

# **Jaarverslag 2003**

**Jaarverslag 2003 van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**

Amsterdam, 12 maart 2004



# Inhoud

<b>PREADVIES RAAD VAN ADVIES</b>	<b>3</b>
<b>VOORWOORD</b>	<b>4</b>
<b>VERSLAG RAAD VAN BESTUUR</b>	
<b>HOOFDPUNTEN 2003</b>	<b>8</b>
<b>TOEKOMST</b>	<b>12</b>
<b>WERK BOVEN INKOMEN</b>	<b>15</b>
WAO	15
WW	19
REÏNTEGRATIE	20
<b>HANDHAVING</b>	<b>25</b>
<b>KLANTGERICHTHEID</b>	<b>30</b>
<b>KWALITEIT EN KOSTEN VAN DE UITVOERING</b>	<b>35</b>
KWALITEITSMANAGEMENT	35
RECHTMATIGHEID VAN DE UITVOERING	35
TIJDIGHEID VAN DE UITVOERING	36
ONTWIKKELING WERKVOORRADEN	38
BEVEILIGING EN PRIVACY	40
KOSTEN VAN DE UITVOERING	41
REDUCTIE VAN DE PROGRAMMAKOSTEN	43
<b>SAMENWERKING IN DE KETEN VAN WERK EN INKOMEN</b>	<b>44</b>
<b>DE VERANDERAGENDA</b>	<b>46</b>
<b>ORGANISATIE</b>	<b>51</b>
ORGANIGRAM UWV	51
RAAD VAN BESTUUR	52
RAAD VAN ADVIES	52
<b>JAARREKENING 2003</b>	
<b>BALANS</b>	<b>56</b>
<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>	<b>57</b>
<b>KASTROOMOVERZICHT</b>	<b>58</b>
<b>GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING</b>	<b>59</b>
<b>TOELICHTING OP DE BALANS</b>	<b>62</b>
<b>TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>	<b>66</b>
<b>OVERIGE GEGEVENS</b>	
<b>ACCOUNTANTSVERKLARING</b>	<b>74</b>

## **Preadvies Raad van Advies**

Wij hebben kennisgenomen van het Jaarverslag en de Jaarrekening 2003 UWV en het Rapport van Bevindingen van de Accountantsdienst. In onze vergadering van 10 maart 2004 hebben wij hierover gesproken met de Raad van Bestuur, de directeur Financieel Economische Zaken en de Accountant. Op grond hiervan adviseert de Raad van Advies positief ten aanzien van de vaststelling van het Jaarverslag en de Jaarrekening 2003 door de Raad van Bestuur UWV.

*Raad van Advies UWV*  
*Drs. H.J. Brouwer, voorzitter*

## Voorwoord

*'Voor reïntegratie en tijdelijk inkomen', zo vatten wij de missie van onze organisatie kernachtig samen. Klantgerichte dienstverlening staat centraal. Vanuit die vertrekpunten bouwen we aan onze nieuwe organisatie, werken we aan meer effectiviteit en efficiency en dragen we bij aan het draagvlak voor het stelsel en aan het minimaliseren van de maatschappelijke kosten van de sociale zekerheid.*

We laten in dit jaarverslag zien dat we goed op weg zijn. Getuige de fors gedaalde instroom in de WAO, de successen in het activeren van WAO'ers, de gemaakte inhaalslag ten aanzien van de sluitende aanpak in de WW en risicogericht controleren en handhaven.

In een aantal opzichten is de noodzakelijke cultuuromslag nog niet gerealiseerd, zoals werk maken van de eigen verantwoordelijkheid van de klant en van zijn behoefte aan keuzemogelijkheden. Reïntegratiecoaches gaan op die wensen inspelen.

Ons in de Nederlandse verhoudingen ongekend omvangrijke en complexe veranderings- en fusieproces en de daarmee gepaard gaande kostenreductie verlopen op hoofdlijnen volgens plan. En we realiseren tegelijkertijd continuïteit in onze primaire processen. Dat is in lijn met onze doelstelling om evenwicht tussen going concern en verandering te bewaren.

In onze advisering aan de minister over de uitvoerbaarheid van het forse beleidsprogramma van het in 2003 aangetreden kabinet staan effectiviteit, gemak voor de klant en deregulering centraal. We rekenen erop dat de wetgever deze adviezen bij zijn beslissingen ter harte neemt.

In het eerste jaar van ons bestaan – 2002 – hebben wij in Kompas 2005 onze koers uitgezet. We liggen nog steeds op koers. De dynamiek in onze maatschappelijke omgeving vraagt echter ook om nieuwe accenten bij het bevorderen van arbeidsparticipatie, om meer flexibiliteit, maatwerk, tempo, een grotere bereikbaarheid, meer effectieve uitwisseling van gegevens en kennis. Begin 2004 werken we onze ideeën hierover verder uit.

Onze accountant heeft in zijn verklaring tot uitdrukking gebracht dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van vermogen en resultaat en in overeenstemming met de regelgeving is opgesteld, maar heeft conform de regelgeving een beperking aangegeven met betrekking tot de rechtmatigheid.

We realiseren ons dat zowel zekere als ongewisse toekomstige ontwikkelingen in het takenpakket van onze organisatie gepaard gaan met onzekerheid en onrust voor onze medewerkers. Aanzienlijke personele reducties zijn de komende jaren onvermijdelijk. Desondanks blijven onze medewerkers onder moeilijke omstandigheden stáán voor hun werk. Ze doen dat vanuit een oprechte zorg voor de sociale zekerheid. Ons respect en onze dank daarvoor, ook aan het adres van de ondernemingsraad voor diens positief meedenken in deze spanningsvolle tijden.

*Amsterdam, 12 maart 2004  
Raad van Bestuur UWV  
Drs. A.H.C. Annink, tijdelijk voorzitter*



# **Verslag Raad van Bestuur**



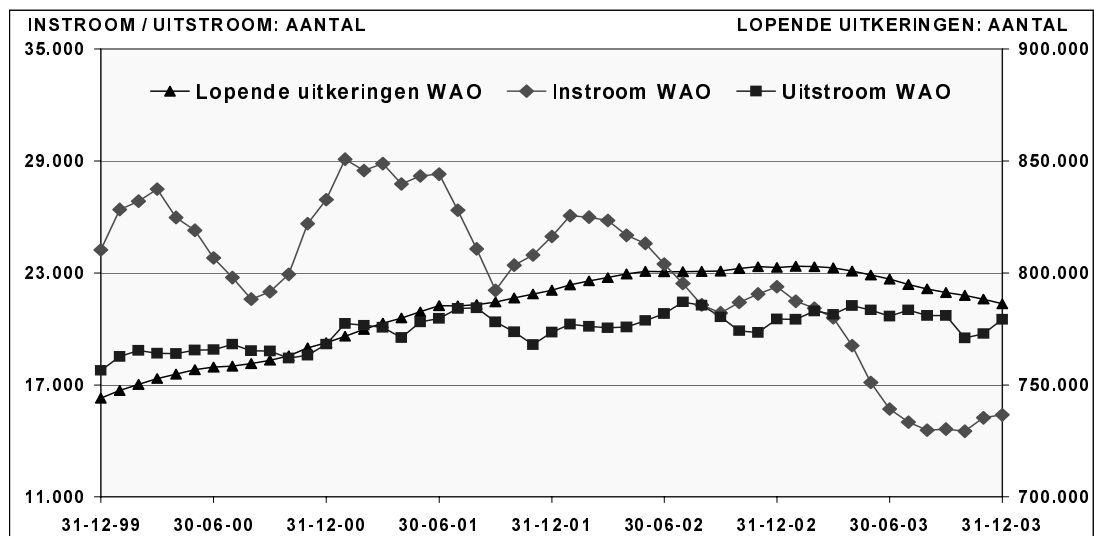
## Hoofdpunten 2003

De centrale doelstellingen voor 2003 waren gericht op werk boven inkomen, handhaving, klantgerichtheid, kwaliteit en efficiency en verdere vernieuwing van onze organisatie.

### Werk boven inkomen

De instroom in de WAO is ten opzichte van 2002 met 28% gedaald. De instroom bedroeg 66.316 uitkeringen (92.387 in 2002).

#### ONTWIKKELING\* WAO-VOLUME



\* = op basis van voortschrijdende 3-maands-cijfers

UWV, afdeling beleidsinformatievoorziening sv

De uitstroom als gevolg van herbeoordelingen is in 2003 met 36.400 beëindigingen ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2002. Het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen als gevolg van de wettelijke 1<sup>e</sup> en 5<sup>e</sup> jaars herbeoordelingen WAO is gehandhaafd respectievelijk gestegen in 2003. De totale bestandsgrootte WAO is in 2003 afgenomen met 2% tot 786.111.

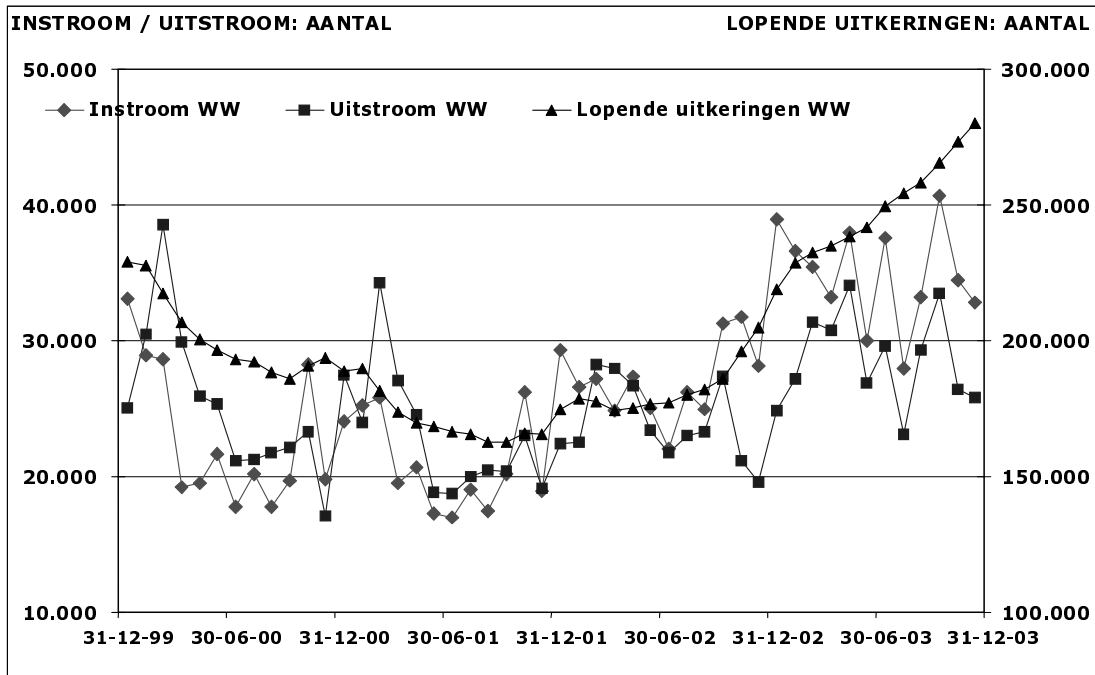
Met een nieuw selectiesysteem voor kansrijke herbeoordelingen, implementatie van de Reïntegratietelefoon en uitbreiding van de aanpak op basis van reïntegratiepilots voor personen uit het zittend bestand WAO, hebben we voorwaarden gecreëerd voor het aan het werk krijgen van meer WAO'ers naast de verdere reductie van het WAO-volume.

De instroom in de Ziektewet daalde met 12%. Ook de gemiddelde ziekte duur van de vangnetpopulatie (de populatie waarvoor UWV de preventie- en begeleidingsrol heeft) blijft dalen. Dit is mede het gevolg van de uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter.

De WW-instroom is als gevolg van de dalende conjunctuur gestegen met 29%. De gemiddelde duur van een WW-uitkering bedroeg 65 weken. In 2002 was dat 74 weken. Het aantal afwijzingen is in 2003 11% hoger dan in 2002.

Ondanks de sterke toename van WW-aanvragen tot ruim 44.000 per maand hebben we door forse extra inspanningen de achterstanden bij de WW weggewerkt en de tijdigheid verbeterd.

## ONTWIKKELING WW-VOLUME



De taakstelling bij de aanbesteding van reïntegratietrajecten voor het contractjaar 2001, waarvan de laatste plaatsingen inmiddels vrijwel hun beslag hebben gekregen, is ruimschoots gehaald: voor arbeidsongeschikten 39% (norm 30%) en voor werklozen 46% (norm 40%). De verslechterde conjunctuur legt waarschijnlijk wel een neerwaartse druk op het aantal plaatsingen uit de contractjaren 2002 en 2003.

De tijdigheid in de overdrachten van ketenpartner CWI naar ons bij de intake WW is merkbaar verbeterd en beantwoordt nu aan de norm.

Met een sterk gegroeid aantal gemeentelijke ketenpartners hebben we afspraken gemaakt over reïntegratie bij samenloop van WAO en ABW/WWB en over inzet van sociale activering.

### **Handhaving**

Het toenemende gebruik van risicoanalyses en bestandsvergelijkingen als middel voor gerichte preventie, controle en opsporing werpt vruchten af in termen van effectiviteit en efficiency.

Het risicomodel looncontroles geeft een verhoging van de trefkans van 18 naar 25,3%. Voor de risicomodellen aan de distribuerende kant (WAO en WW) geldt als voorlopige indicatie dat ze een verdubbeling van de trefkans te zien geven, van circa 4% naar circa 10%. Voor de realisatie van 4.800 fysieke controles in de distribuerende functie is gebruik gemaakt van risicoanalyses.

De waardering voor onze expertise in het bestrijden van grensoverschrijdende fraude komt tot uiting in de met de staatssecretaris gemaakte afspraak over uitbreiding van onze dienstverlening op dat gebied ten behoeve van gemeenten.

### **Klantgerichtheid**

Instrumenten als de Reïntegratietelefoon blijken te voldoen aan de behoefte van onze klanten om zelf initiatief te nemen en keuzes te kunnen maken. Ook met een andere inrichting van ons klantmanagement spelen we op deze behoefte in. Doordat inmiddels

klantmanagers op ruim 100 CWI- of Bedrijfsverzamelgebouwlocaties werkzaam zijn, is de bereikbaarheid - ten behoeve van activering en reïntegratie - voor onze klanten met een WW-uitkering verhoogd.

Met ons Centraal Klachtenbureau en ons Klantencontactcentrum werken we – lering trekkend uit 'kinderziektes' - aan verlaging van de drempel voor onze klanten.

Het onderzoek naar de tevredenheid bij onze klanten leert dat de uitkeringsgerechtigden ons met een 6,5 waarderen. Dat wilden we dit jaar ook bereiken. Bij werkgevers is de waardering echter iets minder dan de 6,5 die ons voor ogen stond. Dat prikkelt tot aanscherping van ons klantgericht opereren.

### ***Kwaliteit en efficiency***

Dank zij forse inspanningen zijn aanvankelijke achterstanden bij het verwerken van het sterk stijgend aantal WW-aanvragen uit 2002 al vroeg in het jaar weggewerkt. De achterstanden bij de herbeoordelingen WAO hebben we voor circa 90% weggewerkt. Ook de achterstanden bij de REA-voorzieningen en bij bezwaar en beroep zijn ingelopen. Over het geheel genomen is nu sprake van beheersing van de werkvoorraden. De tijdigheid in onze processen is op vrijwel alle onderdelen verbeterd, zij het nog niet overal op het niveau van de wettelijke normen. Opvallend is de aanzienlijke verbetering van de tijdigheid bij de WW. Ondanks de hoge werkdruk is de tijdigheidnorm gehaald. Overigens is vanuit klantoptiek over de hele linie verdere versnelling nodig.

Onze kwaliteit in termen van rechtmatigheid komt dit jaar uit op 98,4%. De rechtmatigheid voor die processen die al voldeden aan de 99% norm, blijft ook over 2003 aan deze norm voldoen. De rechtmatigheid van de WAO-uitvoering komt zelfs op 100%. Ook de rechtmatigheid van de collecterende functie voldoet ruimschoots aan de norm van 99%.

Daarnaast geven de meeste andere processen substantiële verbetering te zien ten opzichte van het jaar 2002. De rechtmatigheidsuitkomst WW is lager dan in 2002. Dit moet worden gezien in het licht van de sterke toename van WW-aanvragen. Binnen WW hebben we prioriteit gegeven aan het wegwerken van de, door deze toename opgetreden, achterstanden en de tijdigheid van de afdoening. Tevens hebben we prioriteit gegeven aan het reduceren van openstaande posten. Wel is dit gedeeltelijk ten koste van de rechtmatigheid gegaan.

Ter (verdere) verbetering van de rechtmatigheid hebben we niet alleen korte termijnacties maar ook structurele maatregelen getroffen die op termijn tot resultaat moeten leiden.

Onze opgave om dit jaar budgetneutraal uit te komen en daarmee de voor dit jaar geplande besparing van € 105,8 mln. (7%) ten opzichte van 2001 te halen hebben we gerealiseerd. Dit betekent dat we de - vanwege de kostenontwikkelingen in de loop van dit jaar - dreigende budgetoverschrijding hebben kunnen afwenden.

