



JAAR VERSLAG 2007



***In het
belang van
de klant***

Inhoud

<i>Beter dan ooit</i>	4	<i>Jaarrekening 2007</i>	43
<i>Bieden wat de klant nodig heeft</i>	6	- Balans	43
<i>BLIK VAN BUITEN</i>	9	- Staat van baten en lasten	43
<i>Eén doel: werk!</i>	14	- Kasstroomoverzicht	44
<i>Snel een terechte uitkering</i>	19	- Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	45
- Kerncijfers 2007	21	- Toelichting op de balans	46
<i>Organisatie weerspiegelt ambitie</i>	25	- Toelichting op de staat van baten en lasten	51
<i>BLIK VAN BUITEN</i>	28	<i>Overige gegevens</i>	55
<i>Medewerkers sleutel tot klantgerichtheid</i>	33	- Accountantsverklaring	55
<i>UWV en omgeving</i>	37	- Bestemming saldo baten en lasten	56
<i>BLIK VAN BUITEN</i>	38	- Vorming en vrijval bestemmingsfondsen	56

Beter dan ooit

UWV heeft in 2007 beter gepresteerd dan ooit. We doen ons best om onze organisatie klantgerichter te maken en dat begint goed te lukken; met name richting werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden. In het algemeen hebben we in 2007 prima prestaties geleverd. Klanten zijn tevreden als ze zich goed geholpen voelen. Daar werken we dan ook hard aan. Mede dank zij de gunstige economie hebben we in 2007 opnieuw een record aantal klanten aan een nieuwe baan mogen helpen: maar liefst 52.000, ten opzichte van ruim 40.000 in 2006.

Klanten zijn ook tevreden als ze gewoon goed worden geholpen en zo weinig mogelijk last hebben van administratieve rompslomp. In 2007 hebben medewerkers van UWV en van het ministerie van SZW met elkaar gewerkt aan vereenvoudiging van de wetgeving. Voor meer efficiëntie, maar vooral voor meer eenvoud en gemak in de dienstverlening. Zo hoeven we geen informatie meer te vragen bij bedrijven en burgers als we onze dagloonberekening volledig kunnen baseren op de al beschikbare loongegevens. Wij verwachten dat deze vereenvoudiging in 2008 zijn beslag krijgt. Wij bieden onze klanten en werkgevers zoveel mogelijk dienstverlening aan via internet. Daarnaast bouwen we aan een polisadministratie, waarin maandelijks miljoenen gegevens worden opgeslagen over inkomens, uitkeringen en arbeidsverhoudingen in Nederland. Door de daarin aanwezige gegevens slimmer te gebruiken hoeven we onze klanten en werkgevers minder vaak lastig te vallen met vragen. Maar we zijn er nog niet. Het afgelopen

jaar is bijvoorbeeld gebleken dat de polisadministratie nog niet goed functioneert en dat de koppeling met de systemen van de Belastingdienst onvoldoende heeft gewerkt. We hebben, in nauwe samenwerking met de Belastingdienst, vervolgens hard gewerkt aan effectieve oplossingen. We willen de klant centraal stellen en onze organisatie moet die ambitie weerspiegelen. We zijn op weg naar een situatie waarin niet langer de wetten en regels, maar de belangrijkste klantprocessen de inrichting van de organisatie bepalen. En waar ruimte is voor maatwerk en persoonlijke aandacht. Het veranderprogramma de Vernieuwing moet die veranderingen bewerkstelligen.

2008 wordt het jaar waarin we onze nieuwe organisatie in de praktijk vorm gaan geven. Het wordt ook het jaar waarin we onze re-integratieactiviteiten samenvoegen met die van CWI. Op 1 januari 2009 zullen onze organisaties vervolgens fuseren. Wij verwachten dat we de komende jaren – mede door die samenvoeging en de verder toenemende

samenwerking met gemeenten – ook niet eenvoudig bemiddelbare groepen klanten een passende begeleiding kunnen aanbieden.

In dit verslag vertellen we niet alleen wat we zelf hebben gedaan, we laten ook anderen aan het woord over onze dienstverlening: verzekerden, werkgevers en andere relaties. Juist die blik van buiten waarderen we zeer. We willen continu weten wat anderen van ons vinden, zodat we ons werk beter kunnen doen. Het uitstippelen van een koers, het bedenken van een aanpak, de uitvoering in de praktijk: het kan alleen succesvol verlopen dankzij onze mensen. We zijn dankbaar voor hun onmisbare bijdrage.

Een goed jaar, gemotiveerde medewerkers, actieve en constructieve medezeggenschap, een vernieuwde organisatie en steeds betere samenwerking met onze ketenpartners: we hebben het volste vertrouwen in de toekomst, met een doelgerichte en efficiënte keten van werk en inkomen. In het belang van onze klanten.

Raad van Bestuur UWV



***We zijn zo goed
als de klant ons vindt
en de tevredenheid
stijgt***

Bieden wat de klant nodig heeft

Oog voor de klant, snel, bereikbaar en kwaliteit. Dat is onze ambitie. We werken daar hard aan door onze klantprocessen beter in te richten, door onze diensten steeds vaker digitaal toegankelijk te maken en door klantgerichter te werken.

Prestaties in beeld

We zijn zo goed als de klant ons vindt. UWV meet de klanttevredenheid sinds 2007 vier keer per jaar met de Klantgerichtheidsmonitor, zowel regionaal als landelijk. Klanten zijn in het algemeen flink meer tevreden over UWV. Het algemene rapportcijfer ging van 6,1 in 2006 naar 6,7 in 2007. In totaal is 69% van onze klanten tevreden. In 2006 was dat nog maar 54%: een opvallende verbetering. Onze klanten vinden dat we het beter doen als het gaat om de kwaliteit van onze dienstverlening, persoonlijke aandacht, snelle betaling, bereikbaarheid en kwaliteit van onze reactie. Ons streven is dat 80% van onze klanten ons op termijn een 7 geeft. Dat willen we bereiken door klanten niet langer te laten wachten dan nodig is, door goed bereikbaar te zijn en door steeds helder antwoord te geven op vragen. Punt van aandacht is de tevredenheid van werkgevers. Die steeg wel van

5,0 in 2005 naar 5,4 in 2007, maar dat is uiteraard niet genoeg – daar willen we met verhoogde energie aan werken.

Meer tevreden, minder klachten

De tevredenheid van de klant valt meteen te meten bij telefonische contacten, die in principe verlopen via UWV Telefoon, ons klanten-contactcentrum. We zijn goed bereikbaar: in 2007 kreeg 97% van de werkgevers en 92% van de werknemers die belden daadwerkelijk een klantadviseur aan de lijn.

We hebben in 2007 88% van de klanten direct en naar hun tevredenheid geantwoord. Als we niet direct een goed antwoord kunnen geven, bellen we zo snel mogelijk terug: bij de WW-klanten in bijna 90% van de gevallen binnen twee uur. Indien nodig kunnen klanten ook persoonlijk telefonisch contact hebben met de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige of re-integratiecoach.

Een hogere tevredenheid zorgt voor

minder klachten. We wilden het aantal klachten flink verlagen, en dat is gelukt, met maar liefst 38%. UWV kreeg in 2007 12.874 klachten, bijna 8.000 minder dan in 2006. Iets minder dan de helft van de klachten gaat over de informatievoorziening en de communicatie met de klant. Iets minder dan een kwart heeft betrekking op de betaling en iets meer dan één zevende van de klachten gaat over de bejegening.

Eén op de vijf klachten lossen we vroegtijdig op via interventie. De klager is daarbij tevreden met onze reactie en zet de formele klachtprocedure niet door.

In 2007 hebben we 96% van de klachten (2006: 82%) binnen de wettelijke termijn afgehandeld en 84% zelfs binnen drie weken (2006: 62%). Het percentage gegrond verklaarde klachten daalde in 2007 van 56% naar 52%.

Klanten denken en werken mee

Wij stimuleren het eigen initiatief en de eigen inbreng van de klant. Daarom vragen we geregeld aan die klant zelf hoe hij over ons denkt en wat hij van ons verlangt. We maken onder andere gebruik van klantenpanels om onze aanpak én onze plannen te toetsen. We betrekken ook onze landelijke en regionale cliëntenraden nadrukkelijk bij de ontwikkeling van nieuw beleid, bijvoorbeeld op het gebied van re-integratie en de komende fusie met CWI.

Maatwerk en innovatie

Ondanks dat we zo veel mogelijk maatwerk willen bieden, is er logischerwijs ook veel standaard dienstverlening bij UWV. Maar toch: geen klant is hetzelfde. Klantgerichte dienstverlening begint daarom met persoonlijke aandacht. Alleen dan kunnen we immers, waar nodig, doeltreffend maatwerk bieden.

Het zijn allereerst onze re-integratie-coaches die daarvoor zorgen en die samen met klanten tot oplossingen komen die perspectief bieden op werk. Maar daar blijft het niet bij. Bij klachten bijvoorbeeld nemen onze klachtenambassadeurs contact op om de klacht door te spreken. Dat schept duidelijkheid voor beide partijen en is vaak al voldoende om de kou uit de lucht te halen. Verder maken we

in toenemende mate gebruik van mediation, om in onderling overleg tot een oplossing te komen die voor beide partijen bevredigend is. En bij grote veranderingen in hun uitkeringssituatie bellen we klanten vroegtijdig op.

Niet de letter, maar de geest

Wie oog heeft voor de menselijke maat, handelt niet alleen naar de letter, maar ook naar de geest van de wet. In de praktijk kan dat bijvoorbeeld betekenen dat we de startersperiode voor een klant die als zelfstandige wil beginnen, verlengen omdat hij dan meer kans van slagen heeft. Of dat we van een klant die over een maand in een nieuwe baan aan de slag gaat, niet eisen dat hij in de tussentijd nog solliciteert.

Eenvoud en gemak

UWV wil bijdragen aan een transparante overheid zonder administratieve rompslomp. Samen met het ministerie van SZW zijn we een ambitieus veranderprogramma gestart dat moet

We vragen geregeld aan de klant zelf hoe hij over ons denkt en wat hij van ons verlangt

leiden tot minder regels, verhoging van de transparantie en dus meer klantgerichtheid. Bovendien willen we meer werken vanuit vertrouwen, zodat we niet alles in detail hoeven te controleren. Ook bij de begeleiding en

re-integratie van onze klanten zoeken we naar meer transparantie. Een voorbeeld: we verplichten re-integratiebedrijven die tien of meer individuele re-integratie-overeenkomsten afsluiten mee te doen aan een tevredenheidsonderzoek onder hun klanten en opdrachtgevers.

We willen het onze klanten, particulieren en werkgevers, zo makkelijk mogelijk maken. Het internet wordt steeds belangrijker in de contacten met de klant. Daarom hebben we onze website in 2007 helemaal doelgroepgericht gemaakt, zodat onze klanten sneller vinden wat ze zoeken. De grootste winst boeken we door steeds meer informatie en diensten digitaal beschikbaar te maken. Alle UWV-formulieren zijn sinds vorig jaar elektronisch op te vragen. Werkgevers kunnen hun ziek- en betermeldingen nu via internet doen. Particuliere klanten kunnen sinds januari 2008 via 'Mijn UWV', een persoonlijke pagina op de website, allerlei zaken regelen met UWV. Ze kunnen er bijvoorbeeld hun

jaaropgave bekijken, zich beter melden als ze met de Ziektewet te maken hebben of er hun WW-werkbriefje invullen.

Dat laatste kan wellicht nog eenvoudiger: in 2007 is een prof

gestart waarin we nagaan of we het maandelijkse inleveren van werkbriefjes niet kunnen afschaffen. Klanten hoeven dan alleen een werkbriefje in te zenden als er iets is veranderd in hun situatie. De site is ook toegankelijk voor visueel gehandicapten, heeft het hoogste niveau van het certificaat 'Drempels weg' behaald en voldoet aan de strenge webrichtlijnen voor overheidsites. Blinden en slechtzienden kunnen de website laten voorlezen, voor doven en slechthorenden is er de mogelijkheid met UWV te chatten.

Gegevens één keer leveren

Door de koppeling van systemen van CWI en UWV hoeven klanten niet langer elke keer opnieuw hun gegevens aan te leveren. Een belangrijke volgende stap is het Digitaal Klantdossier. Dit DKD moet ervoor zorgen dat de klant een deel van zijn gegevens zoals die beschikbaar zijn bij CWI, UWV, de gemeente en de Sociale Verzekeringsbank op het scherm al ingevuld ziet wanneer hij met zo'n instantie te maken krijgt. Het gaat dus niet meer om invullen, maar om controleren en aanvullen. De Wet eenmalige gegevensvraagwerk en inkomen (WEU), die 1 januari 2008 is ingegaan, geeft het DKD een wettelijke basis.

