Een actieve bemiddeling van langdurig werkloze WW-gerechtigden gericht op het daadwerkelijk aanbieden van beschikbare reguliere banen;

Invoering van inkomstenverrekening voor langdurig werklozen;

Invoering van de mogelijkheid om een loonkostensubsidie toe te kennen aan een werkgever die een langdurig werkloze in dienst neemt.

De eerste twee maatregelen vergen geen wetwijziging, de laatste twee wel. Zie voor de inkomstenverrekening B2 sub 2a. De loonkostensubsidie zal worden opgenomen in het wetsvoorstel Stimulering arbeidsparticipatie.

*Op 22-11-2007 is de Kamer hierover geïnformeerd. De Richtlijn passende arbeid 2008 is gepubliceerd in de Staatscourant van 30-6-2008, nr. 123 en in werking getreden m.i.v. 1-7-2008.*

## **Wijzigingen Wet arbeid vreemdelingen (Wav) 2008**

### **1. Wijzigingen SZW wet- en regelgeving**

#### **Wijziging Besluit uitvoering Wav**

De arbeidsmogelijkheden voor asielzoekers zijn verruimd van 12 naar 24 weken (Stb. 2008, nr. 38).

#### **Wijzigingen Uitvoeringsregels Wav**

Integrale publicatie

De Uitvoeringsregels, behorende bij het Delegatie- en uitvoeringsbesluit Wav zijn integraal herzien. De regels dienen als instructie van het ministerie van SZW aan CWI hoe de Wav uit te voeren. Deze regels bleken op diverse punten verouderd, onder meer omdat wijzigingen

in andere regelgeving niet waren verwerkt. Daarnaast was er op sommige punten behoefte aan een verduidelijking of een redactionele aanpassing. De regeling is gepubliceerd in de Staatscourant van 25 juni 2008, nr. 120.

### **Wijziging regeling stagiair**

Met ingang van 1 november 2008 zal de werkgever de stagiair een stagvergoeding van 50% WML moeten geven. De aanvraag voor de tewerkstellingsvergunning wordt hierop getoetst (Stcrt. 9 oktober 2008, nr. 196).

### **Nieuw inkomenscriterium**

Het inkomenscriterium voor kennismigranten en internationaal concernpersoneel dat geldt met ingang van 1 januari 2009 is vastgesteld en bekend gemaakt in Stcrt. 2008, nr. 1989.

### **Verlengen overgangsregime Bulgarije en Roemenië**

In november 2008 heeft het kabinet besloten dat ook na 1 januari 2009 de plicht van de werkgever om in het bezit te zijn van een tewerkstellingsvergunning onverkort gehandhaafd blijft. Er worden vooralsnog ook geen (versoepelde) overgangsmaatregelen getroffen t.a.v. het werknemersverkeer.

## **2. Wijzigingen CWI beleidsregels op het gebied van uitvoering van de Wav**

### **Ontheffing verplichte vacaturemelding**

CWI publiceert in een besluit voor welke functies de verplichte vacaturemelding als bedoeld in artikel 8, eerste lid onder b Wav achterwege kan worden gelaten. Melding van de vacature bij CWI wordt voor deze vacatures niet als de meest geëigende weg gezien.

Vanaf 1 januari 2008 geldt dit voor hogere leidinggevende en specialistische functies met een brutosalaris van tenminste € 3.900 per maand voor coaches sport, sporters, artiesten en voor hun optreden noodzakelijk aanwezige ondersteunende functionarissen.

Ontheffing van de plicht tot melding van de vacature bij CWI ontslaat de werkgever overigens niet van het verrichten van voldoende wervingsinspanningen om in de vacature te voorzien met prioriteit genietend aanbod (Stcrt. 2008, nr.1).

### **Intrekken convenant Chinese Horeca**

CWI heeft met inachtneming van onderdeel 16 van het Convenant Personeelsvoorziening Aziatische horeca (zoals gepubliceerd in de Staatscourant van 12 december 2006, nr. 242) het convenant bij brief van 1 augustus 2008 gericht aan de convenantpartij Koninklijke Horeca Nederland opgezegd per 1 november 2008.

Omdat het convenant onderdeel uitmaakt van de CWI beleidsregels betreffende de uitvoering van de Wet Arbeid Vreemdelingen wordt het opgezegde convenant ingetrokken als onderdeel van deze beleidsregel.

### **Herziening en integrale publicatie UWV Beleidsregels uitvoering Wav**

De beleidsregels behoeften op een aantal onderdelen aanpassingen om de volgende redenen. Enerzijds zijn de beleidsregels aangepast aan gewijzigde Wav regelgeving van het ministerie van SZW. Anderzijds zijn enkele verouderde onderdelen vervallen en zijn andere onderdelen aangepast aan de uitvoeringspraktijk. De beleidsregels zijn daarnaast aangepast in verband de wijziging Wet SUWI en andere wetten waaronder de Wav-regelgeving: CWI is vervangen door UWV. Gelet hierop is gekozen voor een integrale publicatie.