### ***Veranderagenda***

#### *Deregulering*

In een gezamenlijke aanpak hebben het Ministerie van SZW en UWV – samen met CWI en SVB - de in 2002 uitgezette hoofdlijnen vertaald in concrete voorstellen. Nog dit jaar is een eerste aanpassing van wet- en regelgeving ingevoerd. Een tijdpad is uitgezet voor verdere realisatie. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen realisering op korte en op iets langere termijn. Ook van de in 2002 gestarte doorlichting en vervolgens stroomlijning van onze interne processen en procedures hebben we een permanent proces gemaakt.

### *Nulmeting+1*

Een externe toets op de uitvoering van de aanbevelingen uit de nulmeting 2002 liet dit jaar zien dat we de destijds gesignaleerde risico's in going concern en fusieproces voor een belangrijk deel hebben weggenomen en voor het overige onder controle hebben.

### *Rijksbrede benchmark*

We nemen deel aan een rijksbrede benchmark, samen met onder meer de SVB, de Belastingdienst en CWI.

### *Nieuwe wetgeving*

Om de beleidsvoornemens van het kabinet en ons veranderprogramma met elkaar te verbinden is in overleg met het Ministerie van SZW een beleidsprogramma voor de komende jaren vastgesteld. Dit beleidsprogramma wordt onder invloed van politieke ontwikkelingen en de voortgang in het wetgevingsproces steeds geactualiseerd. Zo is in goed overleg met de Belastingdienst en de beide betrokken ministeries gekozen voor een gefaseerde invoering van WALVIS in 2005 en 2006. Intensief was en is het overleg over een nieuwe arbeidsongeschiktheidswetgeving. In dat kader blijven wij aandacht vragen voor het optimaal benutten van de effectief gebleken verbeteringen die we in de uitvoering hebben aangebracht.

### *Fusieproces*

Een operatie als deze vergt flexibiliteit in aanpak, continue prioriteitstelling en bijsturing waar nodig. Binnen dit kader ligt het fusieproces op schema. Belangrijke stappen in de éénwording en stroomlijning van onze organisatie zijn de volgende. We hebben de fase bereikt waarin we de bouw van de polisadministratie kunnen aanbesteden. De uniformering van processen vordert gestaag. Dat geldt ook voor de beperking van het aantal ondersteunende systemen. De regie van de samenwerking met de ketenpartners is verstevigd. De sturing en uitvoering van ons handhavingsbeleid is heringericht. Het gefaseerd terugbrengen van onze te omvangrijke overhead is in gang gezet. Het afstoten per ultimo 2004 van niet tot onze kerntaken behorende andere taken voor private opdrachtgevers verloopt grotendeels volgens plan. In overleg met de betrokken ministeries is gekozen voor temporisering bij de beëindiging van andere taken voor overheidswerkgevers.

### *Huisvesting*

In twee van de toekomstige 17 regio's zijn vrijwel alle medewerkers van de voormalige uitvoeringsinstellingen nu samen gehuisvest. Het nieuwe hoofdkantoor is in gebruik genomen.

In ons huisvestingsbeleid hebben we prioriteit gegeven aan snelle vorming van één hoofdkantoor ter versterking van de centrale regie. Behoud van tempo in de verdere concentratie van onze vestigingen blijft cruciaal voor ons fusieproces. In een complex en hectisch proces als onze fusie is ook het vinden van een optimale balans tussen snelheid en zorgvuldigheid aan dynamiek onderhevig. Gaandeweg hebben we onze administratieve en projectorganisatie verbeterd.

## Toekomst

De ontwikkelingen in de maatschappij maken een herbezinning op het stelsel van sociale zekerheid noodzakelijk. De huidige wetten zijn geschreven voor een homogene maatschappij met overwegend vaste arbeidspatronen en een beperkt aantal samenlevingsvormen. Zij zijn niet meer toegesneden op de heterogeniteit van de samenleving. Evenmin passen zij nog bij de veranderde maatschappelijke opvattingen over solidariteit en legitimiteit van het hebben van een uitkering. De machine is verouderd en verroest. Alle pogingen om de machine aan de gang te houden – door er onderdelen uit te halen, te vernieuwen of toe te voegen – leiden niet tot een stelsel dat past in de moderne maatschappij. Integendeel. De immense complexiteit die is ontstaan werkt eerder averechts.

Het ontwikkelen van een nieuw stelsel is dan ook nuttiger dan het met veel lapwerk in de lucht houden van het oude. Als het dringend nodig is om oplapwerk te doen, dan moet dat vooral leiden tot minder complexiteit.

Basisvoorwaarden zijn eenvoud, maatwerk en heldere toelatingscriteria die strikte handhaving mogelijk maken.

Vanuit de ervaringen in de eerste twee jaren van ons bestaan en de tendensen die zich in de discussie over de verzorgingsstaat aftekenen, leggen we in onze koers voor de komende jaren de nadruk op:

- het intensiveren van onze activiteiten voor preventie en reïntegratie;
- een goede, snelle en op maat gesneden dienstverlening aan de burger.

Deze toekomstlijnen worden in 2004 omgezet in concrete activiteiten en doelen voor de jaren tot 2010.

### ***Verbetering van onze eigen processen***

#### *Preventie*

We gaan extra aandacht besteden aan de werknemers zonder werkgever, die onder de Ziektewet vallen. Aan werkgevers en werknemers die zelf verantwoordelijk zijn voor preventie zullen wij gegevens over risico's in hun bedrijfstak ter beschikking stellen. Adviezen en second opinions over arbeidsongeschiktheid, passende arbeid en reïntegratie-inspanningen worden versneld geleverd.

#### *Keuringsproces*

Bij de keuringen zal het accent sterker komen te liggen op wat mensen nog wel kunnen en niet op wat ze niet meer kunnen. In het keuringsproces zal dan ook als regel niet de medische, maar de arbeidsdeskundige discipline het eerst aan bod zijn.

#### *Reïntegratie*

Mensen die zichzelf kunnen redden of alleen een klein duwtje nodig hebben, nemen we niet uit handen wat ze zelf wel kunnen. Mensen die echt begeleiding nodig hebben zullen die snel en op maatwerkbasis ontvangen. Iedereen die begeleiding nodig heeft krijgt een vaste begeleider, de reïntegratiecoach.

Het systeem van aanbesteding van reïntegratietrajecten kan worden vervangen door een algemene kaderregeling, waarbinnen kwaliteitswaarborgen voor reïntegratiebedrijven een plaats krijgen. Binnen die kaderregeling kunnen dan individuele reïntegratieovereenkomsten worden afgesloten en kan het vinden van de meest passende oplossing voor de individuele verzekerde worden versneld en verbeterd. Werkgevers die een verzoek indienen voor een voorziening om mensen in hun bedrijf te plaatsen ontvangen uiterlijk binnen enkele weken een beslissing op dat verzoek. Daarmee wordt bevorderd dat de plaatsing ook snel kan worden gerealiseerd.

### *Handhaving*

Om ervoor te zorgen dat alleen mensen die het echt nodig hebben een uitkering ontvangen is handhaving belangrijk. Wij willen de standaardprocessen die daarvoor sinds jaar en dag gelden ombuigen naar meer gerichte activiteiten. Bij de intake, controle en begeleiding zullen we nog meer op basis van risico-analyses gaan werken.

### ***Verdieping en vernieuwing van de samenwerking met andere partijen***

Iedereen die begeleiding nodig heeft krijgt vanuit de publieke sector met 1 begeleider te maken. Dat is, afhankelijk van de omstandigheden, iemand van CWI, gemeente(n) of UWV. De begeleider moet voor de individuele verzekerde waar het om gaat de meeste toegevoegde waarde hebben.

Met alle grote gemeenten willen wij afspraken maken over een gezamenlijke aanpak en gezamenlijke benutting van de beschikbare budgetten voor moeilijk plaatsbare klanten. Aan initiatieven – landelijk, regionaal of lokaal – om mensen aan het werk te helpen en om verbindingen te leggen tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt werken wij mee.

### ***Gegevens en kennis delen***

Gemeenten, CWI, UWV en koepelorganisaties kunnen hun krachten bundelen, gegevens en databanken aan elkaar beschikbaar stellen en gezamenlijk gaan werken aan een systeem van vastleggen van competenties en mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Op basis van bij de uitvoering verkregen gegevens over de risico's op bedrijf- en bedrijfstakniveau kunnen we gericht informatie verstrekken over mogelijke risico's, kenmerken van specifieke groepen, maatwerk voor groepen en individuele verzekerden. Die adviesfunctie zullen wij effectiever gaan inzetten.

In het verlengde daarvan ligt de kennis die wij in de uitvoeringspraktijk opdoen over de effectiviteit en de werking van wet en beleid. Bij de voorbereiding van nieuwe wet- en regelgeving kunnen we onze kennis effectiever delen met het Ministerie van SZW en adviesorganen. Het is immers van groot belang dat bij de ontwikkeling van nieuw beleid de kennis van de uitvoering over de te verwachten effecten van beleid wordt benut. Wij bieden aan om die kennis in een eerder stadium ter beschikking te stellen.

### ***Dienstverlening: tempo, bereikbaarheid en gemak voor de burger***

We gaan strakkere termijnen invoeren voor beantwoording van brieven, klachten en verzoeken om informatie. De telefonische bereikbaarheid wordt vergroot. De openstellingsuren worden verruimd. Op alle kantoren van UWV zijn voorzieningen, waarmee de klant gericht aan informatie kan worden geholpen. De mogelijkheden om gegevens digitaal aan te leveren worden vergroot.

De officiële beslistermijnen die volgens de Algemene Wet Bestuursrecht gelden, variëren van 8 tot 13 weken. Die termijnen gaan we met behulp van de polisadministratie bekorten tot 4 weken.

Bij de invoering van WALVIS zal bij UWV een polisadministratie worden ingericht, die als authentieke bron gaat dienen voor gegevens over inkomen, uitkeringen en arbeidsverhoudingen van alle verzekerden in Nederland en die ertoe leidt dat gegevens eenmalig worden uitgevraagd. Om de burger optimaal van dienst te zijn, willen wij de polisadministratie een breder bereik geven zodat de burger zijn gegevens kan inzien en

zowel UWV als gemeenten, CWI en SVB die gegevens kunnen benutten. Met publieke en private afnemers van gegevens overleggen we over de ontwikkeling van een breed bruikbare polisadministratie en hoe we de koppeling en betrouwbaarheid van diverse gegevensbanken kunnen verbeteren en waarborgen. Ook willen wij de mogelijkheden van internet, waar 75% van alle huishoudens in Nederland op is aangesloten, breder gaan benutten.

## Werk boven inkomen

*Stimuleren dat mensen aan het werk blijven of komen. Dat is de centrale missie van onze organisatie. Slaagden wij er in 2002 in de achterstanden van de einde wachttijd beoordelingen bij de WAO weg te werken, in 2003 ging het om bestending van die situatie en om het wegwerken van de achterstanden bij de herbeoordelingen. Verder lag dit jaar de nadruk op uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter, op voortgaande verbetering van de keuringspraktijk, op uitvoering en afronding van pilots, gericht op activering, en op verbetering van de samenwerking met CWI waar het gaat om intake en reïntegratie van werklozen.*

## WAO

### Resultaten in 2003

De instroom in de WAO is ten opzichte van 2002 met 28% gedaald. Het aantal nieuwe uitkeringen was in 2003 26.071 lager dan in 2002. Hieraan heeft onze organisatie door een strikte uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter een belangrijke bijdrage geleverd.

Het percentage toekenningen uit claimbeoordeling einde wachttijd is sinds 1999 gedaald van 77% tot 69%. Het aantal volledige uitkeringen daalde in dezelfde periode van 50% naar 40%. Binnen het aantal volledige uitkeringen is het aandeel dat uitsluitend op medische gronden is gebaseerd, gedaald van 34% naar 19%.

De uitstroom als gevolg van wettelijke herbeoordelingen is in 2003 met 36.400 beëindigingen ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2002. Het percentage verlaagde en beëindigde uitkeringen als gevolg van een wettelijke 1<sup>e</sup> jaarsherbeoordeling WAO is in 2003 ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2002. Bij de 5<sup>e</sup> jaarsherbeoordeling WAO is het percentage gestegen van 6% naar 10%.

Met een nieuw selectiesysteem voor kansrijke herbeoordelingen, implementatie van de Reïntegratietelefoon en uitbreiding van de aanpak op basis van reïntegratiepilots voor personen uit het zittend bestand WAO, hebben we voorwaarden gecreëerd voor het aan het werk krijgen van meer WAO'ers naast de verdere reductie van het WAO-volume.

In het tweede kwartaal 2003 werd het moment bereikt dat de instroom in de WAO lager was dan de uitstroom. Hierdoor is de totale bestandsgrootte WAO in 2003 afgenomen met 2% tot 786.111.

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Instroom	91.517	100.193	104.142	92.387	66.316
Uitstroom	72.104	75.531	80.805	82.035	82.673
Verschil in/uitstroom	19.413	24.662	23.337	10.352	-16.357
WAO-ers ultimo	744.117	768.779	792.116	802.468	786.111
Indexcijfer jaar 2002 = 100				100	98,0

### Beoordeling reïntegratie-inspanningen

We beïnvloeden de WAO-instroom van werknemers met werkgever door een strikte beoordeling van de reïntegratie-inspanningen van werkgever en werknemer, vermeld in de reïntegratieverslagen. Volgens de Wet verbetering Poortwachter dient een

reïntegratieverslag gevoegd te worden bij een WAO-aanvraag. Waar nodig leggen we sancties op als we de reïntegratie-inspanningen van de werkgever en werknemer als inadequaaf of onvoldoende beoordelen.

De reïntegratieverslagen zijn bij 95% van de WAO-aanvragen verstrekt. In bijna 3.300 gevallen leidde de toetsing van het reïntegratieverslag tot een loonsanctie voor de werkgever. In circa 1.700 gevallen heeft het niet adequaat meewerken van de verzekerde geleid tot het weigeren van de aanvraag. Dit betekent dat ongeveer 8% (5.000 gevallen) van de ontvangen WAO-aanvragen waarvoor een reïntegratieverslag is vereist (62.000 aanvragen) is afgewezen.

<b>TABEL 2</b>	
<b>Uitvoering Poortwachter</b>	
	<b>2003</b>
Aanvragen waarbij RIV nodig is	62.000
Ontvangen RIV's	59.163
Getoetste RIV's	48.935
Opgelegde sancties werkgever	3.287
Opgelegde sancties werknemer	1.700

### ***Second opinions en aanvragen verlenging wachttijd WAO***

Een verdere instroomdaling is het gevolg van de mogelijkheid om de periode van loondoorbetalingsverplichting te verlengen. Werkgevers maken in toenemende mate gebruik van deze regeling. Door voortzetting van hun reïntegratie-inspanningen kunnen zij WAO-toekenning en daarmee een verhoogde Pemba-premie voorkomen.

Uit onderzoek is gebleken dat verlenging van de loondoorbetalingsverplichting een effectief instrument is. Van de kortdurende verlengingen (drie- en zesmaandsverlengingen) wordt ruim 50% niet gevolgd door een hernieuwde aanvraag. Uiteindelijk stroomt ongeveer 80% van deze personen niet in de WAO.

De Wet verbetering Poortwachter bepaalt dat aan UWV een second opinion kan worden gevraagd over de beschikbaarheid van passende arbeid, over de arbeidsongeschiktheid van de werknemer en over de vraag of voldoende reïntegratie-inspanningen zijn verricht.

<b>TABEL 3</b>	
<b>Second opinion / verlenging wachttijd</b>	
	<b>2003</b>
Passende arbeid	773
Geschiktheid tot werken	9.769
Reïntegratie-inspanningen	609
<b>Totaal second opinions</b>	<b>11.151</b>
<b>Verlenging wachttijd</b>	<b>18.004</b>

### ***De arborol van UWV***

UWV heeft de preventie- en begeleidingsrol voor werknemers die geen werkgever hebben. We begeleiden zieke werknemers actief bij de terugleiding naar werk. Wij verrichten huisbezoeken en we stellen in voorkomende gevallen een plan van aanpak in

de 8<sup>e</sup> week van het verzuim op. Intensivering van deze activiteiten om de verzuimduur te beperken was een belangrijke doelstelling in 2003.

Voor deze activiteiten hebben wij intern normen gesteld. Aan deze normen werd in de loop van het tweede kwartaal voldaan. In de tweede helft van het jaar is de realisatie verder gestegen. De normen zijn 80% gerealiseerd van geplande huisbezoeken en 50% van de plannen van aanpak tijdig in 8<sup>e</sup> week. De norm van 50% voor het opstellen van een plan van aanpak wordt gehanteerd omdat voor een groot deel van de populatie het opstellen van een plan van aanpak in de 8<sup>e</sup> week niet voor de hand ligt. Dit vanwege onze verwachting dat een groot deel van de populatie in de 8<sup>e</sup> week of kort daarna herstelt of vanwege een zeer geringe dan wel ontbrekende belastbaarheid voor arbeid.