In 2007 is een aantal pilots rond DKD uitgevoerd. Inmiddels kunnen ook gemeenten aansluiten. In 2008 zullen we als ketenpartners verdere stappen zetten.

Eerste ter wereld

UWV Telefoon is, met miljoenen gesprekken per jaar, één van de grootste contactcentra van Nederland. UWV behaalde in 2007 als eerste overheidsbedrijf ter wereld het prestigieuze internationale Customer Operations Performance Center (COPC) certificaat. Het COPC hanteert een internationaal besturingsmodel voor klantencontactcentra. In dit model staat de klant centraal, waarbij de kwaliteit en de prestaties van de centra gemeten en geoptimaliseerd worden. In 2015 moeten alle contactcentra van de overheid aan de COPC-eisen voldoen.

Intussen blijft UWV aan de kwaliteit werken: in samenwerking met de gemeente Almere (een van de vestigingsplaatsen van UWV Telefoon) en het ROC hebben we kort geleden een 'Klanten Contact Academie' opgericht. Klantadviseurs van UWV Telefoon volgen hier een erkend opleidingsprogramma. Ook andere contactcentra kunnen er gebruik van maken.

Blik van buiten

We vinden dat we in 2007 goede prestaties hebben geleverd. Maar ervaart onze omgeving het ook zo? Verspreid door dit verslag komen twaalf mensen aan het woord over onze dienstverlening. Werkgevers en werknemers, maar ook een aantal andere partijen die een relatie hebben met UWV.



'Mijn re-integratiecoach keek vooral naar wat voor mij belangrijk was'

Peter Paul Vernhout
startende ondernemer, WW-uitkering:

Alle ruimte om zaken snel en flexibel te regelen'

'Begin vorig jaar kwam ik opeens op straat te staan. Ik was negen jaar algemeen directeur geweest van een bedrijf in nanotechnologie, zoals microscopen en andere meetinstrumenten. Maar de twee grondleggers van het bedrijf kregen onenigheid en de zaak werd gereorganiseerd. Met één van hen ben ik meteen plannen gaan maken om een nieuw, vergelijkbaar bedrijf op te richten. Maar dat kost veel tijd. Meteen nadat ik ontslagen was, heb ik me bij UWV aangemeld. Ik kreeg een gesprek met een re-integratiecoach die mijn aanspreekpunt was voor alles wat geregeld moest worden, om te beginnen een uitkering. Verder begreep hij dat ik als startende ondernemer van een complex product veel tijd nodig heb om dat goed op poten te zetten. Het is iets heel anders dan een kleding- of frietzaak beginnen. Zo moeten we prototypes ontwerpen en uittesten en de Europese markt verkennen. De officiële startersperiode bij UWV is drie maanden, maar bij mij heeft de re-integratiecoach dat een aantal keren weten te verlengen tot inmiddels negen maanden. Ik ben niet verplicht om te solliciteren en kan alle energie en tijd inzetten voor ons nieuwe bedrijf. Heel bijzonder, zo flexibel als er met de regelgeving wordt omgegaan. Hij heeft me uitgelegd dat dat kan vanwege een verregaande samenwerking tussen UWV, CWI en gemeenten. Die manier van werken geeft hem de ruimte om allerlei zaken snel en flexibel voor de klant te regelen. Ik hoop in de loop van dit jaar het eerste contract te kunnen afsluiten, zodat ik mezelf weer kan bedruipen. Tot die tijd is het heel prettig om te weten dat er een financieel vangnet is.'

Astrid van Leeuwen
medewerker Infodesk Politie,
gedeeltelijk arbeidsongeschikt:

'Ik ben zelfs zo blij met de mensen van UWV, dat ik ze een kerstkaart heb gestuurd om te bedanken! Is weer eens een andere ervaring dan alleen klagende mensen'

'Ik werk al 22 jaar bij de politie, de laatste vijf jaar op de Unit Informatie. Wij ondersteunen het opsporingsproces en voorzien rechercheurs van allerlei informatie. Maar het werd op een gegeven moment steeds moeilijker om mijn hoofd boven water te houden. Door oorzaken die hun oorsprong in mijn jeugd hebben, heb ik sterke psychosomatische stoornissen ontwikkeld. Ook ben ik een tijdje opgenomen geweest.

Toen ik bij de keuringsarts kwam zei hij heel eerlijk dat het gezien alle regels erg lastig is om voor mijn klachten en ziektebeeld een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering toe te kennen. Maar hij begreep heel goed wat er met mij aan de hand was en dat het een structurele situatie is. Hij heeft enorm zijn best gedaan en het met de nodige argumentatie voor elkaar gekregen me voor 15-25% arbeidsongeschikt te verklaren. In overleg met de arbeidsdeskundige heb ik nog steeds dezelfde baan bij de politie, maar van acht uur 's morgens tot half drie 's middags. Dat geeft mij net de ruimte die ik nodig heb om weer op adem te komen. Mijn gezondheid is weer in balans. Niet alleen ben ik heel tevreden over de arts, ook daar buiten om verliepen de contacten heel prettig.'



'Doordat ik nu in deeltijd werk heb ik de ruimte om op adem te komen'

Fini de Paauw
voorzitter Centrale Cliëntenraad UWV:

'Dienstverlening UWV is aanzienlijk verbeterd'

'De cliëntenraden van UWV zijn vijf jaar geleden ontstaan als gevolg van de nieuwe SUWI (Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen) -wetgeving. Er zijn twee landelijke raden, voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en voor degenen met een WW-uitkering. De Centrale Cliëntenraad is een overkoepelend orgaan, dat coördineert en overlegt met de Raad van Bestuur op beleidsmatig niveau. In het begin van ons bestaan werden we overstelpt met klachten van cliënten. Dat zie je altijd als er iets wezenlijks verandert. UWV was toen nog meer een verzameling van oude uitvoeringsinstellingen. Er waren grote verschillen in besluitvorming bij uitkeringen en in de wijze van communiceren. Dat leidde tot veel ongenoegen bij cliënten. De dienstverlening is inmiddels aanzienlijk verbeterd. Er is uniform beleid, en er is meer duidelijkheid over regels en beslissingen. Maar de cliëntenraden zelf hebben in die jaren ook veel geleerd hoe ze het beste kunnen opkomen voor de belangen van hun klanten, bijvoorbeeld op het gebied van communicatie en het bewaken van formele tijdslijnen bij adviesaanvragen.

Waar cliënten grote moeite mee blijven houden is dat de politiek keer op keer nieuwe wijzigingen doorvoert, voordat de oude zijn uitgekristalliseerd. Zoals het herkeuringsbeleid voor WAO'ers dat enkele jaren geleden veel stof deed opwaaien. Nu zijn er weer herzieningen in de herkeuringscriteria. Voor de klant is het dan niet meer begrijpelijk wat er met hem of haar gebeurt. Ook de vele interne reorganisaties van UWV zorgen voor de nodige onduidelijkheid bij klanten, bijvoorbeeld omdat ze dan een andere contactpersoon krijgen die dan weer op andere momenten bereikbaar is en het dossier van betreffende onvoldoende kent. Maar met de komst van de Klantcontactcentra is er in dat opzicht veel verbeterd.'

'Klanten zijn zeer positief over de klantcontactcentra omdat ze snel en goed verder worden geholpen'



The image shows a multi-level modern interior space, possibly a museum or gallery. Large glass windows and doors are visible, reflecting the interior lights and showing people moving through the space. A prominent feature is a large, blue, geometric overlay on the left side, which contains the text. The architecture includes thick, light-colored columns and a complex network of pipes or ducts. In the foreground, several people are seated on a balcony or mezzanine level, looking towards the lower level. A woman is standing on a staircase to the right, looking down. The overall atmosphere is bright and open, with a focus on architectural details and human activity.

*Elke vertraging
verkleint de kansen
op terugkeer
naar werk*

Eén doel: werk!

Eén woord staat voor UWV en ketenpartners centraal: werk. Dat begint met preventie: zorgen dat iemand niet in een uitkering belandt. En gebeurt dat toch, dan doen we ons best om de klant snel weer aan werk te helpen. Want werk gaat boven uitkering.

Van werk naar werk

Als het enigszins kan, begeleiden we mensen al naar een andere baan als ze nog aan de slag zijn, maar wel met werkloosheid worden bedreigd. Voor deze zogenoemde vroegmelders werken CWI en UWV nauw samen. CWI heeft zicht op deze vroegmelders, bijvoorbeeld bij de aankondiging van een collectief ontslag. De meeste vroegmelders zijn zelfredzaam en komen, zeker in het huidige economische klimaat, makkelijk weer aan de slag. Is er hulp nodig, dan kunnen UWV en CWI een 'opstapje' inzetten. Dat is een training of cursus van maximaal twee maanden die direct de kansen op werk vergroot. De opstapjes worden ook toegekend aan klanten die al werkloos zijn. In 2007 zijn in totaal 7.440 opstapjes ingezet. Vier van de vijf klanten die een opstapje hebben beëindigd, hebben het werk hervat.

Snel weer beter

Hoe eerder iemand in geval van ziekte weer aan de slag kan, hoe beter het is. Elke vertraging betekent dat de kansen op terugkeer naar de arbeidsmarkt in hoog tempo afnemen. We willen daarom het ziekteverzuim van zieke werklozen, uitzendkrachten en andere

groepen die via UWV een Ziektewet-uitkering ontvangen (de zogenoemde vangnetgevallen) zo kort mogelijk laten duren. Dat lukt dankzij effectieve verzuimbegeleiding. In 2007 herstelde 82% van deze vangnetgevallen in de eerste dertien weken van het ziekteverzuim. Van degenen die langer ziek zijn, herstelde 77% vóór de maximum Ziektewetduur van twee jaar. Ons doel was 75%.

Sinds het derde kwartaal van 2007 concentreren we ons nog meer dan voorheen op herstelkansen en risicobepaling. Als een lang verblijf in de Ziektewet dreigt, dragen we de klant zo snel mogelijk over aan een arboteam dat de zieke, zodra diens situatie dat toelaat, begeleidt bij de terugkeer naar werk. Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar door. In deze periode moeten werkgever en werknemer er alles aan doen om de werknemer weer zo snel mogelijk aan het werk te helpen. De voortgang daarvan staat in het re-integratieverslag. Wij beoordelen dat verslag en kijken of beide partijen zich voldoende inspannen. Doen ze dat niet, dan kunnen we eventueel de eerste tijd de WIA-uitkering verlagen of de

verplichting tot loondoorbetaling door de werkgever verlengen.

Re-integratie: doel overtroffen

Klanten die een uitkering hebben, proberen we zo snel en effectief mogelijk weer aan betaalde arbeid te helpen. Maatwerk is daarbij nodig. Zelfredzame klanten stimuleren we, moeilijk bemiddelbare klanten begeleiden we intensief. Onze ambitie voor 2007 was stevig. We wilden minimaal 40.000 klanten aan het werk helpen: 27.500 via een bij een re-integratiebureau ingekocht traject en 12.500 met intensieve begeleiding van onze re-integratiecoaches. Dat doel hebben we ruimschoots overtroffen. In totaal hebben we in 2007 bijna 52.000 klanten aan het werk geholpen; ruim 10.500 arbeidsongeschikten en ruim 41.000 werkloze klanten. Ongeveer 21.000 klanten hebben met uitsluitend de intensieve begeleiding van re-integratiecoaches een baan gevonden, ruim 30.700 vonden hun weg naar de arbeidsmarkt via een ingekocht re-integratietraject (10.500 arbeidsongeschikten en 20.100 werklozen). Van hen hadden er 14.800 een individuele re-integratieovereenkomst (IRO) afgesloten.

IRO-benchmark

Bij een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) stippelt de klant zelf zijn route naar werk uit. Hij kiest ook zelf het re-integratiebedrijf dat het beste bij hem past en stelt samen met dat bedrijf een plan op. Een IRO is een effectieve maar ook relatief kostbare re-integratiemethode. We hebben daarom in 2007 met de brancheorganisaties afspraken gemaakt over een IRO-benchmark. Daarin beoordelen we re-integratiebedrijven op het aantal (duurzame) plaatsingen en de duur van de trajecten. De benchmark moet als meetlat gaan fungeren, en dus als een stimulans om beter te gaan presteren. We beginnen in 2008 met de 25 grootste bedrijven per regio.