## **Wijzigingen CWI Regels 2008**

### **Wijziging van het Mandaatbesluit CWI 2004**

Dit besluit betreft 2 wijzigingen in het mandaatbesluit. In het kader van de samenwerking binnen de keten werk en inkomen transformeren de activiteiten van de individuele ketenpartners in toenemende mate naar één geïntegreerd klantproces. Dat betekent dat de

medewerkers aan de kop van het proces meer dan voorheen generalist zijn en op alle fronten werkzaam kunnen zijn: bemiddeling, innemen van de uitkeringsaanvraag en besluitvorming op die aanvraag zullen meer en meer bij dezelfde adviseur belegd worden. In dat kader verlenen burgemeester en wethouders van de gemeenten en UWV mandaat aan (onder meer) CWI om te beslissen op aanvragen. Dat mandaat wordt verleend aan de Raad van bestuur CWI die in dit besluit de bevoegdheid weer doormandateert aan de vestigingsmanager en zijn medewerkers. Op zijn beurt verleent de Raad van bestuur CWI mandaat aan UWV en burgemeester en wethouders van de gemeente om beslissingen te nemen in het kader van de integrale dienstverlening.

*Inwerkingtreding op de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin zij is geplaatst. Staatscourant 19 februari 2008, nr. 35*

### **Wijziging van de Procuratieregeling CWI**

Dit besluit regelt de wijzigingen in de bevoegdheden en vervanging van de diverse afdelingshoofden c.q. directeuren en vestigingsmanagers.

*Dit besluit treedt in werking op de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin zij is geplaatst en werkt terug tot 10 juli 2007. Staatscourant 19 februari 2008, nr. 35*

### **Wijziging van het besluit werkgebieden CWI**

In het rapport 'Ontslagprocedure CWI' van de Nationale ombudsman wordt gesignaleerd dat onder omstandigheden de schijn van partijdigheid kan ontstaan als een werkgever in het kader van de ontslagaanvraag al eerder contacten heeft gehad met het Hoofd Juridische Zaken van het district dat op die aanvragen zou moeten beschikken. Het nieuwe artikellid 7 voorziet in de mogelijkheid om in die gevallen de besluitvorming op de aanvraag in een ander district plaats te laten vinden. In 2007 is in verband de afname van het aantal ontslagaanvragen en de daarmee gepaarde reorganisatie CWI het aantal vestigingen Juridische Zaken afgenomen. De werkgebieden van deze vestigingen worden toegevoegd aan andere vestigingen Juridische Zaken CWI. De gevolgen daarvan zijn in dit besluit verwerkt. Daarnaast zijn op verzoek van de gemeenten Amsterdam, Eindhoven, Laren, Bernheze en Rotterdam wijzigingen in de werkgebieden van CWI's doorgevoerd. Tenslotte zijn enkele correcties in de postcodegebieden van gemeenten doorgevoerd. Een besluit tot wijziging van de werkgebieden is aan goedkeuring door de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderhevig. De Staatssecretaris heeft op 23 januari 2008 goedkeuring aan de wijzigingen verleend, zodat tot publicatie kan worden overgegaan.

*Dit besluit treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van staatscourant waarin zij wordt geplaatst en werkt voor wat betreft de wijzigingen van de werkgebieden terug tot: Wijzigingen CWI Haarlem: 1 september 2005 Wijzigingen CWI Amsterdam Centrum, Zuid, Oost en Nieuwwest: 1 januari 2008 Wijzigingen CWI Amsterdam Zuidoost: 1 januari 2002 Wijzigingen CWI Eindhoven Stadhuisplein en Mercado: 1 januari 2008 Wijzigingen CWI Maasland: 1 januari 2008 Wijzigingen CWI Veghel: 1 januari 2008 Wijzigingen CWI Rotterdam Zuidplein: 1 januari 2002 Wijzigingen CWI Rotterdam Schiekade en Rotterdam Oost: 1 maart 2008 Wijzigingen CWI Oost Achterhoek: 1 januari 2002 Wijzigingen CWI Doetinchem: 1 januari 2006 Wijzigingen CWI Hilversum Gooi-Noord: 1 januari 2008 Wijzigingen CWI Juridische Zaken Assen: 1 juli 2007 Wijzigingen CWI Juridische Zaken Groningen: 1 juli 2007 Wijzigingen CWI Juridische Zaken Den Bosch: 15 augustus 2007 Wijzigingen CWI Juridische Zaken Eindhoven: 15 augustus 2007.*

*Staatscourant 20 februari 2008, nr. 36.*

### **Wijziging Besluit werkgebieden CWI**

In de aanduiding van postcodegebieden bij de verschillende Centra Werk en inkomen wordt met dit besluit een onvolkomenheid rechtgezet. In 2007 is in verband de afname van het aantal ontslagaanvragen en de daarmee gepaard gaande reorganisatie CWI het aantal vestigingen Juridische Zaken teruggebracht. In een eerder wijzigingsbesluit zijn daarbij twee vestigingen over het hoofd gezien. Deze omissie wordt hierbij alsnog hersteld.