Eind 2003 is een onderzoek afgerond naar de uitvoering van de arborol voor deze werknemers die geen werkgever hebben. Centrale vraag was in hoeverre de implementatie van de Wet verbetering Poortwachter een gunstige uitwerking heeft gehad op de verzuimduur en de WAO-instroom van deze werknemers.

De belangrijkste resultaten van dit onderzoek zijn:

- Bij de uitzendkrachten zijn het verzuimvolume, de verzuimfrequentie en de WAO-instroom vanaf de invoering van de geïntensiveerde verzuimbegeleiding sinds juli 2001 gedaald. Deze daling heeft zich tijdens de toepassing van de Wet verbetering Poortwachter voortgezet. De daling van het verzuimvolume is het grootst bij verzuimgevallen met een duur van meer dan 7 kalenderdagen. In de periode na invoering van deze wet is het verzuimpercentage 13% lager dan daarvoor. Het WAO-instroomrisico is na de implementatie van de wet 17% lager dan daarvoor;
- Bij zieke werklozen zijn het verzuimvolume, de verzuimfrequentie en de WAO-instroom vanaf de invoering van de wet eveneens gedaald, maar de gemiddelde verzuimduur is vrijwel niet veranderd. Bij de zieke werklozen is het WAO-instroomrisico met 21% gedaald na de implementatie van de wet.

In 2003 hebben we in samenwerking met drie uitzendbureaus een pilot uitgevoerd om het verzuim onder uitzendkrachten te verminderen. Uitgangspunten waren: snel handelen, voortdurende aandacht en samenwerking tussen UWV en uitzendbureau. Bij de drie deelnemende uitzendbureaus liep het kortdurend verzuim met ruim 50% terug ten opzichte van de controlegroep: 6,7% ten opzichte van 13,5%. Bij het middellange en lange verzuim was de daling nog iets groter.

In de categorie kortdurend verzuim slaagden de deelnemende uitzendbureaus erin om 85% van de ziek geworden werknemers terug te plaatsen bij de oude inlener.

De voornoemde resultaten en ervaringen hebben geleid tot een uniform werkmodel voor de verzuimbegeleiding van uitzendkrachten, dat in 2004 landelijk wordt ingevoerd.

Essentieel is de ketenverantwoordelijkheid van zowel de uitzendondernemingen als van UWV. De landelijke implementatie is een onderdeel van het Arboconvenant

Uitzendbranche dat in augustus 2003 is overeengekomen tussen Ministerie van SZW, FNV, UWV en Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU).

Deelnemers zijn uitzendbureaus die een bijdrage aan de terugdringing van het ziekteverzuim onder uitzendkrachten willen leveren. Zij hanteren volgens het uniforme werkmodel een protocol voor de ziekmelding en leveren de ziekmelding elektronisch aan. Verder zijn op de huidige backoffices belteams ingericht voor de verzuimbegeleiding van uitzendkrachten. Deze zullen ook gaan werken voor de verzuimbegeleiding van andere zieke werknemers waarvoor UWV de arborol vervult, en met name voor zieke werklozen.

### **Verbetering keuringspraktijk**

Per 1 juli 2003 hebben we de systematiek van kansrijke herbeoordelingen in de uitvoering geïmplementeerd. In deze systematiek maken we gebruik van een vragenlijst voor de selectie van kansrijke herbeoordelingen. Op basis van de antwoorden van de klant kunnen betrouwbare voorspellingen worden gedaan over de kans dat voor een klant bij herbeoordeling een wijziging van de arbeidsongeschiktheidsklasse zal optreden.

De nieuwe werkwijze is mede gebaseerd op aanbevelingen van TNO. Begin 2004 verrichten we een onderzoek naar de uitvoering en kwaliteit van de eind 2003 afgehandelde herbeoordelingen.

In 2003 hebben we de resultaten van een evaluatieonderzoek naar het door ons in 2002 ingevoerde Claimbeoordelings- en Borgingssysteem (CBBS) aangeboden aan het Ministerie van SZW. Belangrijke conclusie is dat de implementatie van het CBBS vakinhoudelijk een verbetering is.

Er is nog steeds sprake van een dalende trend in het relatieve aandeel volledig arbeidsongeschikten. Verder neemt het aandeel afwijzingen toe.

Met ingang van 1 oktober 2003 is de CBBS-monitor operationeel. De monitor verschaft periodiek informatie over de ontwikkeling van de omvang van het aantal gevallen waarbij de verzekeringsarts tot het oordeel komt van medisch 80-100 en medische urenbeperking, alsmede de spreiding van deze uitkomsten over de individuele artsen en regio's. Deze informatie wordt gebruikt om er op te sturen dat de spreiding van de uitkomsten wordt verkleind.

### ***Risicoanalyse***

Op basis van risicoanalyses werken wij aan vergroting van de effectiviteit van ons uitvoeringsbeleid. Die analyses kunnen leiden tot specifieke werkwijzen – vaak in pilots te beproeven - voor bepaalde doelgroepen om de algemene doelstellingen van beperking instroom en vergroting uitstroom te bereiken.

Bij de hierna volgende doelgroepen betreft het vergroting van de inzichtelijkheid van het keuringsproces bij psychische klachten resp. verbetering van kennis en communicatie inzake allochtonen.

#### *Jonge vrouwen in de WAO*

Gelet op de relatief hoge instroom van jonge vrouwen in de WAO met een psychische problematiek zijn we in oktober 2003 gestart met twee vormen van een meer intensieve beoordeling. De ene vorm behelst een tweede beoordeling door een andere verzekeringsarts in Alkmaar. De andere vorm voorziet in een extra toets door een stafverzekeringsarts resp. een stafarbeidsdeskundige op de andere kantoren. Het project is erop gericht om de toegevoegde waarde van beide vormen van intensievere beoordeling inzichtelijk te maken en bij gebleken geschiktheid te verbreden tot alle jongere vrouwen en mannen met psychische klachten.

In de laatste 3 maanden van 2003 was er sprake van 74 dubbele verzekeringsgeneeskundige beoordelingen. Tevens zijn in deze maanden landelijk 1135 medische en 94 arbeidsdeskundige beoordelingen voorgelegd aan de stafverzekeringsarts respectievelijk stafarbeidsdeskundige. In mei 2004 rapporteren we over de kwalitatieve effecten.

#### *Allochtonen*

Naar aanleiding van het rapport "In de fuik. Turken en Marokkanen in de WAO" werken we aan verbetering van de claimbeoordeling en het reïntegratietraject.

Voor verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen is een cursus ontwikkeld die zich richt op kennis van diverse culturen en op de communicatie met (specifieke) allochtone klanten(groepen). Deze cursus vormt onderdeel van het reguliere cursusaanbod voor verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Daarnaast hebben we vier expertmeetings met afgevaardigden van allochtone groeperingen gehouden. Het doel van dit project is het verbeteren van de communicatie met Turkse en Marokkaanse klanten.

Verder werken we aan vereenvoudiging van het taalgebruik in het voorlichtingsmateriaal en maken we bij de uitvoering van de claimbeoordeling meer gebruik van tolken.

### **Sturen op outcome**

In 2003 zijn we op de kantoren in Goes en Hengelo gestart met sturing van de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige op het volume-effect van hun herbeoordelingen, de outcomesturing. Doelstelling is het - binnen wet en regelgeving en met een sterk accent op de menselijke maat - realiseren van grotere arbeidsparticipatie van arbeidsongeschikten en waar mogelijk een verlaging van het uitkeringsvolume. De pilots zullen inzicht geven in de effecten van de omslag van taakgericht naar resultaatgericht werken. De ervaring van dit jaar heeft ons geleerd dat deze overgang veel tijd en inzet vraagt van medewerkers en management. In 2004 verwachten we statistische informatie te hebben over de effecten van de pilots op de WAO-lasten en de verhoging van de kans op werk. In afwachting van ontwikkelingen op het terrein van nieuwe wetgeving zullen we dit initiatief uitbreiden.

## **WW**

Het gemiddelde aantal aanvragen per maand bedraagt in 2003 ruim 44.000. Er is sprake van de scherpste toename van de werkloosheid sinds de economische crisis in de jaren tachtig. De hogere instroom is - tezamen met het terugdringen van werkachterstanden - verwerkt door forse extra inspanningen. Er zijn daarbij geen nieuwe achterstanden ontstaan.

### **In- en uitstroom WW**

De ontwikkeling bij de WW vertoont een ander beeld dan bij de WAO (zie tabel 4): als gevolg van de dalende conjunctuur neemt het aantal WW-aanvragen sterk toe. Het aantal beoordeelde aanvragen stijgt met ruim 24%. Dit is iets meer dan de groei van het aantal aanvragen in 2002. Bijna 419.000 aanvragen zijn in 2003 toegekend, een stijging van 29% ten opzichte van 2002.

Het aantal afwijzingen is in 2003 11% hoger dan in 2002.

<b>TABEL 4</b>			
<b>Ontwikkeling WW-volume</b>			<i>x 1.000</i>
	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Instroom	251,6	324,8	418,7
Uitstroom	277,9	287,4	343,0
Verschil in/uitstroom	-26,3	37,4	75,7
WW-ers ultimo	165,7	204,9	280,3
Indexcijfer jaar 2002 = 100		100,0	136,8

Eind 2003 zijn er ruim 280.000 lopende uitkeringen (bijna 37% meer dan eind 2002). Voor het tweede achtereenvolgende jaar vertoont de werkloosheid een stijgende trend. De verwachting is dat deze stijgende trend zich in 2004 zal doorzetten.

De sterkste groei van het aantal lopende uitkeringen vindt plaats bij jongeren t/m 24 jaar (bijna 67%). Bij personen van 57,5 jaar en ouder groeit het aantal uitkeringen het minst (bijna 7%).

Wij zijn (mede)verantwoordelijk voor bevordering van de uitstroom uit de WW. Daartoe kopen we reïntegratietrajecten in bij private reïntegratiebedrijven en zetten we klantmanagement in, gericht op handhaving en reïntegratie. In het kader van onze doelstelling van werk boven inkomen is de ontwikkeling van klantmanagement voortgezet. In 2003 zijn 78.000 gesprekken gevoerd met klanten over hun activiteiten en mogelijkheden voor reïntegratie.

De gemiddelde uitkeringsduur is ten opzichte van 2002 met bijna 12% gedaald. Dit wordt veroorzaakt door de sterk gegroeide instroom. Onder deze instromers is de uitstroom relatief het hoogst. Door deze ontwikkelingen neemt het aandeel van de langlopende uitkeringen in het totale bestand af en het aandeel van de kortlopende uitkeringen toe. Gemiddeld resulteert dit in een lagere uitkeringsduur. Het aantal beëindigde uitkeringen is gegroeid met ruim 19%.

## Reïntegratie

<b>TABEL 5</b>		
<b>Prestatie-indicatoren: Reïntegratietraject</b>		
<b>Prestatie</b>	<b>Realisatie 2003</b>	<b>Norm 2003</b>
Effectiviteit reïntegratietraject 2001		Plaatsingspercentage tenminste
* AG	39%	30% AG (te bereiken per 1 april 2004)
* WW	46%	40% WW (te bereiken per 1 april 2004)
Effectiviteit reïntegratietraject 2002		Plaatsingspercentage tenminste
* AG	12%	30% AG (te bereiken per 1 april 2006)
* WW	10%	40% WW (te bereiken per 1 april 2006)
Inkoop reïntegratie-trajecten voor pilots langdurig WAO-gerechtigden, 2e kans-trajecten en reïntegratietelefoon	10.878	Inkoop van 15.000 trajecten

Begin 2004 meten we op basis van een verbeterde methodiek hoe snel een reïntegratietraject start.

Met de minister hebben we afspraken gemaakt over het inkopen van 76.500 trajecten in 2003: 57.800 trajecten voor arbeidsongeschikten (AG) en 18.700 trajecten voor ontslagwerklozen (WW). Het feitelijke aantal aanmeldingen in 2003 was aanmerkelijk hoger. In totaal hebben we 91.300 kandidaten aangemeld voor een reïntegratietraject. Dit is ruim 44% hoger dan in 2002 het geval was.

Het aantal aanmeldingen van arbeidsongeschikten was 53.700, 14% hoger dan in 2002. Circa 37.600 ontslagwerklozen werden voor een traject aangemeld. Dat is liefst 130% meer dan in 2002 het geval was. Dit heeft te maken met de sterk oplopende werkloosheid en met de inhaalslag die wij hebben gepleegd in het kader van de sluitende aanpak WW.

Het aantal feitelijk gestarte trajecten in het kalenderjaar 2003 bedroeg 69.500. Dit is 26% meer dan in 2002.

Wij merken nog op dat de niet gestarte trajecten voor een belangrijk deel betrekking hebben op klanten die vóór de start van het beoogde reïntegratietraject zelfstandig aan het werk zijn gekomen.

Het aantal plaatsingen op de arbeidsmarkt over het kalenderjaar 2003 zal daarentegen naar verwachting circa 10% lager zijn dan in het kalenderjaar 2002. Dit is enerzijds het gevolg van de slechte arbeidsmarktsituatie en anderzijds van de scherpere plaatsingsdefinitie in de contracten 2002 en 2003. Deze aanscherping houdt in dat een

plaatsing pas wordt geteld, indien feitelijk twee maanden is gewerkt. Ook mag er na de werkhervatting geen resterende werkloosheid meer bestaan. Voor arbeidsongeschikten moet de arbeidsovereenkomst zijn aangegaan voor tenminste de helft van het aantal uren per week dat de klant geacht wordt te kunnen werken.

In 2004 besteden we bijzondere aandacht aan het nog gericht reïntegreren van klanten. We gaan zoveel mogelijk uit van het plan dat de klant zelf maakt (individuele reïntegratieovereenkomst) en maken keuzes met betrekking tot het te besteden budget, de in te zetten instrumenten en – op basis van klantkenmerken – de doelgroep waarvoor deze instrumenten worden ingezet. Sluitende aanpak behelst vanaf 2004 dan ook een gedifferentieerde en specifieke wijze van ondersteuning van de klant. Dat zal vaak een reïntegratietraject zijn, maar ook sociale activering of een persoonlijke begeleiding vanuit het uitgangspunt dat iedere klant die aangewezen is op begeleiding, deze ook krijgt.

Aangezien de contractjaren niet samenvallen met kalenderjaren rapporteren wij hierna over de resultaten per contractjaar.

### **Contractjaar 2001**

De aanmeldperiode voor het contractjaar 2001 liep van 1 januari 2001 tot 1 april 2002. Voor contractjaar 2001 gold als doelstelling dat minimaal 30% respectievelijk 40% van de in traject genomen AG- en WW-klanten zal worden geplaatst. Deze doelstelling is ruimschoots gehaald: van de bijna 66.000 door reïntegratiebedrijven in traject genomen klanten werden er tot 1 januari 2004 26.575 geplaatst. Dit is 40% van het aantal in traject genomen klanten. Voor arbeidsongeschikten is het plaatsingsresultaat tot dusver 39% en voor ontslagwerklozen 46%.

In tabel 6 is een overzicht gegeven van de geraamde tussenstand per 1 januari 2004. De eindstand zal in het tweede kwartaal 2004 bekend zijn.

<b>TABEL 6</b>			
<b>Reïntegratietrajecten contractjaar 2001</b>			
<b>Contract 2001</b>	<b>AG</b>	<b>WW</b>	<b>totaal</b>
Bruto instroom	58.458	20.899	79.357
Niet gestarte trajecten	9.713	3.886	13.599
Netto instroom	48.745	17.013	65.758
Beëindigd zonder plaatsing	24.870	8.609	33.479
Plaatsing	18.805	7.770	26.575
<b>Plaatsingspercentage</b>	<b>39%</b>	<b>46%</b>	<b>40%</b>

### **Contractjaar 2002**

De aanmeldperiode voor het contractjaar 2002 startte op 1 april 2002. De einddatum verschilt per doelgroep.

Voor contractjaar 2002 gold eveneens als doelstelling dat minimaal 30% respectievelijk 40% van de in traject genomen AG- en WW-klanten zal worden geplaatst. Het aantal plaatsingen is in deze fase van het contract 2002 nog beperkt en het is nog te vroeg om hieruit conclusies te trekken. Wel ligt het aantal plaatsingen lager dan ten tijde van het contract 2001 het geval was. Dit is mede het gevolg van de teruglopende arbeidsmarkt.

In tabel 7 is een overzicht gegeven van de geraamde tussenstand per 1 januari 2004. De eindstand zal in het tweede kwartaal 2006 bekend zijn. Dit hangt samen met de aanmeldperiode die voor één van de doelgroepen eindigt op 31 maart 2004, en de maximale duur van de reïntegratietrajecten van 2 jaar.

<b>TABEL 7</b>			
<b>Reïntegratietrajecten contractjaar 2002</b>			
<b>Contract 2002</b>	<b>AG</b>	<b>WW</b>	<b>totaal</b>
Bruto instroom	69.335	38.469	107.804
Niet gestarte trajecten	8.538	5.867	14.405
Netto instroom	57.514	31.451	88.965
Beëindigd zonder plaatsing	13.311	4.741	18.052
Plaatsing	6.786	3.019	9.805
<b>Plaatsingspercentage</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>

De gemiddelde trajectprijs bedraagt zowel voor AG als voor WW ruim € 4.000.