Re-integratiecoaches succesvol

Mensen kunnen weer vrij gemakkelijk aan de slag komen, daardoor daalt het totaal aantal werkzoekenden flink. Maar het aantal klanten met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt daalt veel minder hard. Juist deze klanten hebben extra ondersteuning nodig en daarvoor zorgt de re-integratiecoach. Uit onderzoek blijkt dat inzet van re-integratiecoaches loont: dankzij de intensieve persoonlijke begeleiding komen meer mensen sneller aan het werk. Die klanten zijn daar zelf tevreden over en de kosten zijn lager. Wie zes maanden na zijn eerste uitkeringsdag nog geen werk heeft, krijgt begeleiding van een re-integratiecoach. Dat kan, afhankelijk van de ondersteuning die de klant nodig heeft, ook al eerder gebeuren. Van het aantal klanten dat één jaar een uitkering ontving, had in 2007 93% een aanbod van de re-integratiecoach gekregen; de doelstelling was 90%. Bijna de helft (48%) van de klanten die in 2007 de WW verlieten, heeft werk gevonden. De doelstelling was 40%. Bij de ingekochte re-integratiedienstverlening lag het gemiddelde plaatsingspercentage in 2007 rond de 40%. UWV wil die effectiviteit verhogen. Daarom hebben we de inkoop van re-integratiedienstverlening op een andere leest geschoeid. De ervaring leert dat begeleiding door een re-integratie-

bureau vooral werkt als er (direct) zicht is op werk. Voortaan kopen we op de private markt alleen nog re-integratiedienstverlening in als klanten op afzienbare termijn zicht hebben op regulier werk. Het kan dan gaan om een compleet re-integratietraject, maar in andere situaties heeft de klant genoeg aan bijvoorbeeld hulp bij het opstellen van een sollicitatiebrief, of een assessment om de noodzaak van scholing te bepalen.

Werk vinden bij arbeidsongeschiktheid

Onze doelstelling is dat 30% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikte klanten die beginnen met een re-integratietraject, ook daadwerkelijk duurzaam en betaald werk vinden. In de jaren 2002-2005 hebben we dat gehaald. De verwachting is dat het ook lukt voor 2006 en 2007. Exacte gegevens zijn nog niet bekend, omdat voor deze jaren nog niet alle trajecten zijn afgesloten.

Re-integratie herbeoordeelden

In 2007 hebben we bijna 62.000 WAO-herbeoordelingen uitgevoerd. Voor ruim een kwart van de betrokkenen leidde dat tot een verlaging of beëindiging van de uitkering. Met vrijwel al deze klanten hebben we meteen een afspraak gemaakt over de begeleiding naar een baan.

Klanten die niet direct beschikbaar zijn voor re-integratie benaderen we later

alsnog. Er zijn bijvoorbeeld klanten die in eerste instantie zeggen dat ze zelf naar werk gaan zoeken of die zich uitdrukkelijk niet beschikbaar stellen voor werk. Met hen nemen we na drie maanden opnieuw contact op. In 2008 gaan we aan deze groep extra aandacht geven.

Speciale aandacht voor jonggehandicapten

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) is er voor mensen die al voor hun zeventiende arbeidsongeschikt waren. Het aantal klanten met een Wajong-uitkering stijgt steeds verder, over enkele jaren zullen zij de grootste groep arbeidsongeschikten vormen. Bijna alle Wajong-klanten zijn volledig arbeidsongeschikt. Toch werkt op dit moment een kwart van hen, van wie tweederde in een WSW-bedrijf en éénderde bij een reguliere werkgever. Het is vaak ambachtelijk werk waarvoor weinig scholing en specifieke vaardigheden nodig zijn.

We doen veel om jonggehandicapten op weg te helpen. Zo gaan onze arbeidsdeskundigen naar de scholen voor praktijkonderwijs en voortgezet speciaal onderwijs om te praten over de kansen op werk voor leerlingen vanaf 15 jaar.

Jonggehandicapten hebben met allerlei instanties te maken en het is belangrijk dat die instanties elkaar

goed aanvullen, zodat de begeleiding op elkaar aansluit. In Friesland en Noord-Holland hebben we vorig jaar in een project intensief samengewerkt. De betrokken instellingen brachten alle (potentiële) Wajong-gerechtigden in kaart en namen ze – met hun toestemming – op in een gezamenlijk cliëntvolgsysteem. Dat maakt het mogelijk om jonggehandicapten gericht te adviseren over de mogelijke weg naar werk. De zogeheten ‘no risk polis’ kan behulpzaam zijn om werkgevers te overtuigen een Wajong-klant in dienst te nemen. Met deze polis loopt de werkgever in ieder geval de eerste vijf jaar aanzienlijk minder financiële risico’s bij ziekte of arbeidsongeschiktheid van de nieuwe werknemer. We overwegen de in Friesland en Noord-Holland beproefde werkwijze in het hele land in te voeren. We zijn jaarlijks bij nog tientallen andere initiatieven voor de Wajong-populatie betrokken. Centraal bij dit alles staat het bevorderen van de overgang van school naar werk en intensieve dienstverlening aan jongeren met een beperking. Een deel van de projecten wordt gefinancierd vanuit het door ons beheerde Wajong subsidiefonds. Dergelijke activiteiten zijn in lijn met het in oktober 2007 gepresenteerde kabinetstandpunt over de Wajong.

Leren en werken

Eind 2006 hebben UWV, de brancheorganisatie voor arbodiensten en re-integratiebureaus BoaBorea en het ministerie van SZW een intentieverklaring getekend voor 300 gecombineerde leerwerktrajecten op vier plekken in Zuidoost Nederland, te realiseren vóór 1 oktober 2007. Doel is deelnemers een startkwalificatie te laten behalen op mbo2-niveau. Dat doel is ruimschoots gehaald: 426 leerwerkplekken op 31 december. Begin 2008 valt een besluit over een landelijke aanpak, met 1.500 leerwerktrajecten.

Kosten op een rij

Voor de re-integratie van werklozen in 2007 heeft SZW € 130 miljoen beschikbaar gesteld; voor arbeidsongeschikten ging het om € 136 miljoen. De kosten in 2007 bedroegen respectievelijk € 142 miljoen en € 134 miljoen.

De hogere kosten voor re-integratie van werklozen komen deels door een toename van het aantal plaatsingen van werklozen, waardoor we meer hebben betaald aan re-integratiebedrijven.

Ook het toegenomen aandeel van de IRO's heeft hieraan bijgedragen; zulke trajecten zijn duurder dan reguliere trajecten.

Aan voorzieningen hebben we in 2007 € 103 miljoen uitgegeven (2006: € 109 miljoen). Ook hebben we nog circa € 125 miljoen uitgegeven aan diverse andere re-integratie-instrumenten zoals de 'no risk polis' voor herintredende arbeidsongeschikten.

De kosten voor 'opstapjes' bedroegen in 2007 in totaal bijna € 8 miljoen, iets lager dan begroot (€ 9 miljoen).

De uitvoeringskosten verbonden aan re-integratie waren in 2007 iets lager dan begroot (ruim € 175 miljoen tegenover € 180 miljoen).

Fusie UWV en CWI

Per 1 januari 2009 fuseren UWV en CWI. Daarmee worden we slagvaardiger en we kunnen onze klanten beter helpen. De fusie legt een stevige basis voor de verdere ontwikkeling van ketenbrede dienstverlening.

De afgelopen jaren hebben we op dat gebied samen met onze ketenpartners al veel tot stand gebracht. We hebben onze dienstverlening zo veel mogelijk bijeengebracht in bedrijfsverzamelgebouwen. In circa de helft van die gebouwen bieden we werkzoekenden nu geïntegreerde dienstverlening. In circa 60% van de gevallen is er één aanspreekpunt voor de klant en in 44% van de gevallen worden (re-integratie)middelen ketenbreed ingezet. Op 84% van de locaties is er sprake van samenwerking met gemeenten. Ongeveer de helft van de bedrijfsverzamelgebouwen biedt geïntegreerde dienstverlening aan werkgevers. Op 53% van de locaties zijn regionale arbeidsmarktanalyses uitgevoerd. Samenwerking met gemeenten vindt op 71% van de locaties plaats.



***De klant verdient
een snelle beslissing
en snelle betaling***

Snel een terechte uitkering

Wanneer onze klanten recht hebben op een uitkering, dan willen we snel een beslissing nemen zodat we de eerste betaling kunnen verrichten. We willen ook doortastend handelen als het gaat om klachten, bezwaren én het handhaven van de regels.

Snelle beslissing, snel geld

Ons uitgangspunt is dat de klant die tijdig een uitkeringsaanvraag heeft ingediend, binnen vier weken na de eerste uitkeringsdag een eerste betaling op zijn rekening heeft staan. Als het kan, is dat meteen de definitieve betaling. Lukt dat niet, dan vragen we de klant of hij een voorschot wil. In 2007 kreeg meer dan 80% van onze WW-klanten binnen vier weken de eerste definitieve betaling. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van 70%.

Voor de Ziektewet hebben we in 2007 88% van onze beslissingen binnen vier weken genomen; de doelstelling was 85%. De tijdigheid van de WIA-claimbeoordeling is met 76% aanzienlijk hoger dan in 2006 (50%) en ook hoger dan de doelstelling voor 2007 (70%). Voor zowel WIA als Ziektewet gaan we in 2008 in ieder geval 75% van de uitkeringen binnen vier weken na de ingangsdatum van de uitkering betalen.

Minder herbeoordelingen

We hebben in 2007 maar 62.000 van de geplande 94.000 WAO-herbeoordelingen afgehandeld. Dat is het gevolg van een politieke beslissing. Begin 2007 kreeg Nederland een nieuw kabinet. De coalitiepartijen besloten dat arbeidsongeschikten van 45 jaar en ouder niet mochten worden beoordeeld op basis van het nieuwe Schattingsbesluit; op hen moesten de oude regels van toepassing blijven. Daarom hebben we na overleg met de minister de herbeoordelingen opgeschort en geen consequenties verbonden aan de al verrichte herbeoordelingen. Alle betrokkenen hebben we gevraagd of ze in aanmerking wilden komen voor een hernieuwde beoordeling. Daarnaast oordeelde de Centrale Raad van Beroep dat de maximering van het aantal maatmanuren op 38 uur per week, zoals vastgelegd in het Schattingsbesluit, moest worden teruggedraaid. Ook hier konden betrokkenen aangeven of ze een hernieuwde beoordeling wensten.

In totaal hebben we, naast de herbeoordelingen op grond van het aangepaste Schattingsbesluit, ruim 3.000 klanten hernieuwd beoordeeld en bijna 37.000 uitkeringen op basis van het dossier herzien.

Bezwaar en beroep

Een klant die een bezwaar tegen een formele beslissing indient, willen we snel en goed helpen. Daarom kiezen we voor een meer persoonlijke aanpak en we stimuleren mediation. De persoonlijke benadering verloopt succesvol, klanten tonen zich tevreden en het leidt tot een aanzienlijk snellere afwikkeling. Voor deze aanpak mochten we uit handen van de Nationale Ombudsman de prijs voor de meest innovatieve bezwaarschrift-procedure ontvangen. In 2007 hebben we 77% van de bezwaarzaken WW volgens deze methode behandeld, iets onder onze doelstelling van 80%. Ook bezwaarschriften willen we aanzienlijk sneller afhandelen.

In 2007 ontvingen we er 106.807 (2006: 93.147). Voor 2007 hadden we ons ten doel gesteld ongeveer 40% van alle zaken vier weken sneller af te wikkelen dan de wettelijke termijn. Van de niet-medische bezwaarzaken hebben we in 2007 85% binnen de wettelijke termijn afgehandeld, precies volgens plan. Bij ruim de helft daarvan (54%) lukte dat met de extra versnelling van vier weken. Van de medische bezwaarzaken hebben we 65% binnen de wettelijke termijn afgehandeld, waarvan 37% met de extra versnelling. Hier hebben we onze doelstelling niet gehaald, met name als gevolg van het hierboven genoemde coalitiebesluit moesten we veel bezwaarzaken aanhouden.

Handhaving: focus op preventie

Het is belangrijk dat regels worden nageleefd en dat oneigenlijk gebruik en misbruik worden tegengegaan. We vinden het van groot belang dat onze klanten de regels (en de mogelijke sancties) kennen. En dat ze weten dat we goed controleren. In 2007 gaf gemiddeld 85% van onze klanten aan de regels te kennen.

We laten onze klanten ook merken dat we wel degelijk controleren. Zo voeren we sinds 1 juli 2007 telefonische controles uit, waarbij we uitkeringsgerechtigden tegelijk informeren over hun verplichtingen. In 2007 hebben we

conform planning 40.000 telefonische controles verricht. Verder leggen we huisbezoeken af, 21.870 in 2007.

Ook vragen we consequent aandacht voor fraudealertheid. In 2007 hebben we het burgers mogelijk gemaakt om op een laagdrempelige manier aangifte te doen van mogelijke fraude via een digitaal meldformulier op onze website. Ons centrale meldpunt ontvangt veel meer signalen dan enkele jaren geleden. In 2003 waren het er gemiddeld 60 per maand, in 2007 is dat opgelopen tot 440 per maand. Alle binnengekomen signalen onderzoeken we op mogelijke fraude.