*Dit besluit treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van Staatscourant waarin zij wordt geplaatst en werkt voor wat betreft de wijzigingen van de werkgebieden terug tot: Wijziging postcodegebieden CWI's Amsterdam Zuid/Oudwest en Nieuwwest: 1 januari 2008 Wijzigingen CWI Juridische Zaken Zaandam en Haarlem: 1 juli 2007 Wijzigingen CWI Juridische Zaken Apeldoorn en Arnhem: 1 juni 2007. Staatscourant 2 juni 2008, nr. 103*

### **Beleidsregels WSW 2008 (CWI)**

CWI is sinds januari 2005 belast met het uitvoeren van de indicatie en herindicatie in het kader van de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). CWI bepaalt ten aanzien van de personen die een aanvraag voor een eerste indicatie hebben ingediend of voor wie een aanvraag voor herindicatie is ingediend, of zij behoren tot de doelgroep van de Wsw. CWI is daarbij gebonden aan de regels zoals neergelegd in de Wsw, het Besluit uitvoering begeleid werken en de Regeling uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken. Voor zover hierbij nog beleidsruimte bestaat heeft CWI die neergelegd in deze beleidsregels. Deze beleidsregels vervangen de eerdere beleidsregels die vanaf 1 januari 2005 golden. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de eerdere beleidsregels betreffen: De verplichting om in geval van een herindicatie als bedoeld in art. 11 lid 3 Wsw bij de aanvraag een re-integratieverslag mee te zenden, welk re-integratieverslag bij het onderzoek van CWI wordt betrokken (art. 1 en art. 2, lid 1 sub e). De geldigheidsduur van de (her) indicatie. Deze wordt nu door CWI op maat vastgesteld (art. 3).

*Dit besluit treedt in werking op de tweede dag na publicatie van dit besluit in de Staatscourant en werkt terug tot en met 1 januari 2008. Het besluit Beleidsregels WSW wordt ingetrokken. Dit besluit kan worden aangehaald als: Beleidsregels WSW 2008.. Staatscourant 2 juni 2008, nr. 103*

### **Wijziging Besluit Werkgebieden CWI**

Door de verhuizing van CWI Rotterdam Zuidplein naar Dwarsdijk 4 (per 21 juli 2008) wordt dit CWI voor inwoners van Middelharnis en Oostflakkee slechter bereikbaar. Daarom is besloten deze gemeenten toe te voegen aan het werkgebied van CWI Hellevoetsluis. In verband met genoemde verhuizing wijzigt tevens de naam van CWI Rotterdam Zuidplein.

*Dit besluit treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt voor wat betreft de wijzigingen van de werkgebieden terug tot 1 augustus 2008. Staatscourant 10 september 2008, nr. 175*

### **Besluit tot wijziging van het Mandaatbesluit 2004 CWI**

In het Mandaatbesluit CWI 2004 was het Hoofd TWV bevoegd om namens CWI beslissingen te nemen. Deze functie is de benaming in de dagelijkse praktijk. Formeel betreft het echter het Hoofd Bureau Juridische Zaken. Om dit verschil tussen de formele en materiële invulling op te lossen, is het Mandaatbesluit aangepast.

*Dit besluit treedt in werking op de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin zij is geplaatst en werkt terug tot 6 december 2004. Staatscourant 25 november 2008 nr. 898*

### **BESLUIT WERKGEBIEDEN UWV WERKBEDRIJF**

Naar verwachting zal per 1 januari 2009 de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen gewijzigd worden. Ingevolge de wijziging van de wet worden CWI (Centrale organisatie werk en inkomen) en UWV (Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen) samengevoegd tot één organisatie die UWV (Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen) zal worden genoemd. Vanwege deze wijziging wordt het besluit werkgebieden CWI omgezet naar een besluit werkgebieden UWV WERKbedrijf.

In voorliggend besluit zijn de gevolgen van een en ander verwerkt. Vanwege enkele gemeentelijke herindelingen en enkele verzoeken van gemeenten om in een ander werkgebied (dan voorheen) te worden ondergebracht zijn ook enkele wijzigingen in dit besluit aangebracht.

*Inwerkingtreding: Indien het bij Koninklijke boodschap van 24 juni 2008 ingediende voorstel van wet houdende Wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en enkele andere wetten in verband met de evaluatie van deze wet, de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en deregulering (31514) tot wet is verheven en die wet in werking treedt, treedt dit besluit op hetzelfde tijdstip in werking. Indien de Staatscourant waarin dit besluit wordt geplaatst, wordt uitgegeven na het in de vorige volzin bedoelde tijdstip, treedt het in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt terug tot en met genoemd tijdstip. Gepubliceerd in de Staatscourant 22 december 2008, 248.*