### **Contractjaar 2003**

Vanaf 1 juli 2003 zijn klanten aangemeld in het kader van een nieuwe aanbestedingsvorm. In deze nieuwe vorm van aanbesteden wordt elk kwartaal een deel van de AG- en WW-doelgroepen aanbesteed. Per 1 juli 2003 zijn we ook gestart met resultaatfinanciering: de aanbesteding gebeurt gedeeltelijk volgens de 'no cure no pay' systematiek en gedeeltelijk volgens de 'no cure less pay' systematiek. Resultaatfinanciering heeft niet geleid tot belangrijke mutaties in de prijzen, de plaatsingspercentages etc. Er zijn thans geen indicaties dat reïntegratiebedrijven ingeval van 'no cure no pay' klanten niet in traject nemen ('afroming'). We sturen ook sterk op het voorkomen van dergelijk gedrag.

Wel constateren wij dat de huidige wijze van aanbesteden leidt tot grote administratieve lasten bij zowel de aanbieders als UWV. In 2004 gaan we de wijze van aanbesteden vereenvoudigen.

Inmiddels hebben 3 aanbestedingsrondes plaatsgevonden. Het betreft in totaal bijna 48.000 trajecten. De aanbestedingsprijs varieert tussen € 3.400 voor ontslagwerklozen en € 5.250 voor jong(arbeids)gehandicapten. Deze bedragen zijn inclusief eventuele kosten voor scholing.

### **Activering WAO'ers**

Om reïntegratie in het arbeidsproces te bevorderen hebben we de volgende initiatieven ondernomen:

#### *Reïntegratietelefoon*

Bij de Reïntegratietelefoon kunnen klanten zich melden die aan het werk willen, maar die we in de normale processen niet direct bereiken. Door middel van de Reïntegratietelefoon willen wij hen adequaat en snel helpen.

In een pilot in Limburg is getoetst of de doelstelling van de Reïntegratietelefoon haalbaar en praktisch uitvoerbaar is. Na deze succesvol verlopen pilot is de Reïntegratietelefoon landelijk geïmplementeerd op 1 september 2003. Ter ondersteuning is een landelijke voorlichtingscampagne van start gegaan.

In de laatste 4 maanden van 2003 ontvingen we bijna 22.000 telefoontjes. Hiervan zijn ruim 7.000 klanten met een reïntegratieverzoek doorgeleid. Voor ruim 4.000 klanten hebben we een reïntegratievisie opgesteld. We hebben ruim 2.000 klanten bij een reïntegratiebedrijf gemeld. Eveneens zijn ruim 2.000 klanten het traject bij een reïntegratiebedrijf gestart. De eerste plaatsingen zijn inmiddels een feit. Klanten waarderen de reïntegratietelefoon met een ruime 7.

### *Pilots reïntegratie langdurig WAO-gerechtigden*

De pilots hebben als doel om een nieuwe, op reïntegratie gerichte aanpak van klanten uit het zittende bestand WAO uit te proberen en om de kansen op de arbeidsmarkt van deze categorie inzichtelijk te maken. In totaal hebben we 1.100 langdurig WAO'ers benaderd met de vraag of de klant mogelijkheden ziet tot reïntegratie. In 2003 zijn 300 klanten gestart met een traject.

Uit de evaluevaluatie van de pilots is gebleken dat bijna 30% van de mensen die we hebben opgeroepen voor een reïntegratiegesprek, zijn gestart met een op reïntegratie gericht traject. Klanten zijn tevreden over de nieuwe reïntegratieaanpak, zij waarderen de aanpak gemiddeld met een 7.

### *Tweede kans trajecten*

De pilot tweede kans trajecten heeft tot doel om voor klanten van wie de reïntegratieactiviteiten niet succesvol zijn verlopen, alsnog een sluitende aanpak te realiseren. Daartoe bieden we aan deze klanten opnieuw een traject aan, indien dit zinvol is.

De belangrijkste redenen voor het in eerste instantie niet slagen van het reïntegratietraject zijn:

- Toegenomen arbeidsongeschiktheid van de klant;
- Te weinig activiteiten van het reïntegratiebedrijf voor de klant;
- Het solliciteren had geen resultaat, terwijl het traject zelf wel goed was doorlopen.

In 2003 zijn ruim 2.700 klanten aangemeld bij een reïntegratiebedrijf voor een tweede kanstraject. Hiervan zijn 1.900 AG-klanten.

### *Pilots in de zorgsector*

In samenwerking met het PGGM zijn eind 2003 een aantal pilots voorbereid die tot doel hebben om WAO'ers uit de zorgsector terug te leiden naar vacatures in de zorg. Naast de reïntegratiedoelstellingen wordt hiermee ook beoogd een bijdrage te leveren aan de oplossing van de problematiek van moeilijk vervulbare vacatures. De pilots worden in 2004 uitgevoerd in die regio's waar zich het grootste aantal vacatures voordoen. In de pilots wordt geëxperimenteerd met verschillende werkwijzen van de arbeidsdeskundigen. Doelstelling is te bepalen welke werkwijze de beste reïntegratieresultaten oplevert. De pilots hebben een looptijd van een jaar.

### **Activering WW'ers**

Doordat in 2002 de samenwerking tussen CWI en UWV nog niet soepel liep en UWV onvoldoende reïntegratie-adviezen van CWI ontving, was in dat jaar een achterstand ten aanzien van de sluitende aanpak WW ontstaan. Door een inhaalactie is deze achterstand in de loop van het derde kwartaal 2003 weggewerkt. Deze actie heeft - naast de sterk oplopende werkloosheid - ertoe bijgedragen dat in 2003 aanzienlijk meer WW-klanten zijn aangemeld voor een reïntegratietraject dan in het kalenderjaar 2002.

Thans werken we aan een zogeheten minimonitor Sluitende aanpak waarmee vanaf 1 januari 2004 de mate van sluitendheid kan worden gemeten en geanalyseerd.

De huisvesting van onze klantmanagers in ruim 100 CWI-locaties of bedrijfsverzamelgebouwen heeft plaatsgevonden waardoor het directe klantcontact gericht op activering en reïntegratie is verbeterd. Ook heeft de ontwikkeling van klantmanagement op deze locaties de samenwerking met CWI verbeterd. In 2003 hebben onze gemiddeld bijna 200 klantmanagers 78.000 activerings- en reïntegratiegesprekken gevoerd.

Op basis van onder meer de ervaringen van het afgelopen jaar met klantmanagement hebben we besloten om de bestaande dienstverlening uit te breiden. Iedere klant die begeleiding nodig heeft, krijgt een reïntegratiecoach. Daarnaast voeren we in samenwerking met CWI en gemeenten een diagnose-instrument in dat bijdraagt aan dienstverlening op maat voor de klant. Door het aanbieden van verschillende dienstverleningsvormen helpen we de klant optimaal om terug te keren op de arbeidsmarkt.

### ***Sociale activering***

Vanuit onze verantwoordelijkheid voor sociale activering hebben we dit jaar 839 klanten aangemeld voor een traject in het kader van de Wet inschakeling werkzoekenden. Het gaat onder meer om 326 sociale activeringstrajecten en 441 aanmeldingen voor een dienstbetrekking WIW.

In het hoofdstuk 'Samenwerking in de keten van werk en inkomen' gaan wij dieper in op de sterk geïntensiveerde samenwerking met gemeenten.

### ***Handhavingsbeleid reïntegratie***

In de reïntegratiecontracten 2003 zijn eisen opgenomen voor het melden door reïntegratiebedrijven van onvoldoende medewerking door de klant.

Sinds 1 juli 2003 wijzen we onze klanten nadrukkelijk op de verplichtingen bij reïntegratie. Dit heeft in 2003 in 1.088 gevallen geleid tot het constateren van mogelijk verwijtbaar gedrag. De meest voorkomende gedragingen zijn het niet verschijnen van de klant op de (eerste) afspraak en het niet meewerken door de klant aan het reïntegratietraject.

## Handhaving

*Handhaving versterkt onze strategie 'werk boven inkomen'. Ons handhavingsbeleid is gericht op het bevorderen van spontane naleving van regels en het tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik. De nadruk ligt op preventie. Niet-naleving moet door controle zo snel mogelijk worden ontdekt. Dat beperkt de schade en bevordert een hogere vrijwillige bereidheid tot naleving. Opsporing moet duidelijk maken dat overtreding van regels niet acceptabel is en niet loont. Een als hoog ervaren pakkans leidt eveneens tot een hogere bereidheid tot naleving.*

Wij hebben ons handhavingsbeleid neergelegd in ons jaarplan en Meerjarenkader Handhaving 2003-2006. Het Verbeterplan Handhaving 2002-2003 is gericht op het wegnemen van door IWI geconstateerde tekortkomingen.

2003 heeft in het teken gestaan van de intensivering van onze handhavingsactiviteiten. Op 1 april 2003 is, met de benoeming van één directeur, gestart met de integratie van relevante bedrijfsonderdelen in één directie Fraude Preventie en Opsporing, een traject dat moet leiden tot een transparant en zelfstandig fraude-, preventie-, toezicht- en opsporingsproces. Hiermee bereiken we een betere sturing op en een hogere effectiviteit en efficiency van onze handhavingprocessen. Speciale eenheden 'Bijzondere gevalsbehandeling' zorgen voor analyse en verrijking van fraudesignalen en de opsporing en afdoening ervan binnen één werkproces. Dit onder benutting van de uitkomsten van het onderzoek 'Misbruik mag niet lonen' van het Verwey-Jonkerinstituut. Op 1 januari 2004 is het nieuwe directoraat formeel van start gegaan. Het jaar 2004 zal voornamelijk in het teken staan van verdere optimalisering van de handhavingprocessen binnen UWV.

Strikte naleving van wet- en regelgeving is één van de strategische uitgangspunten in het dienstverleningsconcept van UWV. Een doelmatige inzet van handhavingmiddelen en -capaciteit wordt bereikt door een gerichte doelgroepbenadering: de aandacht daar leggen waar dit op grond van objectief vastgestelde en getoetste analyses en modellen leidt tot een beter resultaat met minder inspanningen.

Wij hebben hiertoe drie doelgroepen gedefinieerd:

- klanten die hun verantwoordelijkheid nemen ten aanzien van hun rechten en plichten: zij moeten kunnen rekenen op snelle doorlooptijden, administratief gemak en klantgericht handelen;
- klanten die calculeren en risico's willen nemen: deze ontmoedigen we door vroegtijdige signalering van risicosituaties of overtredingen en heldere voorlichting over de pakkans;
- bewuste regelovertreeders: deze confronteren wij met een consequente behandeling gericht op bestuursrechtelijke en/of strafrechtelijke afdoening.

Doelmatigheid wordt verder bereikt door een ketengerichte benadering en –besturing van handhaving en samenwerking met SUWI-partners. Zo zijn we gestart met de voorbereiding van het koppelen van de handhavingprocessen WW tussen CWI en UWV. Dit is een eerste aanzet om uiteindelijk te komen tot een ketengerichte benadering en besturing van handhavingactiviteiten in het veld van de sociale zekerheid. Ook een optimale benutting van beschikbare gegevensbronnen, en in de toekomst de polisadministratie, is belangrijk om fraude te detecteren. Op het gebied van identiteitsfraude zijn hiermee belangrijke resultaten geboekt. In ontwikkeling is één registratiesysteem voor de handhavingactiviteiten controle, boete, maatregel en terugvordering.

## ***Van rechtmatigheid naar doelmatigheid***

Risicoanalyse is de meest betrouwbare manier om de doelmatigheid – en daarmee rechtmatigheid - aan te kunnen tonen van keuzes voor de inzet van handhavingmiddelen en –capaciteit. Deze keuzes moeten zijn gebaseerd op vooraf getoetste, weldoordachte risicomodellen en -selecties. Met een flexibel kennissysteem waarin risico's worden ontwikkeld, onderkend en onderzocht, kunnen we krachtdadig optreden, waarbij bestuurlijke handhavinginstrumenten en een risicogericht toezicht de voorkeur hebben boven strafrechtelijke handhaving.

Daarom investeren we voortdurend in de ontwikkeling van risicomodellen, in combinatie met de inzet van handhaving- en controlemiddelen.

In 2003 zijn risicomodellen geleverd waarmee:

- startende werkgevers geselecteerd worden voor eerstejaarsbezoeken die tot doel hebben om de nalevingbereidheid te vergroten en het risico op premiederving te verminderen;
- werkgevers worden geselecteerd voor (reguliere) looncontroles. Met dit model is de trefkans bij looncontroles aanzienlijk verhoogd (van 18% naar 25,3%). Mede hierdoor heeft Looninspectie in het afgelopen jaar in 40% van haar reguliere looncontroles, waarin gericht op risico's is gecontroleerd, een correctie opgelegd. Dit is 7%-punt meer dan in 2002;
- werkgevers gericht worden geselecteerd voor een waarneming ter plaatse;
- dossieronderzoeken en vervolgens 4.779 fysieke controles in de distribuerende functie zijn uitgevoerd. De voorlopige resultaten van de invoering van de risicomodellen bij de uitkeringsverzorging laten een ruime verdubbeling van de trefkans zien (van circa 4% naar circa 10%).

## ***Preventie en detectie***

Duidelijkheid over rechten en plichten voorkomt dat er met uitkeringen in binnen- en in buitenland wordt gefraudeerd. Daarom hebben we onze brieven, ons foldermateriaal en andere uitingen optimaal toegesneden op de wijze waarop over rechten, plichten, controles en sancties moet worden gecommuniceerd. In 108 folders en brochures wordt aandacht besteed aan de rechten en plichten die aan een uitkering zijn verbonden en aan de wijze waarop wij controleren en sanctioneren in geval van overtreding. Ook in ons magazine voor uitkeringsgerechtigden en op onze website hebben we daar informatie over opgenomen. Bij waarnemingen ter plaatse en bij fysieke controles wordt de folder 'controles, wat heb ik daarmee te maken' verspreid. Bij een uitnodiging voor verhoor in het kader van een strafrechtelijk onderzoek wordt de folder 'Een verhoor, wat mag dat betekenen?' bijgevoegd.

Aangezien de acties doorlopen tot in 2004, zullen we dan meten wat hiervan de resultaten zijn in termen van bekendheid van regels en plichten, en controlebeleving.

Een andere manier om overtreding van de regels te voorkomen, dan wel vroegtijdig te signaleren, is om onze medewerkers toe te rusten met de juiste kennis en vaardigheden hiervoor. Via speciale trainingen werken we continu aan de verhoging van de fraudealertheid van onze medewerkers. Tevens hebben we hen beter toegerust om identiteitsfraude te onderkennen. Functiespecifieke trainingsmodules zijn uitgevoerd voor 170 casemanagers WW en buitendienstfunctionarissen WW. In 2004 gaan 2.000 medewerkers de trainingen fraudealertheid volgen. Deze trainingen moeten leiden tot een toename van het aantal fraudesignalen en een grotere nalevingbereidheid bij onze klanten.

## **Identiteitfraude**

Voorbereid is een in 2004 op twee kantoren uit te voeren pilot identiteitfraude. Met behulp van speciale apparatuur zal een verscherpte identiteitcontrole plaatsvinden. UWV-breed is een instructie ingevoerd om de uitvoering van de Wet op de identificatieplicht op alle kantoren te verbeteren.

Uit een in december uitgevoerde bestandsvergelijking gericht op het detecteren van personen die met valse, vervalste of andermans identiteitsdocumenten werkzaamheden verrichten, bleek dat ruim 4.500 sofi-nummers tenminste 3 dienstverbanden hadden, meer dan 350 sv-dagen en minimaal € 35.000 brutoloon. We maken hieruit een selectie van gevallen met de hoogste trefkans op fraude.

Het team Sofi-nummers voorziet in een structurele aanpak van sofi-nummerfraude. In 2003 heeft dit team 407 rapporten misbruik sofi-nummers en 285 rapporten premiefraude bestuursrechtelijke afhandeling uitgebracht, 138 processen verbaal identiteitsfraude opgemaakt en 1.072 onjuist geregistreerde dienstverbanden vastgesteld met een geregistreerde bruto sv-loonsom van € 1,6 mln.

Naar aanleiding van verzonden registratieberichten zijn honderden meldingen van onjuiste registratie in de polisadministratie ontvangen, vermoedelijk veroorzaakt door identiteitsfraude. Daarnaast hebben wij van de Koninklijke Marechaussee meldingen ontvangen van door werkgevers ter verificatie aangeboden identiteitsdocumenten die als vals, vervalst of vermist geregistreerd staan. Na interne bestandsvergelijking is vastgesteld dat met deze identiteitsdocumenten – inmiddels beëindigde – dienstverbanden zijn aangegaan.

In december hebben we een landelijke actie uitgevoerd in het kader van de bestrijding van identiteitsfraude. Op basis van 162 meldingen van de Koninklijke Marechaussee en 821 interne signalen zijn 983 onderzoeksdossiers samengesteld, waarbij vermoedelijk sprake was van een vals, vervalst, gestolen of vermist identiteitsbewijs. Wij hebben op basis van de samengestelde dossiers de betrokken werkgevers bezocht. De Koninklijke Marechaussee heeft vervolgens 636 dossiers onderzocht. Bij 260 dossiers (41%) was er sprake van een vervalst identiteitsbewijs en bij 131 dossiers (21%) van een vermist identiteitsbewijs. Over 347 niet afgehandelde onderzoeksdossiers is nadere informatie gevraagd bij de betrokken werkgevers.