Opgespoorde fraude

Mensen die een uitkering ontvangen, zijn verplicht iedere wijziging in hun persoonlijke situatie door te geven. In 2007 hebben we 34.000 overtredingen van deze inlichtingenverplichting geconstateerd (2006: 33.000). Bij 96% van de geconstateerde overtredingen hebben we een boete opgelegd. Als mensen bewust de regels overtreden, stoppen of verlagen we de uitkering tijdelijk. Dat gebeurde in 2007 bij 86% van deze overtredingen. In 2007 hebben we € 40,4 miljoen (€ 25,4 miljoen in 2005; € 29,3 miljoen in 2006) aan fraude opgespoord.

Snelle controle

Op drie plekken in het land hebben we geëxperimenteerd met de directe en snelle inzet van een fraude-inspecteur bij de aanvraag van een WW-uitkering. Reagerend op signalen van re-integratiecoaches en CWI-adviseurs voerden we speciale inspecties uit bij klanten die mogelijk onterecht een uitkering hadden aangevraagd. Er gaat van deze inspecties een preventieve werking uit, onterechte aanvragen worden ingetrokken.

Volumeontwikkelingen en uitkeringslasten

Kerncijfers UWV

aantallen x 1.000

	2007	2006	verschil	%
WW				
Nieuwe uitkeringen	253,0	311,1	-58,1	-18,7
Beëindigde uitkeringen	311,2	369,8	-58,7	-15,9
Lopende uitkeringen	192,0	249,2	-57,2	-23,0
IVA				
Nieuwe uitkeringen	4,3	3,8	0,5	14,9
Beëindigde uitkeringen	0,7	0,3	0,4	108,1
Lopende uitkeringen	8,4	3,7	4,7	126,5
WGA				
Nieuwe uitkeringen	17,9	17,2	0,7	4,3
Beëindigde uitkeringen	2,3	1,7	0,6	37,7
Lopende uitkeringen	30,0	15,4	14,6	95,4
WAO				
Nieuwe uitkeringen	11,7	11,0	0,7	6,1
Beëindigde uitkeringen	54,7	75,0	-20,3	-27,1
Lopende uitkeringen	596,0	639,0	-43,0	-6,7
WAZ				
Nieuwe uitkeringen	1,2	1,2	-0,0	-6,1
Beëindigde uitkeringen	5,5	7,3	-1,8	-24,5
Lopende uitkeringen	43,0	47,3	-4,3	-9,1
Wajong				
Nieuwe uitkeringen	15,3	13,6	1,7	12,9
Beëindigde uitkeringen	4,4	4,9	-0,5	-10,2
Lopende uitkeringen	166,8	155,9	10,9	7,0
ZW				
Toegekende uitkeringen ¹	357,1	390,3	-33,2	-8,5
Beëindigingen	404,8	389,4	15,4	4,0
Gemiddeld lopende uitkeringen ¹	96,2	90,5	5,7	6,3

¹ Excl. ziekmeldingen die in verband met gehanteerde wachtdagen niet tot een uitkering hebben geleid.

WW

Dankzij de gunstige economische ontwikkelingen groeit de werkgelegenheid. Dat merken we ook aan het aantal WW-uitkeringen: dit daalde in 2007 met 57.200 (23%).

Ook de wijzigingen in het WW-stelsel hebben hun eerste effecten. Er zit een stijgende lijn in het aantal mensen dat de WW verlaat wegens het bereiken van de verscherpte maximale WW-duur (van 20,9% in 2006 naar 24,9% in 2007). Dat zijn vooral WW-uitkeringsgerechtigden die niet voldoen aan de arbeidsverledeneis: zij hebben de afgelopen vijf jaar niet

In 2007 kreeg meer dan 80% van onze WW-klienten binnen vier weken de eerste definitieve betaling

gedurende vier jaar minstens 52 dagen gewerkt. Voor hen is de maximale WW-duur ingekort van zes tot drie maanden.

Het aantal WW'ers jonger dan 35 jaar is door de economische ontwikkelingen en de wetwijzigingen sterk gedaald (met 33,1%). Het aantal ouderen (55 jaar en ouder) is aanzienlijk minder afgenomen (met 10,2%).

UWV betaalde in 2007 voor € 3.092 miljoen aan WW-uitkeringen tegenover € 4.075 miljoen in 2006. Deze afname met ruim 24% is met name het gevolg van de daling van het aantal uitkeringsgerechtigden.

WIA

De Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) wil de focus op werk versterken. In 2007 (het tweede levensjaar van de wet) hebben we ruim 20.500 WIA-uitkeringen toegekend (incl. voorschotten bijna 22.300) en ruim 16.500 aanvragen afgewezen. Belangrijkste reden voor afwijzing is dat een verzekerde minder dan 35% arbeidsongeschikt is en daarmee niet voor een WIA-uitkering in aanmerking komt.

Het aantal WIA-uitkeringen steeg in 2007 met bijna 19.500 (ruim 14.500 WGA-uitkeringen en ruim 4.500

IVA-uitkeringen) tot in totaal 38.400 eind 2007. Een WGA-uitkering wordt toegekend als de klant nog een zeker (toekomstig) arbeidsvermogen heeft; een IVA-uitkering is voor mensen die waarschijnlijk nooit meer kunnen werken.

UWV heeft in 2007 voor € 450 miljoen WIA-uitkeringen betaald, waarvan € 119 miljoen IVA-uitkeringen en € 331 miljoen WGA-uitkeringen. Dit is een forse toename ten opzichte van de € 148 miljoen aan uitkeringslasten in 2006. Deze toename is echter in lijn met de instroom van de WIA, die begin 2006 in de plaats kwam van de WAO.

WAO

Het totaal aantal WAO-uitkeringen is in 2007 met 43.000 (6,7%) gedaald tot 596.000. Deze daling wordt veroorzaakt door beëindigingen van de uitkering als gevolg van herbeoordeling, pensionering en overlijden, terwijl de instroom in de WAO als gevolg van de invoering van de WIA vrijwel is stilgevalen. De daling van het aantal WAO-uitkeringen is in de loop van 2007 tijdelijk onderbroken. Doordat een deel van de hernieuwd herbeoordeelde 45-plussers alsnog in aanmerking kwam voor een WAO-uitkering, stroomden in het vierde kwartaal van 2007 weer meer mensen in de WAO. Dit effect zal zich ook begin 2008 nog beperkt voordoen. Daarnaast verlieten minder mensen de WAO, doordat reguliere herbeoordelingen later plaatsvinden. UWV betaalde in 2007 voor € 8.534 miljoen WAO-uitkeringen. Ten opzichte van de uitkeringslasten in 2006 (€ 8.650 miljoen) is dit een afname van 1%. Tegenover de daling van het aantal uitkeringsgerechtigden stond een verhoging van het uitkeringspercentage voor volledig arbeidsongeschikten per 1 juli 2007 van 70% naar 75%.

Wajong

Er komen steeds meer mensen de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) binnen.

De instroom blijft bovendien aanzienlijk hoger dan de uitstroom. Het aantal klanten met een Wajong-uitkering is met 10.900 (7,0%) gestegen van 155.900 in 2006 tot 166.800 in 2007. Ongeveer 25% (in 2006 nog 14%) van de nieuwe Wajong-klanten komt uit de bijstand. Deze instroom is sinds 2005 sterk toegenomen. Ook komen er veel nieuwe Wajong-klanten uit het voortgezet speciaal onderwijs, het praktijkonderwijs en instellingen. De stijging van het aantal leerlingen daar zal naar verwachting doorzetten, en daarmee ook het aantal nieuwe Wajong-klanten.

Dit komt vooral doordat per 1 augustus 2004 de toegang tot de WAZ is gesloten; er komen geen nieuwe klanten meer bij. De uitkeringslasten WAZ zijn in 2007 gedaald met 12% (€ 419 miljoen ten opzichte van een jaar eerder € 471 miljoen). Deze daling is conform de daling in het volume.

Ziektewet

In 2007 zijn 357.100 ZW-uitkeringen toegekend. Het aantrekken van de uitzendmarkt, veroorzaakt door de economische groei, leidt tot een groter aantal uitzendkrachten en dus ook tot meer zieke uitzendkrachten: van 174.900 in 2006 naar 190.400 in 2007.

Deze daling met 7% ten opzichte van 2006 (€ 1.376) komt overeen met de ontwikkeling van het volume en de daling met 1% van de gemiddelde daguitkering.

Wajongers zullen over enkele jaren de grootste groep arbeidsongeschikten vormen

UWV heeft in 2007 voor € 1.940 miljoen aan Wajong-uitkeringen betaald. Dit is 10% meer dan in 2006 (€ 1.762 miljoen). Deze stijging is het gevolg van een toegenomen aantal uitkeringsgerechtigden en een hogere gemiddelde daguitkering.

WAZ

De WAZ geeft recht op een uitkering op minimumniveau als een zelfstandige langdurig arbeidsongeschikt is. Het aantal mensen met een WAZ-uitkering is in 2007 met 4.300 (9,1%) gedaald tot 43.000.

Zieke werklozen ontvangen vanaf 1 mei 2007 eerst dertien weken een WW-uitkering en pas daarna eventueel een ZW-uitkering. Dit heeft, samen met de verbeterde economische situatie, het aantal ZW-toekenningen voor deze groep flink omlaag gebracht: van 30.600 in het tweede halfjaar van 2006 naar 8.350 in het tweede halfjaar van 2007.

Het aantal ZW-toekenningen voor de overige vangnetgevallen was in 2007 iets lager dan in 2006.

UWV betaalde in 2007 voor € 1.270 miljoen aan ZW-uitkeringen.



*Terwijl we
vernieuwen,
gaat het werk
gewoon door*

Organisatie weerspiegelt ambitie

UWV bouwt aan een klantgerichte organisatie die klaar is voor de toekomst. Sinds we het veranderprogramma de Vernieuwing zijn gestart, begint de waardering voor UWV te stijgen. Reden om onze doelstellingen voor klantgerichtheid, efficiëntie en effectiviteit nog verder aan te scherpen.

Burgers en werkgevers beoordelen UWV beduidend hoger op de aspecten betrouwbaar, sociaal, integer en klantgericht dan vorig jaar. Maar we worden ook nog steeds bureaucratisch gevonden.

De Vernieuwing moet zorgen voor een kanteling van een procesgerichte naar een klantgerichte organisatie. We hebben letterlijk in kaart gebracht wat klanten van ons (mogen) verwachten. In 2007 hebben we nieuwe klantprocessen ontwikkeld vanuit de wensen en verlangens van de klant. En niet zoals voorheen primair vanuit de wet. Maatwerk, doelgroepbenadering, elektronische dienstverlening en vereenvoudiging zijn daarbij de sleutelbegrippen.

UWV onderscheidt vier bedrijfskernfuncties: werk, sociaal medische zaken, uitkeren en gegevensdiensten. Een klant kan met meer dan één van die functies te maken krijgen. Om de klant goed in het zicht te houden hebben we de Klant Management

Organisatie (KMO) opgericht.

Deze vijfde kernfunctie geeft vorm aan de klantcommunicatie en voert de regie over de klantprocessen.

We verwachten hiermee de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verhogen.

In 2007 is het besturingsmodel voor het vernieuwde UWV op hoofdlijnen vastgesteld, als vertrekpunt voor de inrichting van de organisatie.

In ons programmaplan voor de Vernieuwing hebben we concreet aangegeven welke stappen we gaan zetten in 2008, welke resultaten we willen boeken en hoe de beschikbare budgetten, zoals overeengekomen met de minister, over de plannen worden verdeeld.

De Vernieuwing richt zich allereerst op het bouwen van een vernieuwd en klantgericht UWV, maar we verwachten dat het vanaf 2010 ook zal leiden tot een structurele nettobesparing op de reguliere uitvoeringskosten met 8 tot 10%.

Doelmatiger bedrijfsvoering

Terwijl we vernieuwen, gaat het werk gewoon door. Onze klanten, en uiteraard onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, vertrouwen erop dat we ons werk efficiënt en doelmatig doen. Om te bepalen of UWV doelmatig heeft gewerkt, stellen we onszelf drie eenvoudige vragen:

- Wat hebben we bereikt?
- Wat hebben we daarvoor gedaan?
- Wat heeft het gekost?

We concluderen dat onze doelmatigheid in 2007 is toegenomen. De kwaliteit van onze dienstverlening is over de gehele linie verbeterd en we hebben de activiteiten uit ons jaarplan grotendeels uitgevoerd. Bovendien hebben we € 41 miljoen minder uitgegeven aan apparaatskosten. We kunnen niet zelf aan alle knoppen draaien. In onze begroting maken we de relatie zichtbaar tussen de te leveren productie en de financiële middelen

die daarvoor nodig zijn. We bepalen dus eens per jaar het benodigde budget voor de uitvoering. Als vervolgens bijvoorbeeld het aantal WW'ers daalt en er bij UWV dus minder 'productie' is, dan gaan de kosten niet automatisch in dezelfde mate omlaag. De reguliere uitvoeringskosten zijn overigens wel lager uitgekomen dan de begroting 2007, als gevolg van een lagere productie.