## **Uitvoering BMTI**

Het aantal fraudeconstateringen is in 2003 met 25% afgenomen tot 36.110. Deze daling is geheel toe te schrijven aan de afname van het aantal te late hersteldmeldingen in de ZW. Bij de overige wetten is het aantal fraudeconstateringen gestegen.

Het aantal opgelegde boetes is ten opzichte van 2002 gestegen met 10%. In 2003 zijn in totaal 16.626 boetes opgelegd, voor een totaalbedrag van € 1,4 mln. Het aantal waarschuwingen is ten opzichte van 2002 met 45% gedaald. Deze daling komt voor een groot deel voor rekening van de te late hersteldmelding in de ZW die in veel gevallen met een waarschuwing wordt afgedaan.

In 2003 zijn in totaal 132.089 maatregelen opgelegd. Ten opzichte van 2002 is dit een toename van 7%. Het aantal waarschuwingen (voor maatregelwaardige overtredingen) is met 25% gestegen tot 68.538.

In 2003 is het aantal terugvorderingen met 3% toegenomen. Er zijn in totaal 109.950 terugvorderingen ingesteld met een totaalbedrag van €193,6 mln. Dit totaalbedrag is 15% hoger dan in 2002.

## **Opsporing**

In het Handhavingsarrangement 2003 is afgesproken dat wij 649 processen verbaal werknemersfraude en 220 processen verbaal werkgeversfraude bij het Openbaar Ministerie indienen. Het aantal ingediende processen verbaal werknemersfraude bedraagt 786, inclusief 139 processen verbaal identiteitsfraude en 44 processen verbaal voortkomend uit projecten en uitvoering 'andere taken'. In totaal zijn hiertoe 3.622 opsporingsonderzoeken uitgevoerd. Het geconstateerde benadelingbedrag bedraagt € 24,9 mln. Dit is 8% hoger dan in 2002.

Het aantal signalen werkgeversfraude is gestegen met 14%. In 2003 is het aantal onderzoeken naar werkgeversfraude licht gedaald ten opzichte van 2002 (- 4%) tot 826 onderzoeken. In 2003 is bij 56% van de onderzoeken geconstateerd dat er sprake is van fraude (2002: 59%). Dit is boven de norm van 50%.

Het afgesproken aantal processen verbaal werkgeversfraude is in de loop van 2003 bijgesteld tot 143, als gevolg van vermindering van het aantal buitengewoon opsporingsambtenaren en het leggen van de prioriteit bij werknemersfraude. Het uiteindelijke aantal opgemaakte processen verbaal in deze categorie bedraagt 168. Het totale benadelingbedrag is in 2003 afgenomen ten opzichte van 2002 (resp. € 22,6 mln. en € 34,2 mln.). Dit wordt vooral veroorzaakt door het feit dat we grote zaken overdragen aan de SIOD. De resultaten van de door de SIOD uitgevoerde onderzoeken en de daarbij behorende benadelingsbedragen maken geen onderdeel uit van deze rapportage. Vandaar ook dat het gemiddelde benadelingbedrag per fraudeconstatering in 2003 lager uitvalt: € 48.557 tegenover € 68.345 in 2002.

## **Non-afdoening werkgeversfraude**

In 2003 is 37% van de constatering werkgeversfraude niet gesanctioneerd. Voor het vierde achtereenvolgende jaar is dit percentage gestegen. In 1999 lag de non-afdoening werkgeversfraude op 14%, in 2001 op 22% en in 2002 op 27%. Voor deze stijging zijn twee verklaringen.

- Eén van de bedrijfsonderdelen boekt, net als in 2002, alle niet strafrechtelijke zaken onder 'geen sanctie', dus ook die zaken die met een boete worden afgedaan. Bij een ander bedrijfsonderdeel is pas sinds eind vorig jaar het boetebesluit werkgevers geïmplementeerd. Tot die tijd gold dat fraudezaken of strafrechtelijk werden afgedaan, of niet werden gesanctioneerd. Beide bedrijfsonderdelen zijn goed voor bijna 50% van de non-afdoening, terwijl ze nog geen 10% bijdragen aan de productie van proces-verbaal;
- De best practice komt uit op 'slechts' 23% non-afdoening, terwijl dit in 2002 nog 25% was. Deze cijfers komen redelijk overeen met de situatie in 2001 toen in totaal 21% met 'geen sanctie' werd afgedaan.

Dat alles neemt niet weg dat door non-afdoening werkgeversfraude om en nabij een kwart van de productie van opsporing teniet wordt gedaan. In 2004 doen wij een uitvoerig onderzoek naar de oorzaken op zaaksniveau (kan ook gaan om faillissement of overlijden).

## **Samenwerking**

Hoogwaardige handhaving begint bij het formuleren en bestuurlijk verankeren van doelstellingen op het gebied van samenwerkingsverbanden. Suboptimalisatie tussen publieke uitvoeringsorganisaties wordt hierdoor voorkomen.

## *SIOD*

Op basis van een convenant met de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst pakken wij kleine en middelgrote premie- en uitkeringsfraude aan. Complexe en ernstige fraudezaken komen voor rekening van de SIOD. In het kader van het convenant is afgesproken 50 zaken over te dragen. In 2003 zijn 80 zaken overgedragen aan de SIOD. Hiervan zijn er 43 door de SIOD in behandeling genomen.

## *Regio's en branches*

Met instanties als SVB, Belastingdienst, Arbeidsinspectie, gemeenten, Openbaar Ministerie en politie werken we in een groot aantal regionale en branchegerichte structuren samen. Het betreft acht Regionale Interdisciplinaire Fraudeteams (RIF) en interventieteams in de tuinbouwbranche in het Westland (WIT) en de confectiebranche (CIT). Deze activiteiten hebben geleid tot een premielooncorrectie van € 1,9 mln. Tevens is een project ("Bezem") uitgevoerd in uitzendbedrijven en handmatige agrarische loonbedrijven in de regio Haaglanden. In dit project is voor € 0,3 mln. werknemersfraude en € 0,9 mln. werkgeversfraude vastgesteld.

De samenwerking behelst branche-, fenomeen- en doelgroepenonderzoeken ter bestrijding van illegale tewerkstelling, premie- en uitkeringsfraude en zwarte fraude. Tevens wordt branchegerichte voorlichting verstrekt.

De RIF's gaan in 2004 over in nieuwe interventieteams, waarvoor wij 50 fte'n beschikbaar stellen. Bijzondere aandacht is besteed aan de huisvesting van de interventieteams en het in samenwerking met het Ministerie van SZW wegnemen van enkele wettelijke belemmeringen in de uitwisseling van informatie tussen de deelnemende instanties.

## ***Internationale fraude***

Het Exportteam neemt deel aan controles in de vorm van huisbezoeken bij personen die met een Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering in het buitenland wonen. Er zijn veldonderzoeken verricht in 6 landen en bestandsvergelijkingen in 5 landen. Risicoanalyses zijn gemaakt van vier zogenoemde exportlanden. In totaal zijn 907 dossieronderzoeken en 629 huisbezoeken uitgevoerd.

Op verzoek van het Ministerie van SZW gaat ons Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) vanaf 2004 ook taken uitvoeren ten behoeve van de gemeenten in relatie met de Wet werk en bijstand. Daartoe hebben wij een convenant afgesloten met het ministerie. Voorts gaat het IBF op verzoek van het ministerie per 1 januari 2004 een pilot uitvoeren waarbij wordt nagegaan of het IBF taken kan gaan uitvoeren voor de SVB.

## **Klantgerichtheid**

*Onze dienstverlening is gericht op het activeren en waar nodig begeleiden van mensen naar werk, snelle en duidelijke beslissingen, keuzemogelijkheden voor de klant bij reïntegratie, invloed van klanten(raden) op onze dienstverlening, en een laagdrempelige informatievoorziening en klachtenprocedure. Wij stellen de klant in staat zoveel mogelijk zelf zijn weg te vinden en vertellen hem wat hij van ons kan verwachten. Wij rekenen op een actieve houding van de klant.*

*We beperken de administratieve lasten voor werkgevers, verzekeren en uitkeringsgerechtigden.*

### **Klantencontactcentra**

Voor het beantwoorden van spontane vragen van onze klanten werken we in de toekomst met twee centrale klantencontactcentra, in Assen en Goes. De overige contacten vinden dan met AG-klanten plaats in onze frontoffices en met WW-klanten in CWI-locaties en bedrijfsverzamelgebouwen. Doel is het verbeteren van de bereikbaarheid en het eenduidig en duidelijk informeren van de klant.

Het eerste klantencontactcentrum in Assen is in de loop van dit jaar gefaseerd operationeel geworden voor klanten uit het noorden van het land. Ook de bellers met de Reïntegratietelefoon komen daar binnen.

Het klantencontactcentrum ontving bijna 320.000 telefoontjes. De telefoontjes gingen vooral over de betaling van de uitkering of van een voorschot en verder over onder meer het verstrekken van werkbriefjes en jaaropgaven. De telefonische bereikbaarheid was gemiddeld 87% (norm 80%). Het aantal vragen dat direct kon worden afgehandeld is met ca 80% duidelijk binnen de norm (van meer dan 60%) gebleven. Verbetering van de wachttijd wordt inmiddels vormgegeven. Het klantencontactcentrum in Goes start begin maart 2004.

### **Afhandeling van klachten**

Op 1 januari 2003 ging het Centraal Klachtenbureau UWV van start. Voor die datum werd nog gewerkt met de - sterk uiteenlopende - klachtenprocedures van de voormalige uvi's. Naast UWV moesten ook de klanten wennen aan de nieuwe werkwijze. Klachten werden begin 2003 veelal nog in de regio ingediend en aan het Centraal Klachtenbureau doorgestuurd.

Gebleken is dat de stap naar het Centraal Klachtenbureau laagdrempelig is. Klanten kunnen er zowel schriftelijk als telefonisch terecht. Bij alle schriftelijk ingediende klachten wordt telefonisch met de klant contact opgenomen voor ontvangstbevestiging, om toelichting te krijgen of te geven, en om te weten te komen of de klant gehoord wil worden. Deze persoonlijke benadering leidde ertoe dat in 3.116 gevallen door de klant werd aangegeven dat de afdoening naar tevredenheid was en dat werd afgezien van het vervolgen van de klachtprocedure.

Om te kunnen leren van wat wij in de ogen van anderen niet goed doen hebben wij binnen het Centraal Klachtenbureau een "monitor en analyse"-functie ingericht. Analyses uit het cijfermateriaal van de ingediende klachten zullen in samenhang met onder meer andere klantsignalen en de resultaten van de interne controle de basis gaan vormen voor verbeteracties.

In 2003 hebben we 7.980 formele klachten geregistreerd waarvan 4.933 schriftelijke en 3.047 telefonische klachten.

Doordat vanaf 1 januari 2003 onze klachtafhandeling op een heel andere wijze is ingericht dan daarvoor, kan klachtafhandeling uit eerdere jaren dan ook niet of nauwelijks worden vergeleken met de resultaten over 2003. De cijfers over 2003 gelden als een 'nulmeting'.

Het invoeren van één Centraal Klachtenbureau is niet zonder problemen verlopen:

- het eerste jaar moest gewerkt worden met veel tijdelijke krachten met onvoldoende ervaring;
- er waren technische problemen met het geautomatiseerde klachtensysteem;
- tenslotte bleek het niet eenvoudig de registratie van klachten op het Centraal Klachtenbureau en in de regio's (waar het grootste deel van de klachtafhandeling plaatsvindt) aan elkaar gelijk te krijgen: het betrof veelal een verschil van telling tussen de begrippen 'klacht' en 'klachtaspect', een klacht kan immers meerdere klachtaspecten bevatten.

Verbeteringen verwachten we van de volgende eind 2003 genomen maatregelen:

- het overgrote deel van de medewerkers is in vaste dienst en heeft ruime ervaring; wel lopen er nog specifieke opleidingen;
- de technische problemen zijn door middel van enkele basisvoorzieningen opgelost, hieraan wordt verder gewerkt;
- tenslotte heeft een bestandsvergelijking tussen het Centraal Klachtenbureau en de regio's plaats gevonden: van iedere, nog niet als afgehandeld gemelde, klacht is gecontroleerd wanneer de afhandeling heeft plaats gevonden.

Enkele cijfers:

In bijna 77% van de gevallen is de klacht ingediend door een werknemer/uitkeringsgerechtigde. Ruim 10% van de klachten in 2003 is afkomstig van werkgevers. Overige klachten zijn ingediend door derden.

Van de 1.052 in behandeling zijnde klachten is ongeveer 1/3e reguliere werkvoorraad, 1/3e klachten voor de Nationale Ombudsman waarop nog geen eindconclusie van de Nationale Ombudsman is ontvangen en zaken die bij ons nog in onderzoek zijn, en 1/3e openstaande klachten met termijnoverschrijding, mede door de genoemde technische problemen.

De in 2003 ontvangen klachten zijn als volgt te classificeren:

<b>TABEL 8</b>		
<b>Afhandeling klachten</b>		
<b>Oordeel</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Gegrond	3.409	3.063
Ongegrond	1.559	1.339
Niet ontvankelijk	534	115
Tussentijds afgehandeld / geen oordeel*	1.426	781
Nog in behandeling	1.052	n.b.
<b>Totaal</b>	<b>7.980</b>	<b>5.298</b>

*\*) Bij 'tussentijds afgehandeld/geen oordeel' is er naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen, als bedoeld in artikel 9:5 AWB, en kan er geen oordeel worden gegeven of een klacht gegrond of ongegrond is.*

Ten aanzien van de aard van de ingediende klachten is gebleken dat:

- 45% van de klachten in 2003 betrekking heeft op de behandelingsduur;
- in 19% van de klachten de door de klant ervaren bejegening door medewerkers van UWV aanleiding was om een klacht in te dienen;

Voor Centraal Klachtenbureau ligt hier de taak om in het 1<sup>e</sup> contact er achter te komen of de klacht veroorzaakt wordt door 'de boodschap' of de 'boodschapper'.

In 2004 zullen we naast kwantitatieve ook kwalitatieve informatie verstrekken over de klachtafhandeling.

### ***Cliëntenraden***

Per 1 januari 2003 zijn er 20 cliëntenraden actief: 6 regionale WW-raden, 11 regionale AG-raden, 1 landelijke WW-raad, 1 landelijke AG-raad en een Centrale Cliëntenraad. De cliëntenraden verstrekken klantsignalen en ongevraagde en gevraagde adviezen. Zo hebben de cliëntenraden onder meer geadviseerd over de inrichting van de nieuwe frontofficelocaties, de opzet van het klantencontactcentrum, het uniformeren en verduidelijken van folders, brieven e.d., de opzet van de Reïntegratietelefoon en de pilots langdurig WAO-gerechtigden. We hebben onder meer de volgende acties geïnitieerd naar aanleiding van signalen vanuit Cliëntenraden:

- het onderzoeken van een mogelijke verschuiving van betaalmomenten;
- het maken van een vernieuwd aanvraagformulier WAO;
- het Project 'Waarmaken' dat er voor moet zorgen dat werknemers niet meer belast worden met het aanleveren van loongegevens bij aanvraag WAO;
- het aanpassen van de opzet voor een evaluatieonderzoek van de Cliëntenraden;
- het aanpassen van de opzet voor een klanttevredenheidsonderzoek;
- het aanbrengen van inhoudelijke aanpassingen in de klachtenprocedure;
- het aanbrengen van aanpassingen in de vormgeving van de functionaliteit klantmanager.

In december 2003 heeft de tweede landelijke conferentie voor alle cliëntenraadsleden plaatsgevonden met als thema: 'Reïntegratie, hoe maak je er een succes van?'. Met de ingebrachte adviezen en klantsignalen gaan we aan de slag om de kans op succesvolle reïntegratie verder te vergroten. De adviezen betroffen onder meer:

- het vervroegen van het informatiemoment bij optreden werkloosheid;
- het versnellen van de aanpak van de reïntegratie bij een andere werkgever;
- het betrekken van cliëntenraden bij ontwikkelen beleidskaders individuele reïntegratieovereenkomst, met name om keuzevrijheid ten aanzien van reïntegratiebudget bij de klant te leggen;
- het zorgen voor een vaste contactpersoon bij een reïntegratietraject;
- het verlengen van de termijn waarbinnen vastgesteld wordt of reïntegratie/hervatting geslaagd is naar 2 jaar (nu <6 maanden);
- het informeren van klanten omtrent de mogelijkheid om zich bij een (reïntegratie-) gesprek te laten ondersteunen door een begeleider.

Deze adviezen worden waar mogelijk in onze uitvoering verwerkt.

### ***Klanttevredenheidsonderzoek 2003***

De waardering van onze dienstverlening door onze klanten wordt gemeten in jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken. Het klanttevredenheidsonderzoek 2003 is gehouden in april en mei 2003. Onder de uitkeringsgerechtigden en werkgevers is aan de hand van een representatieve steekproef een schriftelijke enquête gehouden. Van alle ondervraagden heeft 45% de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Dat is veel meer dan in 2002 (29%). Deze stijging wordt veroorzaakt door een aantal uitgevoerde verbetermaatregelen.

Uit het onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden gemiddeld een 6,5 is (2002: 6,4). De klanttevredenheid van werkgevers voor de premie-inning is

een 6,1 en voor de uitkeringsverzorging een 5,5. Accountants- en administratiekantoren beoordelen deze beide taken respectievelijk met een 6,3 en een 5,7.

Uit het onderzoek blijkt dat verdere verbetering van de informatievoorziening en een actieve persoonlijke benadering de tevredenheid van onze klanten verder kunnen verhogen. Hierop is ons beleid dan ook gericht. Zo is bij de WW een nieuwe werkwijze ingevoerd waarbij klantmanagers persoonlijk contact met de klant hebben gericht op activering en reïntegratie. Deze manier van werken wordt nu ook voor arbeidsongeschikten ontwikkeld, daarmee de lijn doortrekkend uit de pilots Reïntegratie Langdurig Arbeidsongeschikten.

### ***Specifieke dienstverlening aan werkgevers***

Met werkgevers, brancheorganisaties, administratie- en accountantskantoren is door onze accountmanagers zowel gestructureerd als ad hoc contact onderhouden over verbetering van onze dienstverlening.

Onze doelstelling om bij 150 werkgevers met de hoogste WAO-instroom door een gerichte aanpak een instroomdaling te bewerkstelligen die 8%-punt hoger ligt dan de landelijke trend, is gerealiseerd. Tot en met het derde kwartaal 2003 was er bij deze 150 werkgevers sprake van een instroomdaling van 41%; landelijk is de instroom met 28% gedaald. De gerichte aanpak hield onder meer in dat de situatie binnen het bedrijf regelmatig werd besproken, mede aan de hand van specifieke cijfers over het bedrijf en de sectorontwikkelingen. Verder hebben wij door specifieke werkgevers vroegtijdig bij reorganisaties te benaderen en door het belang van herplaatsing, intern of extern, te benadrukken, instroom in de WW kunnen voorkomen.

Ook hebben we een aantal grote werkgevers benaderd over de door ons opgelegde sancties naar aanleiding van de ingediende reïntegratieverslagen. Deze terugkoppeling heeft ertoe geleid dat deze werkgevers gerichte actie hebben ondernomen. Hierdoor kan in de toekomst het aantal sancties dalen.

We hebben op grond van de Wet Instroomcijfers WAO in 2003 voor het eerst de instroomcijfers gepubliceerd van alle werkgevers met 250 of meer werknemers. Alle betreffende werkgevers zijn vóór de publicatiedatum telefonisch, schriftelijk en - op verzoek - in een bezoek over de wet en over de individuele instroomcijfers geïnformeerd. Deze aanpak is door alle betrokken partijen positief gewaardeerd.

Ook hebben we bijeenkomsten gehouden voor circa 800 administratie- en accountantskantoren en voor grote werkgevers over onder meer Poortwachter, Walvis, reïntegratie en nieuwe regelgeving. De animo van onze klanten voor deze bijeenkomsten is groot.

### ***Administratieve lastenverlichting***

Onze klanten – zowel werkgevers als werknemers – zijn gebaat bij transparante, gestroomlijnde processen en efficiënt gegevensverkeer. Het project Walvis (realisatie in 2005 en 2006) is een majeure stap op weg naar dat doel.

Intussen hebben we ook enkele meer bescheiden stappen gezet. Tot 2003 ontvingen alle 6,9 mln. verzekerden een statusoverzicht met hun geregistreerd arbeidsverleden. Omdat het noch voor de verzekerden noch voor onze eigen uitvoering een functie bleek te vervullen, hebben we het met goedkeuring van de minister afgeschaft.

Werkgevers moeten indienstreding van een werknemer zowel aan ons als aan het ziekenfonds melden. Vanaf 1 januari 2004 verzorgen wij de melding aan het ziekenfonds. Werkgevers kunnen volstaan met hun melding aan ons. We hebben dat afgesproken met het College voor zorgverzekeringen, Zorgverzekeraars Nederland en de Ministeries van SZW en VWS. Ziekfondsen maken in het vervolg gebruik van een elektronisch aan- en

afmeldingsbericht dat door ons wordt gemaakt op grond van de Melding sociale verzekeringen van de werkgever. Hierdoor nemen de administratieve lasten voor de werkgever af, dalen de uitvoeringskosten voor de ziekenfondsen en verkleinen we de kansen op fraude. Voor ons is het een belangrijke stap in de ontwikkeling van de polisadministratie naar een authentiek register van arbeids- en uitkeringsverhoudingen.

## **Kwaliteit en kosten van de uitvoering**

*Ons doel is verbetering van de kwaliteit van de uitvoering in overeenstemming met de wet en met inachtneming van doeltreffendheid en doelmatigheid. De kwaliteit van de uitvoering wordt thans nog in hoge mate beoordeeld in termen van rechtmatigheid en tijdigheid. Met het Ministerie van SZW is overleg gaande over een meer eigentijdse beoordeling van kwaliteit en rechtmatigheid. Over 2003 rapporteren wij nog op de gebruikelijke wijze.*

### **Kwaliteitsmanagement**

Om de kwaliteit te borgen en te verbeteren zijn we gestart met invoering van kwaliteitsmanagement. We stellen ons ten doel om voor de gehele organisatie in 2005 het ISO-kwaliteitscertificaat 9001 te behalen.

De consistentie van ons kwaliteitsmanagementsysteem is geborgd door heldere definities van de structuur en de acceptatie daarvan door alle bedrijfsonderdelen. Ook maandelijkse kwaliteitsoverleggen dragen bij aan een consistente implementatie van visie en instrumenten.

We hebben inmiddels circa 95% van de vereiste generieke processen en kaders in het overkoepelende kwaliteitsmanagementsysteem gereed.

De implementatie van de planning- en controlcyclus is voltooid. De implementatie van de processen Verbeteren, Interne audits en Beheer kwaliteitshandboek is onderdeel van de inrichting van de (kwaliteits)managementsystemen; het tempo van implementatie verschilt per bedrijfsonderdeel.

De implementatie van de kaderstelling Kwaliteitsmanagement Primaire Processen vordert gestaag. Kwaliteitsmanagement wordt binnen deze kaders vormgegeven door gebruikmaking van de instrumenten Minimum Controleprogramma (MCP) en Dynamisch Kwaliteitsverbeterprogramma (DKP). Het MCP is een steekproefsgewijze meting die inzicht geeft in de mate waarin de uitvoerende eenheid in control is. Het DKP beoogt de manager een instrument te geven waarmee deze gericht onderzoek kan doen naar en verbeteringen kan invoeren bij knelpunten die bij MCP-controles of op andere wijze aan het licht zijn gekomen. Om de implementatie van de kaderstelling zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, is een centraal coördinatiepunt MCP/DKP ingericht.

### **Rechtmatigheid van de uitvoering**

De rechtmatigheid 2003 op het niveau van de jaarrekening als geheel bedraagt 98,4%. Dit percentage is berekend op een gedifferentieerde omvangsbasis. Deze basis vormt nog wel onderwerp van interdepartementaal overleg.

Analyse van de onderliggende cijfers leert dat de rechtmatigheid voor die processen die al voldeden aan de 99% norm ook over 2003 aan deze norm blijft voldoen. De rechtmatigheid van de WAO-uitvoering komt zelfs op 100%. Ook de rechtmatigheid van de collecterende functie voldoet ruimschoots aan de norm van 99%.

Daarnaast geven de meeste andere processen substantiële verbetering te zien ten opzichte van het jaar 2002. Aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering van deze processen blijven wij intensief aandacht besteden. Dit geldt zeker ook voor de rechtmatigheid van de processen die in 2003 zijn verslechterd, waaronder die van de uitvoering van de WW.

De lagere rechtmatigheidsuitkomst WW moet worden gezien in het licht van de sterke toename van WW-aanvragen.

Binnen WW hebben we prioriteit gegeven aan het wegwerken van de, door deze toename opgetreden, achterstanden en de tijdigheid van de afdoening. Tevens hebben we prioriteit gegeven aan het reduceren van openstaande posten.

Ook de rechtmatigheidsuitkomst REA is op het onderdeel REA-WW onder invloed van deze factoren gedaald. Uit analyse van de REA-onrechtmatigheid blijkt dat het gaat om reïntegratiebevorderende beslissingen die niet volledig conform wet- en regelgeving of interne procedures waren.

We hebben naast korte termijnacties op kwaliteitsverbetering gerichte structurele maatregelen getroffen die op termijn tot resultaat moeten leiden.

## ***Tijdigheid van de uitvoering***

De normen voor de prestatie-indicatoren op het gebied van tijdigheid kennen een zekere diversiteit. De normen zijn gebaseerd op de afspraken die daarover met het ministerie van SZW zijn vastgelegd in ons Jaarplan 2003.

### ***Tijdigheid AG***

<b>TABEL 9</b>			
<b>Prestatie-indicatoren: Tijdigheid AG</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Realisatie 2003</b>	<b>Realisatie 2002</b>	<b>Norm 2003</b>
Tijdigheid claimbeoordeling WAO	76%	70%	90% binnen 13 weken
Tijdigheid claimbeoordeling WAZ	57%	50%	90% binnen 13 weken
Tijdigheid claimbeoordeling Wajong	82%	69%	90% binnen 13 weken
Tijdigheid herbeoordelingen WAO			Ultimo 2003 90%
* 1e jaars WAO:	45%	46%	
* 5e jaars WAO:	52%	52%	
Tijdigheid beoordeling REA-voorzieningen	74%	63%	90% binnen 6 weken
Tijdigheid beoordeling ZW UB	91%	92%	80% binnen 4 weken

#### ***Claimbeoordeling AG***

In de loop van 2004 zal een tijdigheid van 90% worden gerealiseerd door in de communicatie naar werkgever en werknemer erop te wijzen dat de aanvraag volledig moet worden ingestuurd en door een eenduidige meting van de tijdigheid;

#### ***Herbeoordelingen WAO***

De tijdigheid van de eerste- en vijfdejaarsherbeoordelingen is in 2003 licht teruggelopen ten opzichte van 2002; dit hangt samen met de voorrang voor het wegwerken van de achterstanden van de herbeoordelingen. Deze scores zullen in 2004 substantieel verbeteren;

#### ***Tijdigheid realisatie REA-voorzieningen***

Wij zijn gestart met de ontwikkeling van een nieuw en uniform voorzieningenproces dat tot doel heeft om in het tweede kwartaal van 2004 te voldoen aan de norm. Ook zonder dit nieuwe proces is het aantal aanvragen dat tijdig wordt afgehandeld in vergelijking met 2002 al aanzienlijk gestegen.

## Tijdigheid WW

<b>TABEL 10</b>			
<b>Prestatie-indicatoren: Tijdigheid WW</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Realisatie 2003</b>	<b>Realisatie 2002</b>	<b>Norm 2003</b>
Tijdigheid beslissing ontslag WW	86%	74%	85% binnen 8 weken (op basis van overdracht vanuit CWI)
Tijdigheid voorschot WW	56%	54%	85% binnen 4 weken (op basis van overdracht vanuit CWI)
Tijdigheid eerste definitieve betaling WW	95%	91%	90% binnen 1 maand na afgifte beschikking
Tijdigheid beslissing TW in WW	86%	77%	80% binnen 8 weken

De meeste tijdigheidsscores van de WW zijn aanzienlijk hoger dan in 2002 en voldoen aan de gestelde normen, ondanks de hoge werkdruk. Er is nog steeds sprake van een grote toename van het aantal WW-aanvragen.

We leggen hoge prioriteit bij het zo snel mogelijk toekennen van een WW-uitkering. Pas als dat niet lukt, wordt een voorschot verstrekt. Deze prioriteitstelling is gekozen om de efficiency van het werkproces te vergroten (voorkómen van verrekeningen) en om ervoor te zorgen dat klanten niet te lang hoeven te wachten op een definitieve beslissing. Door deze prioriteitstelling is het aantal voorschotten sterk gedaald. Uiteraard blijft de mogelijkheid aanwezig dat er een voorschot wordt verstrekt.

## Tijdigheid collecterend proces

<b>TABEL 11</b>			
<b>Prestatie-indicatoren: Tijdigheid collecterend proces</b>			
<b>Prestatie</b>	<b>Realisatie 2003</b>	<b>Realisatie 2002</b>	<b>Norm 2003</b>
Verwerking msv'n	97%	n.b.	95% binnen 7 dagen
Verzending (her)indelingsbeslissing	97%	n.b.	99% binnen 13 weken na verzoek
Verificatie personen in GBA	99%	n.b.	95% binnen 14 dagen
Controledichtheid looncontroles	21%	n.b.	16% van de loonsom van het refertejaar
Vaststelling definitieve premienota's	100%	n.b.	99% voor 1 december
Inning definitieve premienota's	98%	92%	99% uiterlijk 31 dec. 2003 (idem)
Inning voorschotpremie	96%	98%	90% binnen 1 maand

De tijdigheid voldoet over vrijwel de gehele linie aan de norm. De norm voor verzending van (her)indelingsbeslissingen wordt nog net niet gehaald. Maatregelen zijn genomen om de norm in 2004 te realiseren. Onder andere is het aantal overdrachtmomenten in de procesgang beperkt. Dit heeft er reeds toe geleid dat de realisatiegraad over de maand december 2003 verbeterd is; de stellige verwachting is dat de norm in 2004 zal worden gerealiseerd.

Ook de norm voor inning van definitieve premienota's is net niet gehaald. Reden hiervoor is het stijgende aantal faillissementen in de bouw met als gevolg dat de premie vooralsnog oninbaar is.

## Tijdigheid bezwaar en beroep

TABEL 12 Prestatie-indicatoren: Tijdigheid bezwaar en beroep			
Prestatie	Realisatie 2003	Realisatie 2002	Norm 2003
Afhandeling bezwaarschriften werknemers	65%	55%	75% binnen 13 weken
Afhandeling bezwaarschriften werkgevers	82%	55%	80% binnen 13 weken

De tijdigheid van de afhandeling van bezwaarschriften van werkgevers is aanzienlijk verbeterd van 55% naar 82%. Hiermee is de norm van 80% gehaald. Ook de tijdigheid van de afhandeling bezwaarschriften werknemers is ten opzichte van 2002 aanmerkelijk verbeterd. De afhandeling van bezwaarschriften WW voldoet met 77,6% aan de norm van 75%. Het totaalpercentage wordt nog negatief beïnvloed door de medische bezwaarzaken, waarvan 48,4% tijdig is. Dit is 10% hoger dan in 2002.

## Ontwikkeling werkvoorraden

### Ontwikkeling werkvoorraden WAO

#### Claimbeoordeling einde wachttijd

TABEL 13 Werkvoorraden einde wachttijd WAO		
	Ultimo 2003	Ultimo 2002
Werkvoorraad < 13 weken	20.113	21.535
Werkvoorraad > 13 weken	2.475	2.448

De totale werkvoorraad (22.588) is in 2003 gehandhaafd op een acceptabel niveau beschouwd tegen een normvoorraad van ongeveer 22.100 dossiers (gebaseerd op 11 weken gemiddelde instroom). Als gevolg van de extra aandacht voor de wettelijke herbeoordelingen WAO is de werkvoorraad > 13 weken wat hoger dan het normniveau van ongeveer 1.800 dossiers. Doordat de achterstanden bij de herbeoordelingen voor een belangrijk deel zijn weggewerkt, ontstaat er in 2004 extra capaciteit om de einde wachttijdbeoordelingen tijdig af te handelen.

#### Wettelijke herbeoordelingen

TABEL 14 Werkvoorraden wettelijke herbeoordeling WAO		
	Ultimo 2003	Ultimo 2002
Werkvoorraad < 13 weken	31.244	26.633
Werkvoorraad > 13 weken	8.900	79.700

De totale werkvoorraad herbeoordelingen is ultimo 2003 tot een acceptabel niveau teruggebracht van 40.175. Dit betekent een daling van 62% (66.158) ten opzichte van de stand ultimo 2002.

Deze daling is voornamelijk het gevolg van een hogere productie (55.000) dan in 2002. De eerdergenoemde daling van de WAO-instroom met als gevolg minder einde wachttijdbeoordelingen en de beperkte inzet van herbeoordelingcentra begin 2003 heeft hieraan bijgedragen.

Het aantal wettelijke herbeoordelingen bedroeg in 2003 192.000 en het aantal professionele herbeoordelingen 149.000.

De directie AG heeft op voorhand verondersteld dat aan het terugdringen van de omvang van de achterstanden wettelijke herbeoordelingen risico's verbonden waren. In dat kader heeft de directie AG, in het vierde kwartaal van 2003, de eigen afdeling IC & K en de Accountantsdienst verzocht begin 2004 de kwaliteit van de registratie en meer specifiek de totstandkoming van de achterstandscijfers, te onderzoeken. Op basis van de thans voorhanden zijnde informatie raamt divisie AG de achterstand op circa 8.900.