De Vernieuwing zorgt voor een kanteling van een procesgerichte naar een klantgerichte organisatie

Loonaangifteketen

Werkgevers doen sinds 2006 loonaangifte bij de Belastingdienst. De Belastingdienst en UWV controleren deze aangifte en UWV verwerkt de gegevens vervolgens in de polisadministratie. De polisadministratie is onmisbaar om de administratieve lasten van burgers en bedrijven te verlichten. Doel is betrouwbare en toegankelijke vastlegging, beheer en levering van gegevens.

Begin 2007 bleek dat de loonaangifteketen nog niet stabiel is, waardoor de polisadministratie bij UWV vertraagd werd gevuld. Als gevolg daarvan moesten werkgevers gegevens opnieuw aanleveren. Ook bleek dat de ontwikkelde polisadministratie te complex was. De bewindslieden van SZW en Financiën hebben in

april 2007 een gemeenschappelijk beheerteam ingesteld van UWV en Belastingdienst dat de samenwerking binnen de keten moet intensiveren en knelpunten moet oplossen. Dit team heeft een integrale probleemanalyse opgesteld, met diverse maatregelen die moeten zorgen voor een werkende keten in 2008. Een onafhankelijke ketenmanager geeft inmiddels leiding

aan het beheerteam. In goed overleg met onze afnemers hebben we in 2007 tijdelijke oplossingen getroffen voor de levering van gegevens. Voor 2008 zijn aanvullende afspraken gemaakt. Om de complexiteit van de polisadministratie te beperken zijn we in de zomer van 2007 gestart met vermindering en vereenvoudiging van de systemen.

Zicht op risico's

De Vernieuwing, de fusie met CWI, volumedalingen, omvangrijke bezuinigingen en nieuw kabinetsbeleid zullen de komende jaren het uiterste van ons vergen. Zo'n aaneenschakeling van veranderingen en vernieuwingen onderstreept het belang van adequaat risicomanagement. De dienstverlening moet immers op niveau blijven.

Dat vraagt veel afstemming, een goede regie en realistische plannings met haalbare stappen. Bij UWV is risicomangement daarom integraal onderdeel van de managementcyclus. Om adequaat met risico's om te kunnen gaan, brengen we deze jaarlijks en UWV-breed in kaart.

ICT-Infrastructuur

De kwaliteit en beschikbaarheid van onze ICT-systemen is essentieel voor onze dienstverlening. UWV is in 2002 ontstaan uit een fusie en dat is ook zichtbaar in onze ICT: die is omvangrijk, complex en kwetsbaar. Incidenten op ICT-vlak kunnen grote consequenties hebben.

We werken daarom aan een modern en flexibel 'systeemlandschap', vanuit een integrale aanpak van ICT. We zorgen voor een verbeterde sturing op ICT-processen en een meer transparante ICT-organisatie. Ook bouwen we aan een Hoofdrekencentrum dat klaar is voor de toekomst. Het aantal applicaties brengen we rigoureus terug. Van het totale aantal van 657 dat aanvankelijk in gebruik was, gaan we er maar liefst 467 uitschakelen. De overige 190 brengen we over naar het Hoofdrekencentrum. In 2007 hebben we 250 applicaties uitgezet (in totaal tot nu toe 348) en dertien applicaties overgebracht (in totaal tot nu toe 48). En we hebben in 2007 veel geïnvesteerd in back-upsystemen.

Maatschappelijk verantwoord

UWV opereert in het hart van de samenleving. We voelen ons mede verantwoordelijk voor die samenleving en leveren graag onze bijdrage. In de loop van 2007 hebben we in een beleidsplan maatschappelijk verantwoord ondernemen onze ambities neergelegd.

Zo voeren we een actief diversiteit-personeelsbeleid en dragen actief bij aan de vitaliteit en het fysieke welbevinden van onze medewerkers.

We stimuleren managers om relevante maatschappelijke functies uit te oefenen en al onze medewerkers om actief te participeren in relevante maatschappelijke netwerken.

We voeren een duurzaam inkoopbeleid, waarbij we altijd een optimale balans zoeken tussen milieuaspecten, sociale verantwoordelijkheid en financieel-economische condities. Duurzaamheid moet ook zichtbaar worden in ons energiegebruik en in het autoleasebeleid.

We streven ernaar de uitgangspunten van maatschappelijk verantwoord ondernemen in al onze activiteiten mee te laten wegen.

Klantencontactcentrum ook opleidingscentrum

Ons Klantencontactcentrum (KCC) heeft ongeveer 600 personeelsleden, verspreid over drie locaties. Ongeveer een kwart daarvan bestaat uit mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij worden opgeleid tot volwaardig klantadviseur, waarna ze elders aan de slag kunnen komen. De kandidaten krijgen een dienstverband bij een uitzendbureau en verbinden zich wel voor een traject van drie tot vijf jaar aan het KCC.

De eerste vijf tot zes weken krijgen ze een intensieve opleiding tot klantadviseur. In een traject van 'erkend leren' krijgen ze daarna steeds meer kennis en ervaring, afgesloten met een mbo3-diploma.

Vanaf het voorjaar van 2008 start de opleiding voor een mbo4-diploma.

In 2007 zijn 149 mensen gestart met als einddoel mbo3-diploma. Ook begonnen 178 mensen die in 2005 en 2006 een certificaat hebben behaald, aan de vervolgopleiding voor hun mbo-diploma.

'Ze heeft me zelfs aan de computer gekregen'

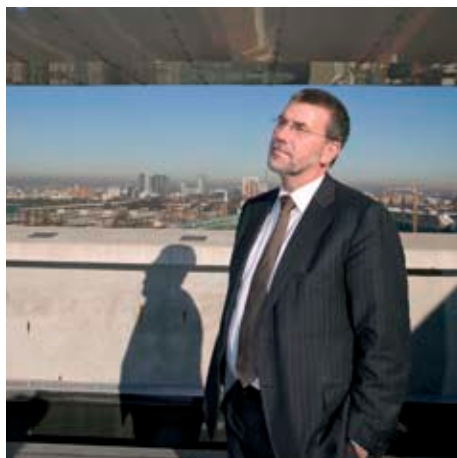


'Verbeter de informatievoorziening'

Blik van buiten



'Laat behoefte klant altijd prevaleren'



Wim Schreuders, directeur Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam:

‘Bij ons op de Marktpleinen, waar UWV, CWI en gemeente heel nauw samenwerken, kunnen we echt spreken over ontschotte dienstverlening. Daarbij is UWV manager Jan Boerma een zeer stimulerende factor. Hij stuurt de re-integratiecoaches aan vanuit het klantgerichte denken. Wat is voor de klant de beste oplossing? Daar gaat hij met al zijn teams voor. Ook aan de top van UWV wordt die gedachte gedeeld en nageleefd. Maar daartussen moet wat mij betreft het samen optrekken voor de klanten nog meer ‘landen’. Soms krijgt het instituut UWV en de eigen positie nog teveel aandacht. UWV is voor mij Jan Boerma...’

Manuel Oude Kotte, werkzaam in proefplaatsing, Wajong-uitkering:

‘Dit is mijn eerste baan sinds vier jaar. Ik heb nu twee jaar een Wajong uitkering, en heb in een tehuis gezeten om mijn gedrag te leren veranderen. Tijdens de gesprekken met de UWV-arts, de arbeidsdeskundige en iemand van het reïntegratiebureau hadden we allemaal best onze twijfels of ik nog werk zou vinden. Maar tot mijn verbazing werd ik drie dagen na het laatste gesprek al gebeld, dat ik kon gaan kijken bij een garage. Daar kon ik meteen aan de slag, als autopoetser. Het is nu nog een proefplaatsing met behoud van uitkering, maar ik vind het belangrijk dat ik nu werk voor mijn geld. Ik ben er echt hartstikke blij mee.’



Wim van Zon, bedrijfsleider C1000, Delft Zuidpoort:

‘Vergeleken met vroeger heeft UWV een hele positieve slag gemaakt. De bereikbaarheid is sterk verbeterd, de mensen zijn reuze vriendelijk. Door die aandacht voelt mijn probleem al als de helft minder. De bottleneck voor mij zit in de gecompliceerdheid van veel dingen. Een formulier zoeken en dan verdwalen in een doolhof. Die formulieren zélf: vaak moet ik allerlei gegevens bij één en dezelfde medewerker dubbel invullen. Vereenvoudig dat, zou ik zeggen. Wat ook minder ingewikkeld kan is het grote aantal re-integratiebureaus met al hun begeleiders, coaches en consultants waar je mee te maken hebt. Geef de detailhandel één deskundig aanspreekpunt, dat lost veel problemen op.’

les Blok, werkzaam in proefplaatsing, gedeeltelijk arbeidsongeschikt , WW-uitkering:

‘Vorig jaar zomer werd ik gedeeltelijk afgekeurd. Ik ben metaalbewerker en lasser, maar kon niet meer langdurig staan. Mijn toenmalige werkgever had geen passend werk voor me, dus heb ik een WW-uitkering aangevraagd. Ik kreeg een re-integratiecoach toegewezen, een hele sympathieke dame. Ze heeft me via een cursus zelfs aan de computer gekregen! Na een proefplaatsing die te belastend was voor mijn voet, zorgde zij dat ik daar niet meer naar toe hoefde. Nu heb ik een nieuwe proefplaatsing bij een technische dienst, en repareer allerlei gereedschap. Daar kan ik bij blijven zitten, dus dat bevalt heel erg goed. En het leuke is dat ik hier ook vaak de computer moet gebruiken.’



Ron Rooding, manager Arbeidsomstandigheden Holland Casino:

‘Een positief punt van UWV is dat ze externe partijen bewust opzoeken om te praten over hun dienstverlening. Zo maken wij deel uit van klankbordgroepen en zijn we afgelopen jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst voor werkgevers over verbetering van de dienstverlening. Daar brengen we dan ook wel de nodige aandachtspunten in. Onze rode draad is: verbeter de informatievoorziening voor werkgevers, maak die transparanter. Niet alleen managementinformatie, zoals ziek- en hersteldata, maar ook terugkoppeling over allerlei lopende zaken. Als een zieke werknemer een WIA-uitkering moet aanvragen is het wel zo prettig als je ook als werkgever op de hoogte wordt gehouden van het verloop van het proces.’

Marjolein ten Kroode, lid Raad van Bestuur Sociale Verzekeringsbank:

‘Ons snijvlak met UWV, samen met de Belastingdienst en het College voor Zorgverzekeringen, betreft vooral mensen die vanuit Nederland verhuizen naar het buitenland of mensen in het buitenland met een Nederlandse uitkering. Daar vinden we elkaar, bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van een gezamenlijk portaal op internet, of in de samenwerking tussen sociaal attachés op de ambassades. Bij de SVB hebben we het motto “geen loket is beter dan één loket”: naast het vraagpatroon van de klant staat de persoonlijke dienstverlening van de professional voorop, zonder tussenkomst van callcenter of frontoffice. Dit gaat hand in hand met het verhogen van de digitale dienstverlening. Voor ons werkt deze werkwijze heel goed, maar UWV heeft natuurlijk andere doelstellingen en andere doelgroepen. Daarnaast stelt de samenwerking met ketenpartners CWI en gemeenten andere eisen. Maar hoe dan ook, “behoefte van de klant” moet mijns inziens altijd prevaleren, niet de “interne logica van de eigen organisatie”.’





***'UWV is voor mij
Jan Boerma'***



***'Mag het een onsje
minder gecompliceerd?'***



***'Belangrijk dat ik nu
werk voor mijn geld'***

*Geen banen
voor het leven,
wel voortdurend
investeren in
mensen*



Medewerkers sleutel tot klantgerichtheid

Een vernieuwd UWV is niet alleen een kwestie van nieuwe processen en systemen, het gaat vooral om een andere manier van denken en doen. Want uiteindelijk zijn het de medewerkers die de ware klantgerichtheid van UWV bepalen. Daarom investeren we nadrukkelijk in onze mensen.

Houding en gedrag

Persoonlijke aandacht en bejegening zijn bepalende factoren voor de tevredenheid van onze klanten, net als de manier waarop we met onze klanten communiceren.