Divisie AG is van plan op korte termijn een vervolgonderzoek uit voeren en op grond daarvan verbeteracties in gang te zetten.

Vanwege de lagere WAO-instroom en de vermindering van de achterstand bij de herbeoordelingen kunnen wij onze reguliere werkzaamheden met steeds minder externe artsen en arbeidsdeskundigen uitvoeren. In de loop van 2003 is het aantal externe artsen en arbeidsdeskundigen teruggebracht van 154 tot 43.

### **Ontwikkeling werkvoorraden WW**

<b>TABEL 15</b>		
<b>Werkvoorraden ontslagwerkloosheid WW</b>		
	<b>Ultimo 2003</b>	<b>Ultimo 2002</b>
Werkvoorraad < 8 weken	36.290	30.022
Werkvoorraad > 8 weken	1.075	10.737

Onze inspanningen om de werkvoorraad > 8 weken weg te werken hebben ertoe geleid dat de doelstelling van maximaal 15% van de gemiddelde instroom WW-aanvragen in mei reeds was bereikt. Deze werkvoorraad is in de loop van dit jaar verder afgenomen en bedraagt eind 2003 nog maar 1.075. Dit is nog slechts 3% van de gemiddelde instroom, oftewel 12%-punt lager dan de intern gestelde norm.

### **Ontwikkeling werkvoorraden REA-voorzieningen**

De achterstand in de werkvoorraad voorzieningen is eind 2003 geheel weggewerkt. Begin 2003 was de verwachting dat deze werkvoorraad eind 2003 uit ongeveer 6.500 dossiers zou bestaan. De werkvoorraad is eind 2003 teruggebracht tot een normale werkvoorraad van 3.170 dossiers. Dit is ongeveer eenderde van de stand eind 2002.

### **Ontwikkeling werkvoorraden Bezwaar en Beroep**

De achterstanden op het gebied van bezwaar en beroep zijn in de loop van dit jaar weggewerkt. Eind 2003 was de werkvoorraad 5% lager dan de normwerkvoorraad, die is gedefinieerd als de instroom van het laatste kwartaal + 20%.

## Openstaande posten

Ongelabelde posten zijn posten die nog niet in een invorderingstraject zijn opgenomen. Gelabelde posten betreffen (voorschotten op) uitkeringen waarvan is vastgesteld dat deze moeten worden teruggevorderd of verrekend en die in een invorderingstraject zijn opgenomen.

<b>TABEL 16</b> <i>(in miljoenen euro's)</i>		
<b>Werkvoorraden openstaande posten</b>		
	<b>Ultimo 2003</b>	<b>Ultimo 2002</b>
<b>Ongelabelde posten</b>		
AG	41,5	120,2
WW	7,7	38,4
	<b>49,2</b>	<b>158,6</b>
<b>Gelabelde posten</b>		
AG	166,4	149,7
WW	78,6	89,2
	<b>245,0</b>	<b>238,9</b>
<b>Totaal</b>	<b>294,2</b>	<b>397,5</b>

*De in de tabel opgenomen bedragen betreffen de bruto uitkeringsdebiteuren. In de jaarrekening zijn hierop voorzieningen wegens oninbaarheid in mindering gebracht.*

Onze doelstelling om het bedrag aan ongelabelde posten vóór 1 juli 2003 terug te brengen tot een redelijk niveau van ca € 63,8 mln. (0,39% van het uitkeringsvolume) lijkt op basis van de thans beschikbare gegevens voornamelijk gerealiseerd. Eind 2003 bedroeg het voorlopige saldo € 49,2 mln. Dit is 0,3% van het uitkeringsvolume. Bij één bedrijfsonderdeel is evenwel geconstateerd dat er achterstanden bestaan in het aanmerken en de administratieve behandeling van openstaande posten. Er is een project gestart om deze achterstanden bij dit bedrijfsonderdeel weg te werken.

Met het saldo gelabelde posten van € 245,0 mln. wordt voornamelijk voldaan aan de norm van 1,5% van het volume. Hierbij geldt hetzelfde voorbehoud als bij de ongelabelde posten. De tijdigheid van de afhandeling voldoet per ultimo 2003 aan de norm van 95%. Door het project ten behoeve van het wegwerken van achterstanden, zal waarschijnlijk in 2004 het volume gelabelde posten stijgen.

Over het algemeen wordt op dit moment gewerkt aan het uniform registreren en verantwoorden van cijfers met betrekking tot openstaande posten. Hierdoor is het mogelijk dat voor verschillende bedrijfsonderdelen de definiëring wijzigt, waardoor ook de gerapporteerde volumes kunnen wijzigen.

Overleg met het Ministerie van SZW over een verdere structurele verbetering door middel van deregulering heeft nog niet tot resultaat geleid.

## Beveiliging en privacy

In 2003 hebben we onder aansturing van onze specifieke beveiligingsorganisatie beleid vastgesteld voor onder meer het toegangsbeheer en privacybescherming. Dit bestrijkt zowel onze interne organisatie als het verkeer met leveranciers en andere derden. We hebben controles uitgevoerd op het grootste deel van de useraccounts.. Begin 2004 wordt deze controle afgerond.

We hebben alle medewerkers geïnstrueerd over ons privacybeleid. Daarnaast hebben we een interne campagne voorbereid ter bewustwording van beveiliging en privacy.

De gegevensverstrekking aan derden is nader gereguleerd. De desbetreffende instructie voldoet volledig aan de gestelde eisen vanuit de Wet Beveiliging Persoonsgegevens. De administratie van onze gegevensverstrekkingen is nagenoeg op orde.

De toegang van private ondernemingen tot onze systemen is zo goed als beëindigd. Bij één bedrijfsonderdeel, waar wordt gewerkt aan de ontvlechting van ICT-infrastructuur en aan de ontvlechting van andere taken, is dit nog niet het geval. Hier is tijdelijke toegang tot onze systemen alleen toegestaan na expliciete toestemming van de Raad van Bestuur. Overigens is de nog bestaande toegang met privacywaarborgen omgeven. Hiermee is het risico beperkt.

We hebben met onze ICT-leveranciers beveiligingsovereenkomsten opgesteld. Tevens hebben we afspraken gemaakt over de naleving van deze overeenkomsten en daarover op te leveren rapportages.

We hebben beleid vastgesteld voor het op structurele wijze inrichten van onze uitwijkvoorzieningen. Ook hebben we een communicatiestructuur voor calamiteitenmanagement opgezet.

We hebben, vooruitlopend op de integratie van beveiliging en privacy in de reguliere bedrijfsvoering en de bestaande functies, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op dit terrein beschreven en op regionaal en lokaal niveau aanspreekpunten aangewezen.

## **Kosten van de uitvoering**

<b>TABEL 17</b>		<i>(in miljoenen euro's)</i>		
<b>Budgetresultaat UWV</b>				
	<b>realisatie 2003</b>	<b>begroting 2003</b>	<b>verschil</b>	<b>%</b>
<b>Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.653,6</b>	<b>1.652,6</b>	<b>1,0</b>	<b>0,1%</b>
Migratiekosten	50,0	50,0		
Transformatieprojecten	116,2	110,4	5,8	5,3%
Overige projecten	4,0		4,0	
SUB-Walvis	11,9	23,0	-11,1	-48,3%
<b>Projectkosten</b>	<b>182,1</b>	<b>183,4</b>	<b>-1,3</b>	<b>-0,7%</b>
<b>TOTAAL GENERAAL</b>	<b>1.835,7</b>	<b>1.836,0</b>	<b>-0,3</b>	<b>0,0%</b>

## **Budgetresultaat**

Wij hebben over 2003 per saldo een positief budgetresultaat van € 0,3 mln. gerealiseerd.

In de begroting van de uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening is een besparing van € 105,8 mln. (7%) ten opzichte van 2001 verdisconteerd. Deze besparing hebben wij vrijwel geheel gerealiseerd.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat het budgetresultaat in het verslagjaar 2003 per saldo voor € 10 mln. (0,6%) positief is beïnvloed door enkele posten met een bijzonder karakter. De hierin begrepen baten hebben betrekking op vrijval van pensioentransitoria

en op een teruggave van vennootschapsbelasting over oude jaren. De lasten betreffen de vorming van voorzieningen voor onder meer huisvesting en afkoop van ICT-contracten.

Conform 2002 zijn de niet begrote perceptiekosten WAZ rechtstreeks ten laste van de fondsen gebracht. De niet begrote uitvoeringskosten die samenhangen met de invoering van de WW/ZW overheidspersoneel zijn overeenkomstig verwerkt.

Daarnaast merken wij nog op dat met name binnen het AG-domein in 2003 sprake is geweest van een teruglopend werkaanbod. Als gevolg van de op korte termijn geringe neerwaartse variabiliteit van onze uitvoeringskosten treedt in de regel een vertraging op tussen het moment van teruglopen van de productie en het moment van kostenreductie. Hierdoor is het teruglopende werkaanbod niet evenredig tot uitdrukking gekomen in lagere uitvoeringskosten.

De afname van het aantal verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen heeft geen gelijke tred gehouden met de afname van het aantal WAO-keuringen. De hierdoor ontstane rationale overcapaciteit is aangehouden omdat we deze medewerkers nodig hebben voor de reïntegratie van langdurig arbeidsongeschikten en voor de voor 2004 te verwachten WAO-wijzigingen.

Het project Puik (uniformering kantoorautomatisering) heeft deels een migratie- en deels een transformatie karakter. In verband met de maximering van het budget voor migratiekosten op € 50 mln. hebben wij € 12,5 mln. aan kosten van het project Puik verantwoord onder de transformatieprojecten.

De onder overige projecten verantwoorde kosten hebben betrekking op de invoering van belastingplan 2002 (€ 3,1 mln.) en de invoering van de wet eigen risico dragen ziekte wet (€ 0,9 mln.). Additionele budgetaanvragen hiervoor zijn door het Ministerie van SZW afgewezen. Tegen de afwijzing van eerstgenoemde budgetaanvraag is beroep ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep.

De voortgang van de SUB/Walvis programma's heeft vertraging opgelopen. We verwachten dat de in 2003 opgelopen vertraging in de loop van 2004 en 2005 zal worden ingelopen binnen de totale meerjarenbegroting. Omdat de in 2003 niet bestede SUB/Walvis budgetruimte in 2004 en 2005 alsnog nodig zal zijn, hebben we het ministerie een kasschuif ten behoeve van SUB/Walvis voorgesteld.

Wij merken nog op dat de onder projectkosten verantwoorde kosten SUB/Walvis additionele kosten betreffen. De kosten van UWV personeel en middelen ten behoeve van de SUB/Walvis projecten zijn verantwoord onder Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening, conform de met het ministerie gemaakte afspraken over de financiering van SUB/Walvis.

### ***Toelichting op de begroting 2003***

De begroting uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening 2003 van € 1.652,6 mln. is conform de brief van de minister van SZW van 20 december 2002 (€ 1.651,9 mln.), vermeerderd met de toekenning van extra budget (ad € 0,7 mln.) in verband met gemaakte kosten voor de aansluiting bij het basis bedrijvenregister.

De budgetten voor migratie (€ 50 mln.), transformatie (€ 110,4 mln.) en SUB/Walvis aanvullende financiering (€ 23 mln.) zijn overeenkomstig het besluit van de minister van 1 september 2003.

Ten aanzien van de oorspronkelijk door de minister goedgekeurde € 162 mln. voor migratiekosten voor 2001 en 2002 is met het ministerie afgesproken om € 50,0 mln. te

bestemmen voor 2003 en € 30,5 mln. voor 2004. Dit omdat een deel van de migratieactiviteiten is doorgeschoven naar 2003 en 2004.

## ***Reductie van de programmakosten***

In ons Meerjarenbeleidsplan hebben wij ons ten doel gesteld om vanaf 2005 een structurele besparing te behalen op de programmakosten van uiteindelijk € 181,5 mln. ten opzichte van het niveau 2001. Deze besparing is het financiële effect van de activerende rol van UWV.

Om aan te kunnen tonen in hoeverre besparingen op de programmakosten het gevolg zijn van inspanningen van UWV proberen wij meer inzicht te krijgen in de aard en omvang van de interactie tussen uitvoeringskosten en programmakosten. Door deze interactie helder in beeld te brengen kunnen mogelijkheden worden onderkend om de verhouding tussen uitvoeringskosten en programmakosten te optimaliseren.

Het afgelopen jaar zijn er meerdere (outcome-)projecten opgestart die er met name op gericht zijn de effectiviteit van het eigen handelen in beeld te brengen. Omdat de meeste initiatieven pas sinds kort lopen, kunnen voor de meeste projecten pas in de loop van 2004 conclusies worden getrokken.

Op het terrein van de WAO is in 2003 al bijgedragen aan een forse reductie van de programmakosten. Tot 2002 kende de WAO een trendmatige groei. De WAO-instroom is na 2002 drastisch gedaald mede door de ingevoerde wet- en regelgeving. Het effect berekenen we op basis van het verschil tussen:

1. een raming van het volume en de lasten in 2003, exclusief nieuwe wet- en regelgeving, op basis van de trend uit 2002 (ongewijzigd beleid), en
2. de voorlopige realisatie 2003, inclusief nieuwe wet- en regelgeving (gewijzigd beleid).

De uitkomst is per saldo een structurele bestandsvermindering met bijna 26.000. Dit betekent een besparing van € 101 mln. op de uitkeringslasten.

De effectieve uitvoering van de Wet verbetering Poortwachter heeft een belangrijke rol gespeeld. Onze bijdrage is gelegen in een intensivering van de verzuimbegeleiding van vangnetcategorieën, het uitbrengen van deskundigenoordelen gedurende het eerste ziektejaar, toetsing van de reïntegratie-inspanningen van werkgever en werknemer aan de hand van de reïntegratieverslagen, een adequate sanctionering bij onvoldoende reïntegratie-inspanningen van werkgever en werknemer en een strikte claimbeoordeling einde wachttijd.

# Samenwerking in de keten van werk en inkomen

*De doelstelling van werk boven uitkering - het voorkómen van werkloosheid en de terugkeer naar werk - staat centraal in de samenwerking tussen de ketenpartners CWI, UWV en gemeenten.*

## **Beleidskader**

Ons beleidskader bestaat uit het jaarplan, uitwerking daarvan in een service niveau overeenkomst 2003 (SNO) met CWI en het programma 'Ketenresultaten 2003-2004' van CWI, UWV en gemeenten. De SNO 2003 bevat afspraken over overdracht van uitkeringsintake, reïntegratieadvies, meting van prestaties en gebruik van kennisgevingen. Het ketenprogramma beoogt optimalisering van de werking van de Suwi-keten en bevat prestatieafspraken over overdracht van uitkeringsintakes, reïntegratieadviezen, samenloopsituaties en over het optimaliseren van de doeltreffendheid van de keten in zijn totaliteit. Daarnaast bevat het afspraken over het afstemmen van werkprocessen (werkproceskoppelingen) en ondersteuning daarvan via ICT-toepassingen.

## **Sturing**

Om de ketenactiviteiten beter te sturen is een regiefunctie ingericht voor het uitwerken van beleid, coördinatie van uitvoering van het ketenprogramma en het realiseren van de daarvoor benodigde afstemming met de opdrachtgever en de ketenpartners. De afstemming met de ketenpartners vindt plaats in het Algemeen Keten Overleg (AKO) onder leiding van het Ministerie van SZW. Het onder de regie van AKO werkzame Platform voor Proces en Informatie begeleidt de uitvoering van en zorgt voor de verantwoording over de afspraken over processen en ICT.