Die aspecten kwamen nadrukkelijk aan bod in De Buitenwereld, een veelomvattende leer- en ervaringsdag op een volledig daarvoor ingerichte verdieping in ons Amsterdamse hoofdkantoor. In 2007 hebben de laatste 5.000 UWV'ers De Buitenwereld bezocht. Allemaal maakten ze daar op indringende wijze mee hoe de klant tegen UWV aankijkt en welke enorme impact het handelen van UWV'ers kan hebben op het leven van de klant. Sinds begin 2007 was er ook een speciaal – en drukbezocht – programma voor medewerkers van CWI en gemeenten. De Buitenwereld was daarmee het eerste ketenbrede opleidingsprogramma. De Buitenwereld in de huidige vorm sluit eind maart 2008 de deuren,

maar we gaan door met het ontwikkelen van houding en gedrag van onze medewerkers.

Hoge eisen, oog voor de klant

Het vernieuwde UWV stelt hoge eisen aan onze mensen. Taken, competenties en functies veranderen en we doen bovendien een groter beroep op de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Qua niveau zal er een verschuiving plaatsvinden van mbo naar hbo. Iedereen, managers en medewerkers, wordt getoetst op klantgerichtheid.

Managers geven goede voorbeeld

Van managers verwachten we dat ze het goede voorbeeld geven, ze moeten hun medewerkers voorgaan in de vernieuwing. In 2007 is daarom het Platform Managementontwikkeling UWV opgezet. Het laat zien welke rol van managers en hun medewerkers wordt verwacht in de vernieuwde

organisatie en hoe ze zich – ook in hun leiderschap – verder kunnen ontwikkelen. We besteden ook nadrukkelijk aandacht aan het 'scouten' en begeleiden van nieuw managementtalent met de potentie om door te groeien.

Verdere krimp

Wij hadden op 31 december 2007 16.842 medewerkers in dienst. Ten opzichte van 1 januari 2003 is dit een daling van 7.008 medewerkers, oftewel 29%. Tussen 31 december 2006 (18.196) en 31 december 2007 daalde het aantal medewerkers met 1.354. Omgerekend ging het in 2007 om een daling van 15.434 naar 14.181 fte's.

De krimp van de organisatie gaat de komende jaren door. We zullen alles doen om mensen perspectief op werk te blijven bieden, binnen of buiten UWV. De regels van het Sociaal Plan zijn daarbij leidend. En daar komt nog iets bij: we hebben de uitdrukkelijke intentie om het vernieuwde UWV door

UWV Academie

Het management van UWV stimuleert, faciliteert en ondersteunt de medewerkers bij hun ontwikkeling. Opleidingen kunnen hierin een rol spelen. De UWV Academie adviseert het management hierbij en speelt ook een rol bij het opzetten van opleidingen. Zo zijn er in 2007 opleidingen ontwikkeld voor re-integratiecoaches, voor procesbegeleiders en voor medewerkers die nieuw opgeleverde automatiseringssystemen moeten testen. Verder heeft de UWV Academie zich ingezet voor efficiënte opleidingen op het gebied van de sociale zekerheid, met een kortere studieduur.

huidige UWV'ers te laten bemensen. Het sociaal plan voorziet ook in een procedure voor medewerkers die boventallig worden. Zij krijgen tijd en gelegenheid om ander werk te vinden en kunnen daarbij rekenen op onze actieve ondersteuning. Uitgangspunt daarbij is 'werk boven uitkering', net als voor de klanten van UWV. Tot en met december 2007 kregen 2.385 medewerkers te horen dat ze boventallig waren verklaard: 1.437 in 2005, 561 in 2006 en 387 in 2007. 565 van hen werden in 2005 overgedragen aan de mobiliteitscentra, 244 in 2006 en 557 in 2007. Eind december 2007 waren in totaal nog 441 medewerkers boventallig.

Employability

UWV hecht veel waarde aan optimale inzetbaarheid van medewerkers: de juiste mens op de juiste tijd op de juiste plaats. Uitgangspunt is dat elke medewerker verantwoordelijk is voor zijn eigen ontwikkeling. UWV ondersteunt zijn medewerkers op vele manieren om hun 'employability' te versterken en voor hun verdere loopbaan het heft in eigen hand te kunnen nemen. Banen voor het leven bestaan immers niet meer. Het is belangrijk dat medewerkers het vizier niet alleen op UWV richten maar ook op de externe arbeidsmarkt. De fusie met CWI en de samenwerking in de keten kunnen het perspectief verbreden.

Met het zogeheten employability-paspoort kunnen medewerkers hun loopbaankansen en -mogelijkheden in kaart brengen. Het paspoort helpt hen om zich te blijven ontwikkelen en inhoud te geven aan hun eigen loopbaan, en kan ook zicht bieden op andere loopbaanperspectieven. In 2007 zijn bijna drieduizend employability-trajecten gestart; inmiddels hebben ruim 1.300 medewerkers hun employabilitypaspoort.

UWV heeft wel héél veel ICT

UWV neemt in omvang af, maar heeft tegelijk vakmensen nodig. Vooral op het gebied van ICT kunnen we nieuwe collega's gebruiken. Bovendien hebben we in 2007 besloten om het grote aantal extern ingehuurd medewerkers voor een deel te vervangen door eigen medewerkers. Dat maakt ons minder afhankelijk van de kennis van externe partijen en roept een halt toe aan de versplintering van kennis en expertise in de organisatie. Daarom is er een einde gekomen aan een vacaturestop van vijf jaar. In september is een groot-scheepse campagne gelanceerd om ICT-professionals aan te trekken. We werven daarbij nadrukkelijk ook onze eigen medewerkers en klanten. De actuele politieke ontwikkelingen in combinatie met organisatiebrede veranderprogramma's waarbinnen ICT één van de pijlers is, maakt UWV tot een uitdagende werkgever voor

ICT'ers. UWV scoort hoog op onder meer opleiding, training en innovatie. UWV is door CRF uitgeroepen tot TOP ICT Werkgever 2007. CRF is een onafhankelijk bedrijf dat door middel van objectief onderzoek betrouwbare gegevens van potentiële werkgevers verzamelt en uitgeeft.

Onze wervingscampagne verloopt succesvol: eind februari 2008 waren al 60 nieuwe collega's aangenomen. Er liepen op dat moment nog 65 sollicitatieprocedures en er hadden in totaal bijna 500 mensen gereageerd.

Integriteit medewerkers

Integer handelen is noodzaak.

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie.

Het Bureau Integriteit van UWV onderzoekt alle signalen die ons van binnen én buiten de organisatie bereiken over medewerkers die mogelijk niet integer handelen.

In 2007 kwamen 107 signalen binnen. Het ging onder andere om misbruik van vertrouwelijke informatie, ongewenst gedrag, ongewenste omgangsvormen en misbruik van bedrijfsmiddelen. In vijftien gevallen is aangifte gedaan bij de politie, zeven mensen zijn op staande voet ontslagen en 23 medewerkers kregen een officiële waarschuwing.

Agressie: voorkomen en beheersen

Medewerkers van UWV houden klanten aan de gemaakte afspraken en kunnen beslissen over het inkomen van burgers. Een negatieve beslissing kan soms leiden tot agressie. We besteden veel aandacht aan agressiepreventie en -beheersing. Bij het voorkomen en beheersen van agressie gaat het om een balans. Aan de ene kant wil UWV open en transparant zijn, aan de andere kant is er voor agressie een zero tolerance-beleid. Dat is lastig; een te strenge en zichtbare beveiliging vergroot de afstand tot de klant en kan zelfs agressie opwekken. Toch doen we er alles aan onze medewerkers een veilige werkomgeving te bieden, onder meer door de aanwezigheid van beveiligingsmedewerkers en het gebruik van elektronische beveiligingsmiddelen. UWV, CWI en gemeenten hebben in 2007 een gezamenlijke aanpak van agressie opgesteld. Uitgangspunt: er is ruimte voor emotie, maar agressie wordt nooit en in geen enkele situatie getolereerd.



***Wij willen ons
zo transparant
mogelijk
presenteren***

Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Gedurende 2007 was de Raad als volgt samengesteld:

- dr. J.M. Linthorst, voorzitter
- mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter
- drs. D.M.F. Jongen.

Raad van Advies

De leden van de Raad van Advies worden benoemd door de minister van SZW. De Raad bestaat uit vier leden:

- drs. H.J. Brouwer, voorzitter
- drs. J. de Boer
- H. Hofstede
- P. Rosenmöller.

UWV en omgeving

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur stelt de missie, ambities, waarden en normen en strategie van UWV vast, besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering en over alle andere onderwerpen die voor een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten noodzakelijk zijn.

De Raad van Bestuur heeft tweewekelijks overleg met de Veranderorganisatie over de voortgang van de vernieuwing en de veranderprojecten. In de Groepsraad spreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de eerste echelon-directeuren over de prestaties in de uitvoering en over de voorbereidingen voor strategie en beleid.

De Raad van Bestuur voert verder regelmatig overleg met ketenpartners en andere stakeholders zoals de Belastingdienst, de Ondernemingsraad en vertegenwoordigers van onze klanten in de Centrale Cliëntenraad en de Landelijke Cliëntenraden.

Raad van Advies

De Raad van Advies fungeert als adviesorgaan en klankbord voor de Raad van Bestuur. De twee raden vergaderen vier à vijf keer per jaar gezamenlijk. Daarbij wordt uitgebreid stilgestaan bij de gang van zaken in de organisatie, bij de resultaten van de uitvoering en bij beleidsontwikkelingen op het terrein

van de sociale verzekeringen.

De Raad van Bestuur raadpleegt de Raad van Advies in ieder geval over het meerjarenbeleidsplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting en de jaarrekening van UWV en bepaalde ingrijpende beslissingen.

Relatie met SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder verantwoordelijkheid van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. UWV legt aan de minister verantwoording af over het gevoerde beleid. Dit gebeurt via kwartaalverslagen en het jaarverslag. De minister en de Raad van Bestuur spreken elkaar enkele malen per jaar. Verder voeren UWV en SZW regelmatig overleg op allerlei niveaus.

Cliëntenraden

De cliëntenraden zorgen voor de kennis over wat er onder klanten leeft. Ze geven UWV vanuit hun praktijkervaring adviezen, ze maken knelpunten zichtbaar en doen voorstellen voor betere dienstverlening. Het zijn stuk voor stuk volwaardige gesprekspartners die gevraagd en ongevraagd meedenken en adviseren over onze dienstverlening. Er zijn twaalf regionale raden die zich vooral bezighouden met de uitvoering: zes voor arbeidsgeschiktheid (AG) en zes voor de WW. Twee landelijke raden (ook weer AG en WW) concentreren zich met name op het beleid en één

centrale cliëntenraad richt zich als gesprekspartner van de Raad van Bestuur op de koers die UWV vaart.

De leden van de cliëntenraden zijn zelf klant van UWV en worden voorgedragen door vakorganisaties en cliëntenorganisaties. Iedere AG-raad telt achttien zetels, iedere WW-raad heeft elf zetels.

UWV en de omgeving

Wij zijn ons bewust dat UWV een belangrijke maatschappelijke positie inneemt. Veel burgers en bedrijven hebben direct of indirect met UWV te maken. Ons werk raakt ook dat van belangenorganisaties en andere organisaties die werkzaam zijn in de sociale zekerheid, de zorg of het onderwijs.

Wij willen ons naar de Nederlandse samenleving zo transparant mogelijk presenteren. Dus publiceren wij onze kwartaal- en jaarresultaten en laten zo zien welke goede en minder goede prestaties we leveren. Met onze cliëntenraden spreken we over verdere verbetermogelijkheden.

Wij hebben het afgelopen jaar besloten ons aan te sluiten bij de Handvestgroep. Dat betekent onder meer dat we de code goed bestuur – die we reeds toepassen – ook formeel gaan invoeren. Een open houding naar de samenleving betekent ook dat we bewuste keuzes maken waar het gaat om verantwoord ondernemen.

Blik van

buiten



'Af en toe heb ik nog een terugval, maar die aanvullende uitkering vangt dat prima op'

Anya Zoontjes

zelfstandig tekstschrijver, ex-Wajong:

'Die schrijfcursus was een schot in de roos'

'Het begon allemaal met een schrijfcursus. Daar had ik me voor opgegeven om weer wat structuur in mijn week aan te brengen. Al twee jaar lang kon ik namelijk bijna niets meer, lag vrijwel de hele dag plat en zag vrijwel geen mensen. Door allerlei traumatische ervaringen in mijn jeugd functioneerde mijn lichaam niet meer zoals het hoort. Ik had last van extreme vermoeidheidsverschijnselen en een verstoord immuunsysteem. Daardoor raakte ik vier jaar geleden uiteindelijk arbeidsongeschikt, en kwam ik in aanmerking voor een Wajonguitkering.

Die schrijfcursus was een schot in de roos. Ik vond het heel fijn om te doen en bleek ook nog eens schrijftalent te hebben. Van het één kwam het ander. Een tijdschrift wilde wel op regelmatige basis artikelen van mij plaatsen. Net in die tijd, terwijl ik over deze opdracht aan het onderhandelen was, kwam er een oproep van UWV voor de herkeuring. De herkeuringsarts en later ook de arbeidsdeskundige waren alleen maar heel enthousiast over mijn plannen. Er zat natuurlijk ook een zeker risico in. Ze hadden ook kunnen zeggen: ga jij maar een vaste baan zoeken. Maar in plaats daarvan gaven ze me alle steun en medewerking. Sterker nog: via de arts heb ik zelfs een schrijfpodracht voor een intern blad van UWV gekregen. Het gaat op dit moment erg goed, al heb ik nog wel een gedeeltelijke, aanvullende uitkering. Ik ben nog steeds beperkt door mijn lichaam, maar hoop dat ik op termijn parttime zoveel verdien met mijn teksten dat ik de uitkering helemaal niet meer nodig heb. Er staat zelfs een boek van mij op stapel, over al mijn ervaringen van vroeger. Wie had kunnen denken dat die schrijfcursus het begin van mijn re-integratietraject zou zijn?!

Cokkie Henderiks

directeur cateringbedrijf PDX Services:

'Soms hebben wij behoefte aan meer water bij de wijn'

'Ons bedrijf heeft een sociaal beleid hoog in het vaandel. We steken heel veel tijd en moeite in mensen die jaren uit het arbeidsproces zijn geweest en na een herkeuring toch weer aan de slag moeten, zoals ex-Wajong'ers. Dat gaat vaak veel verder dan alleen begeleiding op het werk. We helpen ze ook om hun hele leven weer op de rit te krijgen. Als je deze mensen dan steeds verder ziet groeien is dat geweldig om te zien. Maar er zou bij UWV en ketenpartners nog meer ruimte in de regelgeving moeten zijn voor specifieke gevallen. Soms hebben wij echt behoefte aan meer water bij de wijn. Neem die mevrouw die we in dienst wilden nemen, van wie de Wajong-uitkering halverwege de maand afliep. Pas eind van de maand zou een bijstandsuitkering binnenkomen. Het bleek niet mogelijk om die periode van twee weken via de officiële kanalen financieel te overbruggen. Om te voorkomen dat ze zich ziek zou melden door de stress hierover, heb ik haar toen zelf maar geholpen. Dat lijkt mij echter niet de bedoeling. De overgang van uitkering naar werk zou beter geregeld moeten zijn. UWV is onmisbaar, want dankzij hen komen veel mensen, vaak na een langdurige uitkering, toch weer aan de slag. Maar oplossingen naar werk worden mijns inziens toch te vaak geblokkeerd. Enerzijds door een te starre regelgeving, anderzijds door een te grote vrijblijvendheid, omdat mensen te gemakkelijk een uitkering krijgen en houden. Mijn devies als werkgever is: UWV, wees nog strenger om mensen aan het werk te krijgen, maar help en begeleid ze daar wel goed bij.'



'Geef het geld voor re-integratiebureaus aan die werkgevers die echt tijd en moeite in mensen willen steken'

Hans Kamps

voorzitter branchevereniging voor
uitzendbureaus ABU, lid van de SER en
voorzitter Kenniscentrum CrossOver:

'Kies nog duidelijker een klantgericht profiel'

'Vanuit verschillende rollen heb ik te maken met UWV. Om te beginnen als voorzitter van de ABU, de branchevereniging voor uitzendbureaus. Sinds de politiek heeft besloten dat UWV alleen de basisuitkering bij ziekte op zich neemt, zijn wij voor dat gedeelte nog steeds klant bij hen. UWV blijft natuurlijk een enorm grote, hiërarchische en bureaucratische organisatie, maar sinds wij als één van hun grootste klanten een eigen account-manager hebben, zijn de lijnen kort en is de dienstverlening aanmerkelijk verbeterd.

Wel zit UWV nogal klem in de hele politieke constellatie. Door een omissie in de WIA - niet alleen vast personeel, maar ook uitzendkrachten worden meegenomen bij de berekening van het WIA-risico - vallen de WIA premies bij UWV relatief hoog uit. Het is voor ons daarom op dit ogenblik voordeliger eigen-risicodragers te worden en een contract af te sluiten met een private verzekeringsmaatschappij. Maar eerlijk gezegd is dat "contre coeur". Want van oudsher hebben we bij UWV goede ervaringen, ook door de aanwezige expertise.

'Dat merk je ook bij de Wajong, voor jonggehandicapten. Als voorzitter van het Kenniscentrum CrossOver én de SER-commissie die een Wajong-advies uitbracht, ben ik daar direct en intensief mee bezig. De betrokkenheid onder arbeidsdeskundigen van UWV voor deze doelgroep is zeer groot. Ze zetten zich met zeer veel enthousiasme, kennis en kunde in om deze mensen te helpen, maar ze zijn vaak met handen en voeten gebonden aan wetten en regels. Al met al vind ik dat UWV zich nog duidelijker moet gaan positioneren. Als je niet gaat voor het profiel van de strikte uitvoerder van de wet, kies dan nóg duidelijker voor het klantgerichte profiel van een wetsuitvoerder die als dienstverlener voor bedrijven en particulieren meer de marges verkennt.'

***'De Wajong bij gemeente of UWV?
Dan kies ik zonder aarzelen voor
UWV: integer, enthousiast en
deskundig'***





***In 2007 zijn
uitvoeringskosten
verder gedaald***

Jaarrekening 2007

Balans

bedragen x € 1 miljoen

31-12-2007

31-12-2006

Activa		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	128	143
Totaal vaste activa	128	143
Vlottende activa		
Vorderingen	2.550	2.324
Liquide middelen	9.958	9.437
Totaal vlottende activa	12.508	11.761
Totaal activa	12.636	11.904
Passiva		
Fondsen		
Fondsvermogen	10.581	9.717
Bestemmingsfondsen	109	70
Totaal fondsen	10.690	9.787
Voorzieningen	71	63
Kortlopende schulden	1.875	2.054
Totaal passiva	12.636	11.904

Staat van baten en lasten

bedragen x € 1 miljoen

2007

2006

Baten		
Baten wettelijke taken sv		
Premiebaten	18.051	17.975
Rijksbijdragen	2.409	2.274
Overige baten	1.030	940
	21.490	21.189
Opbrengst andere taken	16	32
Totaal baten	21.506	21.221
Lasten		
Programmakosten		
Uitkeringen	16.976	17.720
Sociale lasten	1.140	1.097
Overige lasten	753	1.246
	18.869	20.063
Uitvoeringskosten		
Personeelskosten	1.253	1.274
Huisvestingskosten	136	144
Automatiseringskosten	258	285
Bureaunkosten	47	53
Overige kosten	40	55
	1.734	1.811
Totaal lasten	20.603	21.874
Saldo van baten en lasten	903	-653

Kasstroomoverzicht

bedragen x € 1 miljoen

2007

2006

	2007	2006
Kasstroomen uit operationele activiteiten		
Ontvangsten		
Premies	17.749	16.399
Rijksbijdragen	2.395	2.226
Opbrengst andere taken	16	32
	20.160	18.657
Uitgaven		
Uitkeringen	-17.106	-17.867
Sociale lasten	-1.148	-1.170
Overige programmakosten	-75	231
Uitvoeringskosten	-1.722	-1.842
	-20.051	-20.648
Totale kasstroom uit operationele activiteiten	109	-1.991
Kasstroomen uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-16	-40
Desinvesterings in materiële vaste activa	3	4
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten	-13	-36
Kasstroomen uit financieringsactiviteiten		
Rentebaten en -lasten	425	319
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten	425	319
Netto-kasstroom	521	-1.708
Specificatie netto-kasstroom		
Stand 1 januari	9.437	11.145
Stand 31 december	9.958	9.437
Netto-kasstroom	521	-1.708

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van een aantal fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De balans bevat zowel de vermogens van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programma-kosten, bestaande uit de lasten, premiebatens en rijksbijdragen van de fondsen, als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling SUWI en zoveel mogelijk in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW (Wet SUWI art. 49).

Tenzij anders vermeld worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Alle bedragen in de jaarrekening worden afgerond op miljoenen euro's. Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met "0". Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is wordt dit weergegeven met "-".

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelfvervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen niet geactiveerd.

Materiële vaste activa

De activering onder de materiële vaste activa vindt plaats op het moment van verkrijging van het economisch eigendom. De materiële vaste activa worden gewaardeerd op de aanschaffingsprijs, en eventuele bijkomende kosten, die onlosmakelijk met het actief verbonden zijn. Hierop worden de lineaire afschrijvingen in mindering gebracht. Deze afschrijvingen vinden plaats vanaf het moment van ingebruikname en zijn gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

Vorderingen

De vorderingen zijn indien noodzakelijk verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

Baten en lasten

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Baten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben. De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Toelichting op de balans

Materiële vaste activa

bedragen x € 1 miljoen	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Vervoer- middelen	Totaal
<i>Samenstelling stand per 1 januari 2007</i>					
Aanschafwaarde	130	33	63	6	232
Cumulatieve afschrijvingen	-28	-12	-45	-4	-89
Boekwaarde per 1 januari 2007	102	21	18	2	143
Bij: investeringen	1	6	9	-	16
Af: desinvesteringen	0	-1	0	-2	-3
Af: afschrijvingen	-14	-4	-10	0	-28
Boekwaarde per 31 december 2007	89	22	17	0	128
<i>Samenstelling stand per 31 december 2007</i>					
Aanschafwaarde	127	35	53	0	215
Cumulatieve afschrijvingen	-38	-13	-36	0	-87
Boekwaarde per 31 december 2007	89	22	17	0	128

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn.
- Inventaris: drie - tien jaar
- Hardware en software: drie - vijf jaar
- Vervoermiddelen: vier jaar, met inachtneming van een restwaarde

Vorderingen

bedragen x € 1 miljoen

31-12-2007

31-12-2006

Premievorderingen	1.959	1.719
Uitkeringsdebiteuren	258	271
Overige vorderingen	333	334
Totaal vorderingen	2.550	2.324

Premievorderingen

De premievorderingen omvatten de geraamde nog te ontvangen premie over het premiejaar 2007, de openstaande naheffingsaanslagen over het premiejaar 2006 en de vastgestelde nog te innen premies over de premiejaren 2005 en ouder.

Het heffen en innen van premie wordt vanaf premiejaar 2006 uitgevoerd door de Belastingdienst. Wij zorgen voor de afhandeling van de premiejaren 2005 en ouder en zullen in de toekomst de inbare vorderingen overdragen aan de Belastingdienst.

Op de premievorderingen is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorziening is voor de premiejaren 2006 en 2007 gebaseerd op ervaringscijfers van de Belastingdienst en is vastgesteld op 0,5% van de premiebaten. De voorziening openstaande premievorderingen van de premiejaren 2005 en ouder is gebaseerd op ervaringscijfers van onze incassoafdeling.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op voorschotten aan uitkeringsgerechtigden en terug te vorderen uitkeringen.

Op deze vorderingen is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald op 100% van de vorderingen ouder dan twee jaar.

Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan onder andere uit vorderingen op SZW inzake nog te declareren rijksbijdragen. Daarnaast zijn er vorderingen ingevolge verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers en rekeningen-courant met derden die verband houden met de uitvoering van andere taken.

Liquide middelen

De liquide middelen betreffen voornamelijk de tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën. De liquide middelen zijn vrij beschikbaar.

Fondsen

De fondsen bestaan uit het fondsvermogen en de bestemmingsfondsen.

Fondsvermogen

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen in mindering gebracht.

bedragen x € 1 miljoen	01-01-2007	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmings- fondsen	31-12-2007
Aok	692	-349		343
Aof	2.545	-865		1.680
Whk	-	760		760
Sfn	583	-64		519
AWf	5.700	1.438		7.138
Ufo	267	-17		250
Afj, Tf en Rf	-	-		-
Totaal fondsen	9.787	903		10.690
Af: bestemd fondsvermogen	-70	49	-88	-109
Netto fondsvermogen	9.717	952	-88	10.581

De Arbeidsongeschiktheidskas (Aok), het Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof), de Werkhervattingskas (Whk), de Sectorfondsen (Sfn), het Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf) en het Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo) zijn vrijwel geheel premie-gefinancierd.

Het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten (Afj), het Toeslagenfonds (Tf) en het Re-integratiefonds (Rf) kennen geen vermogen. Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen gefinancierd. Het Rf wordt geheel gefinancierd uit bijdragen van andere fondsen (Aof, Afj, AWf en Ufo).

Bestemmingsfondsen

De bestemmingsfondsen zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen.

Het saldo van de bestemmingsfondsen ultimo 2006 is in 2007 grotendeels aangewend voor de afgesproken doeleinden. Ultimo 2007 zijn bestemmingsfondsen gevormd voor de wet- en regelgevingsprojecten WIA, Burgerservicenummer en SUB/Walvis, en

voor enkele reguliere activiteiten. Daarnaast is een bestemmingsfonds gevormd voor de frictiekosten sociaal plan en huisvesting die zullen optreden als gevolg van de Vernieuwing, maar ook als gevolg van de lopende reorganisatie (excl. SUB/Walvis).

bedragen x € 1 miljoen	01-01-2007	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31-12-2007
Wet- en regelgevingsprojecten	39	-31	26	34
Reguliere activiteiten	19	-18	6	7
Frictiekosten	12	-	56	68
Totaal bestemmingsfondsen	70	-49	88	109

Voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	Reorganisatievoorzieningen	Overige voorzieningen	Totaal
Stand per 1 januari 2007	38	25	63
Bij: dotatie	37	14	51
Af: onttrekking aan de voorziening	-14	-11	-25
Af: vrijval van de voorziening	-11	-7	-18
Stand per 31 december 2007	50	21	71
<i>Samenstelling stand per 31 december 2007</i>			
Korte termijn (< 1 jaar)	23	13	36
Middellange termijn (1-5 jaar)	22	5	27
Lange termijn (> 5 jaar)	5	3	8
Stand per 31 december 2007	50	21	71

Reorganisatievoorzieningen

Deze voorzieningen zijn gevormd voor afvloeiingskosten van niet actieve medewerkers uit reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. Op basis van ervaringscijfers is in 2007 de berekeningsystematiek van de reorganisatievoorzieningen aangepast, als gevolg waarvan (tijdelijk) gedetacheerde boventalligen met ingang van 2007 volledig in de voorzieningen zijn opgenomen.

Overige voorzieningen

Hieronder zijn ondermeer opgenomen voorzieningen voor terugbouwverplichtingen, huuraankoop, leegstand en verlieslatende ICT-contracten.

Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen

31-12-2007

31-12-2006

Nog te betalen uitkeringen	1.156	1.260
Belastingen en premies Sociale Verzekeringen	455	439
Leveranciers	140	162
Pensioenen en VUT	7	8
Overige schulden	117	185
Totaal kortlopende schulden	1.875	2.054

Nog te betalen uitkeringen

De post 'Nog te betalen uitkeringen' is inclusief vakantiegeldverplichtingen, sociale lasten en bijdragen Zorgverzekeringswet.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

Meerjarige financiële verplichtingen

Wij hebben verplichtingen voortvloeiend uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervaltermijn.

bedragen x € 1 miljoen

< 1 jaar

1-5 jaar

> 5 jaar

Totaal

Huurcontracten	80	221	100	401
Overige bedrijfsmiddelen	24	21	-	45
Autoleasecontracten	10	10	-	20
Automatiseringscontracten	72	104	-	176
Totaal	186	356	100	642

Niet-verwerkte verplichtingen

Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken SV

Wij rubriceren de baten onder de wet, waarin deze baten zijn geregeld.

Baten naar wet

bedragen x € 1 miljoen

	Premiebaten		Rijksbijdragen		Overige baten		Totaal	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
WAO	9.381	10.187	-	-	229	137	9.610	10.324
WIA-IVA	-	-	-	-	0	-	0	-
WIA-WGA	988	-	-	-	20	-	1.008	-
WAZ	16	27	-	0	0	-	16	27
Wajong	-	-	2.051	1.861	2	3	2.053	1.864
Wazo	-	-	0	5	3	-	3	5
REA	-	-	-	-	96	230	96	230
TW	-	-	319	383	4	2	323	385
BIA	-	-	5	5	0	-	5	5
TRI	-	-	34	20	0	-	34	20
WW	7.650	7.746	-	-	588	512	8.238	8.258
ZW	16	15	-	-	88	56	104	71
Totaal wettelijke taken sv	18.051	17.975	2.409	2.274	1.030	940	21.490	21.189

Premiebaten

De premies werknemersverzekeringen int de Belastingdienst via de loonheffingen. De Belastingdienst draagt de geïnde gelden maandelijks af in rekening-courant bij de minister van Financiën en maandelijks verdeelt het ministerie van Financiën de geïnde premies over de fondsen. De Belastingdienst legt verantwoording af over de inning van belastingen en premies. De verdeelpercentages voor de belastingjaren 2006 en 2007 zijn nog niet vastgesteld.

Voor het bepalen van de premiebaten over het premiejaar 2007 zijn de van de Belastingdienst ontvangen premies over dat jaar vermeerderd met een schatting van de nog te ontvangen premies voor 2007 in volgende verslagjaren. De schatting is gebaseerd op het kaspatroon van de premiejaren 2006 en 2007.

Rijksbijdragen

De programmabaten en -lasten en uitvoeringskosten van de Wajong, de Toeslagenwet, de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria (BIA) en de Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten (TRI) worden geheel uit rijksbijdragen betaald.

Overige baten

Onder de overige baten vallen de bijdragen die via het Aof, het Afj, het AWf en het Ufo aan het Rf worden betaald. Daarnaast bestaan de overige baten hoofdzakelijk uit rentebaten en baten uit verhaalszaken. Voorts zijn de bijdragen van het AWf aan de desbetreffende sectorfondsen opgenomen.

Opbrengst andere taken

Vanaf 2005 voeren we uitsluitend voor de sector Overheid en Onderwijs niet wettelijke taken uit. De omzet is vastgesteld in overeenstemming met contractuele afspraken met de opdrachtgevers. Deze wordt berekend op basis van kostprijs. Het aantal andere taken is in 2007 verder afgenomen.

Programmamakosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet, waarin deze lasten zijn geregeld.

Lasten naar wet bedragen x € 1 miljoen

	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige lasten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
WAO	8.534	8.650	654	609	246	444	489	540	9.923	10.243
WIA - IVA	119	31	9	3	17	-	46	50	191	84
WIA - WGA	331	117	27	9	13	54	188	187	559	367
WAZ	419	471	0	0	1	1	30	25	450	497
Wajong	1.940	1.762	1	1	59	38	53	63	2.053	1.864
Wazo	933	838	74	56	0	0	16	12	1.023	906
REA	3	17	-	-	77	157	13	18	93	192
TW	303	362	20	21	0	2	-	-	323	385
BIA	5	5	0	0	-	-	0	0	5	5
TRI	27	16	2	1	-	-	5	3	34	20
WW	3.092	4.075	260	303	249	492	543	584	4.144	5.454
ZW	1.270	1.376	93	94	91	58	335	297	1.789	1.825
Totaal wettelijke taken sv	16.976	17.720	1.140	1.097	753	1.246	1.718	1.779	20.587	21.842
Andere taken	-	-	-	-	-	-	16	32	16	32
Totaal	16.976	17.720	1.140	1.097	753	1.246	1.734	1.811	20.603	21.874

Uitkeringen

De uitkeringslasten zijn inclusief vakantiegeld, besparingen uitkeringen WSW-ers en bijdragen Zorgverzekeringswet.

Overige lasten

Onder de overige lasten vallen de bijdragen voor de wet REA, de kosten van re-integratietrajecten en voorzieningen en de kosten voor re-integratie- en subsidieregelingen WW.

Daarnaast komen nog overige lasten voor zoals bijdragen aan de sectorfondsen en dotaties aan de voorzieningen voor oninbare premievorderingen en uitkeringsdebiteuren.

Uitvoeringskosten

Personeelskosten

bedragen x € 1 miljoen

2007

2006

Lonen en salarissen	678	708
Sociale lasten	55	56
Pensioenen en VUT	122	122
Externe inleen	309	298
Kosten Sociaal Plan	47	42
Overige personeelskosten	42	48
Totaal personeelskosten	1.253	1.274

Pensioenen en VUT

Met ingang van 1 januari 2005 is de aangepaste Richtlijn voor de Jaarverslaggeving RJ 271 'Personeelsbeloningen' van kracht geworden. Toepassing van deze richtlijn leidt ertoe dat in de staat van baten en lasten niet de betaalde pensioenpremie als last wordt genomen, maar de actuariel berekende pensioenlast. Dit kan leiden tot een aanzienlijke variabiliteit (van jaar op jaar) van de pensioenlasten. Omdat UWV een budgetgestuurde huishouding is, zonder weerstandsvermogen, komen eventuele tegenvallers direct ten laste van het budget van het lopend jaar. Wij hebben om deze reden besloten de richtlijn RJ 271.3 met betrekking tot de pensioenverplichting niet toe te passen in de jaarrekening van UWV.

Verplichtingen op grond van WOPT

Naast de inkomens van de leden van de Raad van Bestuur zijn, op grond van de Wet Openbaarmaking uit Publieke middelen gefinancierde Topinkomens (WOPT), de inkomens die boven het gemiddeld belastbaar jaarloon van de ministers (normbedrag € 169.000) uitgaan openbaar gemaakt in de jaarrekening.

Rapportage op basis van WOPT

bedragen x € 1	2007				2006			
	Duur dienst- verband	Belastbaar jaarloon	Pensioen bijdrage	Totaal Beloning	Duur dienst- verband	Belastbaar jaarloon	Pensioen bijdrage	Totaal Beloning
Vz RvB	12 maanden	198.071	30.957	229.028	12 maanden	187.417	35.173	222.590
Lid RvB	12 maanden	170.578	25.173	195.751	12 maanden	161.886	28.221	190.107
Lid RvB	12 maanden	136.584	15.793	152.377	1 maand	10.894	1.315	12.209
Directeur	12 maanden	149.802	24.706	174.508	12 maanden	151.570	26.621	178.191
Directeur	12 maanden	155.456	22.946	178.402	12 maanden	150.173	26.314	176.487
Directeur	12 maanden	151.931	23.437	175.368	12 maanden	145.192	26.070	171.262

Personeel

Aantal fte's	AG	WW	UGD	B&B	IR	FPO	KCC	Centrale staven	Boven- tallig	Totaal
31-12-2006	6.580	3.829	696	1.295	412	572	189	1.625	236	15.434
31-12-2007	6.359	3.428	263	1.163	394	537	192	1.473	372	14.181

Bestuurskosten

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Gedurende 2007 was de Raad als volgt samengesteld:

- dr. J.M. Linthorst, voorzitter
- mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter
- drs. D.M.F. Jongen.

De bestuurskosten Raad van Bestuur over 2007 bedragen € 0,634 miljoen (2006: € 0,535 miljoen). In deze kosten zijn opgenomen de brutosalariissen, bonussen, pensioenlasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De toename van circa € 0,1 miljoen wordt veroorzaakt, doordat er een groot deel van 2006 sprake was van één vacature binnen de Raad van Bestuur. De bestuurskosten Raad van Advies kwamen in 2007 uit op € 0,052 miljoen (2006: € 0,051 miljoen).

Amsterdam, 11 maart 2008

Raad van Bestuur UWV

dr. J.M. Linthorst, voorzitter

mr. A.G. Dümig, plaatsvervangend voorzitter

drs. D.M.F. Jongen

Overige gegevens

Accountantsverklaring

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2007 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam bestaande uit de balans per 31 december 2007, de staat van baten en lasten over 2007 en het kasstroomoverzicht over 2007 met de daarbij behorende toelichting, waaronder de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling, de toelichting op de balans en de toelichting op de staat van baten en lasten, gecontroleerd.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

De Raad van Bestuur van het UWV is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het saldo van baten en lasten getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, in overeenstemming met de Regeling SUWI en zoveel mogelijk in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW (Wet SUWI art. 49). Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en saldo van baten en lasten, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevat, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht

te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem van het UWV. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die de Raad van Bestuur van het UWV heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van het UWV per 31 december 2007 en het saldo van baten en lasten over 2007 in overeenstemming met de Regeling SUWI en zoveel mogelijk in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW (Wet SUWI art. 49).

Verklaring betreffende andere wettelijke voorschriften

Op grond van de wettelijke verplichting melden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Den Haag, 11 maart 2008

Ernst & Young Accountants
namens deze

w.g. *H. van Moorsel RA*

Bestemming saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen. Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen.

Vorming en vrijval bestemmingsfondsen

Op grond van Wet SUWI, artikel 6 lid 1 onder f, behoeven wij de goedkeuring van de minister van SZW voor het vormen van reserveringen en fondsen.

De bestemmingsfondsen kunnen uitsluitend worden gevormd en aangewend met goedkeuring van de minister van SZW. Een definitief besluit hierover zal worden genomen bij de goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de jaarrekening UWV 2007.

Colofon

Coördinatie en eindredactie:

UWV Cliëntenservice & Communicatie, Amsterdam

Tekst:

*Bauke ter Braak en Monique de Ligny (interviews),
vMtB, Driehuis*

Vormgeving:

Moodfactory, Amsterdam

Fotografie:

Anke van Iersel, Tilburg

Drukwerk:

Kwak & Van Daalen & Runday, Zaandam

*Het volledige jaarverslag van UWV over 2007 is te vinden op
www.uwv.nl*



*In 2007 beter
gepresteerd dan
ooit tevoren*