## **Resultaten**

- We hebben onze beleidsvisie op de keten en onze rol en positie daarin verder ontwikkeld. We gaan uit van de missie werk boven inkomen en leggen het accent op activering. De intensiteit van de activering stellen we vast aan de hand van een risicoprofiel en er is sprake van maatwerk. We geven de klant een vaste klantmanager (reïntegratiecoach) waarmee alle contacten verlopen gedurende het zoeken naar werk. Daarnaast is het voor een deel van de populatie nodig om reïntegratie-instrumenten in te zetten. Ook hierbij is sprake van maatwerk op basis van klant- en arbeidsmarktkenmerken. We stellen de klant beter in staat om invloed uit te oefenen op de in te zetten instrumenten;
- Gestart is met het inrichten van reïntegratiecoaching voor arbeidsongeschikten en werklozen. Voor werklozen gebeurt dat in samenhang met het proces van CWI en gemeenten. Doel is het uniform stellen van diagnoses van klanten en het vervolgens aanbieden van gedifferentieerde dienstverlening. De klant krijgt ruimte voor eigen initiatieven om terug te keren op de arbeidsmarkt. Er is sprake van een gefaseerde ontwikkeling en realisatie. Na diverse pilots in de periode tot 1 juli 2004 wordt het proces landelijk ingericht. Ook zijn we met CWI en zes gemeenten (Amsterdam, Nijmegen, Den Bosch, Apeldoorn, Hilversum en Gouda) gestart met pilots om nieuwe aspecten van ketensamenwerking en klantbenadering uit te proberen;
- CWI meet de tijdigheid van de gegevensoverdracht intake WW en UWV meet de volledigheid. Beide metingen berusten op een gezamenlijke audit;
- De tijdigheiddefinitie in de SNO is aangepast en geeft anders dan in 2002 een beter beeld van de verwerkingsduur van CWI van de uitkeringsintake, omdat de eerste

werkloosheidsdag het startpunt van meten is. De tijdigheid voldoet met 81,1% aan de norm (80%). In een pilot in Rotterdam werken we aan verbetering van de tijdigheid in een groot verzorgingsgebied;

- De volledigheid van de overgedragen gegevens kon dit jaar nog niet eenduidig worden gemeten. De inrichting van de volledigheidsmeting is afgerond op 1 maart 2004. In pilotverband of op basis van bilaterale afspraken werken we aan kwaliteitsverbetering van de gegevensoverdracht;
- De implementatie van het registratiesysteem van kennisgevingen CWI aan UWV is afgerond;
- Ook de procedure voor overdracht van de reïntegratieadviezen van CWI naar UWV is verbeterd. Wij koppelen ons kwaliteitsoordeel over het ontvangen reïntegratieadvies terug aan CWI. Hetzelfde geldt voor het aantal ontvangen adviezen en in hoeverre we deze in behandeling hebben genomen binnen het proces van casemanagement. Ook zijn we gestart met zogenoemde 'warme overdracht';
- Verder zijn met diverse gemeenten afspraken gemaakt over de overdracht van gegevens die voor de gemeenten van belang zijn om hun inzicht in potentiële bijstandsgerechtigden te vergroten;
- De sluitende aanpak van klanten die al een jaar WW-uitkering ontvangen zonder te zijn aangemeld voor een reïntegratietraject, is ingeregeld. Het proces is zodanig ingericht dat de sluitende aanpak wordt gerealiseerd, ook al ontbreekt het reïntegratieadvies van CWI;
- Met meer dan 100 gemeenten is overleg geopend over samenwerking bij reïntegratie. Met de vier grootste gemeenten en meer dan zestig andere gemeenten zijn afspraken gemaakt over thema's als gezamenlijke aanpak van reïntegratie in samenloop situaties ABW-WAO en inzet van sociale activering voor onze klanten. Daarnaast werken we met meer dan dertig gemeenten samen in wijkgerichte en arbeidsmarktgerelateerde projecten waarbij werkgevers in de regio zijn betrokken. Voor deze activiteiten zijn in het kader van de zogenoemde vrije ruimte met reïntegratiebedrijven contracten gesloten;
- Voorbereidingen zijn getroffen voor een gezamenlijke meting in 2004 door CWI en UWV van de klanttevredenheid over de keten;
- We zijn gestart met de implementatie van ICT-toepassingen (e-mailsysteem) die het mogelijk maken om e-mailberichten uit te wisselen tussen de ketenpartijen via een besloten netwerk. Hiermee kunnen op termijn gegevens van klanten tussen de partijen uitgewisseld worden;
- We hebben ten behoeve van SUWI net Inkijk (klantdossier) binnen de SUWI-keten een optimalisatieslag doorgevoerd bij het presenteren van de klantgegevens. De gegevens worden nu getoond als UWV-klant en niet meer als voormalige uvi-klant;
- Gestart is met de realisatie van elektronische gegevensuitwisselingen tussen de ketenpartijen. Hierdoor wordt het mogelijk om in de komende periode werkprocessen bij verschillende ketenpartijen elektronisch met elkaar te koppelen voor het uitwisselen van gegevens.
- Vanuit de UWV visie op de ketenarchitectuur zijn we met voortvarendheid gestart met de ontwikkeling en implementatie van een beveiligingsplan specifiek voor Suwinet.

## **De Veranderagenda**

*De belangrijkste opgave waar we in het verandertraject voor staan blijft het behouden van de juiste balans tussen aandacht voor going concern en het verder opbouwen van de nieuwe UWV-organisatie.*

### **Plannen kabinet**

Met de minister van SZW hebben wij overleg gevoerd over de voor ons van belang zijnde beleidsvoornemens in het hoofdlijnenakkoord van het kabinet Balkenende II. Die plannen zijn zeer omvangrijk. De gevolgen voor onze organisatie kunnen navenant groot zijn en lopen in de tijd gelijk met ons transformatieproces.

Om de beleidsvoornemens van het kabinet en het veranderprogramma van UWV met elkaar te verbinden is gezamenlijk een beleidsprogramma voor de komende jaren vastgesteld. Dit beleidsprogramma wordt onder invloed van politieke ontwikkelingen steeds geactualiseerd. Naarmate de inhoud van wetswijzigingen en de invoeringsdata definitiever worden zal steeds worden nagegaan wat al dan niet haalbaar is.

### **Risicoanalyse**

Begin 2002 hebben wij een zogenoemde nulmeting laten uitvoeren door Ernst & Young om een objectief beeld te krijgen van de risico's van ons veranderproces. In de vervolgmeting (ook wel nulmeting+1 genoemd) is nagegaan wat de stand van zaken is met betrekking tot de risico's die in de nulmeting zijn gesignaleerd. Hieruit bleek dat we de desbetreffende risico's thans in voldoende mate beheersen.

Wij sturen op het blijven beheersen en gaandeweg wegnemen van de risico's op de bijzondere aandachtsgebieden, gesignaleerd in de nulmeting+1. Dat doen we zowel in onze sturing van going concern als door middel van de hierna aan de orde komende programma's.

### **Deregulering**

#### *Doelstelling*

Vermindering van de complexiteit van sv-wetgeving en uitvoeringsprocessen is nodig voor het realiseren van een betere, duidelijke en snelle dienstverlening en minder bureaucratie. Deregulering is een wezenlijk instrument om dit te bereiken.

#### *Resultaten*

In een gezamenlijke aanpak hebben het Ministerie van SZW en UWV – samen met CWI en SVB - de in 2002 uitgezette hoofdlijnen vertaald in concrete voorstellen. In het voorjaar ontstond vertraging in het politieke besluitvormingsproces als gevolg van de demissionaire status van het kabinet. Tevens vergde een adviesronde bij SER, RWI en Actal enige, zij het beperkte doorlooptijd. Niettemin is nog dit jaar een eerste aanpassing van wet- en regelgeving ingevoerd. Een tijdpad is uitgezet voor verdere realisatie. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen realisering op korte en op iets langere termijn.

Op de in ons jaarplan benoemde aandachtsgebieden hebben we het volgende bereikt:

- Onze voorstellen over de WAO, zoals het schattingsbesluit en de wijze van arbeidsgeschiktheidsbeoordeling, spelen een rol bij de herziening van de arbeidsongeschiktheidwetgeving. Het Ministerie van SZW benut tevens onze expertise;
- Op het terrein van de WW betreffen de vele verbetervoorstellen met name de systematiek en de uitvoerbaarheid van de wet. Uitwerking vergt verder onderzoek, in

samenhang met een toekomstverkenning WW die de minister laat uitvoeren. Ook hierbij zijn wij actief betrokken. De eerste resultaten van het onderzoek verwachten we in het voorjaar van 2004;

- De aanbevelingen tot vereenvoudiging van dagloon en premieloon en administratieve lastenverlichting voor werkgevers en werknemers vormen onderdeel van het project WALVIS. Met invoering van WALVIS in 2005 en 2006 zullen de meeste suggesties worden gevolgd;
- De overige voorstellen hebben betrekking op uiteenlopende terreinen. Ze worden deels per 1 juli 2004 ingevoerd, deels zijn ze al ingevoerd. Een voorbeeld van dit laatste is het afschaffen vanaf 2003 van het niet meer functioneel geachte statusoverzicht dat elk jaar naar alle 6,9 mln. verzekerden werd gezonden;
- We hebben in het najaar aan het Ministerie van SZW aanbevelingen gedaan voor een meer eigentijdse beoordeling van rechtmatigheid. Het gaat om een andere wijze van sturen, meten en verantwoorden op het gebied van kwaliteit, rechtmatigheid, misbruik en oneigenlijk gebruik. Het accent ligt op de relatie tussen de prestaties van UWV en - een doeltreffende en doelmatige uitvoering van - de doelstellingen van wet- en regelgeving. Door een transparante uitvoering geven we tevens inhoud aan maatschappelijk verantwoord handelen. Begin 2004 bepaalt het ministerie zijn standpunt. Het realiseren van de nieuwe aanpak vergt vervolgens een ingrijpende aanpassing van administratieve processen en controleattitude;
- Nieuwe wetgeving beoordelen we in onze uitvoeringstoetsen standaard op dereguleringsaspecten. Voorts werken we mee aan een recent initiatief van het Ministerie van SZW tot vereenvoudiging en deregulering van de wet SUWI;
- Ook van de in 2002 gestarte doorlichting en vervolgens stroomlijning van onze interne processen en procedures maken we een permanent proces.

### ***Stand van zaken Veranderprogramma's***

Om het geheel aan lopende en voorgenomen verandertrajecten eenduidig aan te sturen hebben we de verschillende projecten ondergebracht in samenhangende programma's die gezamenlijk het veranderprogramma UWV vormen.

Het veranderprogramma schetst de organisatorische en financiële kaders voor de uitvoering van de veranderprocessen, hecht verbonden aan het UWV-beleid, zoals dat is neergelegd in Kompas 2005 en nader is uitgewerkt in het meerjarenbeleidsplan 2004 - 2007.

De programmamanagers rapporteren aan (een lid van) de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur laat zich ten behoeve van een samenhangende aansturing ondersteunen door een bureau integratie veranderprogramma's.

Het fusieproces ligt op schema. Belangrijke stappen in de éénwording en stroomlijning van onze organisatie zijn de volgende:

- We hebben de fase bereikt waarin we de bouw van de polisadministratie kunnen aanbesteden. De verzending van een zogenoemd request for information heeft in 2003 plaatsgevonden, die van de request for proposal gebeurt in 2004;
- De uniformering van processen vordert gestaag. Dat geldt ook voor de beperking van het aantal ondersteunende systemen. Zo zijn in 2003 WAO-uitkeringen uit het systeem van het voormalige GUO overgebracht naar het UWV-systeem en zijn per 1 januari 2004 geen nieuwe WW-uitkeringen meer in het systeem van het voormalige Cadans ingevoerd, maar in het UWV-systeem;
- In algemene zin geldt voor onze ICT-processen dat onze organisatie zich nog in een groeifase bevindt en dat nog de nodige zorg en aandacht dient te worden besteed aan de verdere inrichting en verbetering van het functioneren van onze ICT.
- De regie van de samenwerking met de ketenpartners is verstevigd door het inrichten van een centraal coördinatiepunt en van reguliere en projectorganisaties aan de proces- en ICT-zijde;

- De basis voor het digitaal uitwisselen van berichten tussen ketenpartijen is uitgewerkt. In de komende periode zullen gegevens elektronisch worden uitgewisseld ten behoeve van de werkprocessen Intake WW, Reïntegratie en Kennisgevingen.
- De sturing en uitvoering van ons handhavingsbeleid is heringericht;
- Het gefaseerd terugbrengen van onze te omvangrijke overhead is in gang gezet;
- Het afstoten per ultimo 2004 van niet tot onze kerntaken behorende andere taken voor private opdrachtgevers verloopt grotendeels volgens plan. In overleg met de betrokken ministeries is gekozen voor temporisering bij de beëindiging van andere taken voor overheidswerkgevers.

## **Huisvesting**

Bij de start van UWV per 1 januari 2002 voerden we onze werkzaamheden uit in 171 locaties die bij onze voorgangers in gebruik waren. Het in 2002 ingezette beleid van concentratie van onze vestigingen is zowel gericht op een optimale bereikbaarheid voor onze klanten als op het behalen van efficiencyvoordelen.

We werken aan een vermindering van het aantal hoofdkantoren van zes naar één. De huurtermijnen van de hoofdkantoren van de twee grootste ex-uvi's, GAK in Amsterdam en Cadans in Zeist, lopen af op 31 december 2005 respectievelijk op 31 december 2004. Ook de huurtermijnen van de hoofdkantoren van de ex-uvi's GUO en USZO lopen af in 2005. Na ingebruikneming van ons nieuwe hoofdkantoor is het vrijkomende kantoor van het voormalige LISV in 2003 leeg opgeleverd. Het hoofdkantoor van de ex-uvi SFB Uitvoeringsorganisatie was eerder reeds leeg opgeleverd. Ook werken we toe naar 17 backoffices, 27 frontoffices en twee callcenters. Dit jaar is het aantal vestigingen gedaald naar 149. Het beheer van de panden voeren we voorlopig zelf uit. In twee regio's zijn vrijwel alle medewerkers van de voormalige uitvoeringsinstellingen nu samen gehuisvest.

In ons huisvestingbeleid hebben we prioriteit gegeven aan snelle vorming van één hoofdkantoor ter versterking van de centrale regie. In 2003 zijn twee hoofdkantoorpanden opgeleverd waarin onder andere de Raad van Bestuur, divisiedirecties en stafafdelingen zijn gehuisvest. De uitgaven die met deze investeringen samenhangen, zijn gefinancierd uit het fondsvermogen en in het kasstroomoverzicht als zodanig verwerkt. De exploitatiekosten van het nieuwe hoofdkantoor (o.a. huur en afschrijvingen) zijn in de jaarrekening verantwoord onder de huisvestingskosten. Voor alle binnenkort af te stoten panden is een voorziening huurafkoop ad € 4,5 mln. getroffen.

Verder hebben we een concept voor de frontoffices ontwikkeld en een concept voor de inrichting van al onze kantoren vastgesteld.

Aan de hand van ons Programma Herhuisvesting, dat periodiek wordt herzien, voeren we het huisvestingbeleid op een samenhangende wijze uit en zorgen we voor beheersing van alle contractuele risico's (huur/onderverhuur). In verband met de contractuele verplichtingen om bij het verlaten van panden deze in de oorspronkelijke staat terug te brengen wordt met ingang van 2003 een voorziening voor terugbouwverplichtingen opgebouwd.

Gaandeweg hebben we onze administratieve en projectorganisatie verbeterd. We betrekken de aanbevelingen van het onderzoeksverslag van de heer W. Meijer "Deskundigenoordeel huisvestingskosten UWV" bij de verdere verbetering van de aansturing en organisatie van het huisvestingsbeleid.

## **Sociaal beleid**

### *Personele reductie*

Grote reorganisaties zijn in voorbereiding, waarbij duizenden arbeidsplaatsen in het geding zijn. Deze zijn het gevolg van een drietal ontwikkelingen: het samenwerkingsproject WALVIS/SUB dat betrekking heeft op de overgang van de premie-inning naar de Belastingdienst, het ontvlechten en afstoten van andere taken en het kwantitatief en kwalitatief herinrichten van de overhead in onze organisatie. Eventuele effecten van het hoofdlijnenakkoord van het kabinet kunnen wij nu nog niet ramen. Als gevolg van WALVIS/SUB verdwijnen bij ons 2.940 banen. Daarvan gaan er 800 over naar de Belastingdienst. De ontvlechting van andere taken gaat gepaard met een reductie van tenminste 800 banen. Daarvan gaat mogelijk een deel over naar de opdrachtgevers andere taken.

De reductie van de overhead betreft 2.600 banen.

Het terugbrengen van de omvang van onze organisatie verloopt gefaseerd en bestrijkt de periode 2004 tot 2011.

De fasering van WALVIS/SUB en de ontvlechting van andere taken is mede afhankelijk van het tijdstip van afronding van de politieke besluitvorming enerzijds en van het overleg met de opdrachtgevers andere taken anderzijds.

Bij de reductie van de overhead is er een zekere afhankelijkheid van het tempo waarin wij de uniformering van werkprocessen en de convergentie en uitfasering van systemen kunnen realiseren. Een deel van de te reduceren overhead blijft nodig zolang de fusie binnen onze organisatie nog niet volledig is gerealiseerd en er derhalve verschillende werkprocessen en systemen bestaan.

Een eerste stap in het reductieproces was het instellen van een vacaturestop. Alleen de Raad van Bestuur kan beslissen over eventuele uitzonderingen.

### *Begeleiding*

De nieuwe inrichting van onze organisatie, gericht op slagvaardigheid en klantgerichte dienstverlening, zal gestalte moeten krijgen met een passend kwalitatief en kwantitatief goed toegerust, gemotiveerd, flexibel en gezond personeelsbestand.

Centraal in ons beleid staat een optimale inzet om de medewerkers waarvan de huidige baan verdwijnt naar nieuw werk binnen of buiten onze organisatie te (bege)leiden.

De minister heeft aangeboden ook van zijn kant mogelijkheden in deze te verkennen. In 2003 is veel voorbereidend werk verricht om de gerichtheid bij management en medewerkers op interne en externe mobiliteit te bevorderen. Instrumenten zijn beschikbaar om management en medewerkers met raad en daad bij te staan op hun weg naar een nieuwe toekomst. In het Sociaal Plan is nader flankerend beleid opgenomen zoals opleiding, loopbaanadvies en outplacement. Ook is gestart met mobiliteitscentra. Over deze vraagstukken vindt regelmatig overleg plaats met onze ondernemingsraad en cao-partners.

Ondanks de grote veranderingen die gaande zijn waarderen onze medewerkers het werken bij UWV met gemiddeld een 7. Dit blijkt uit een werkbelevingsonderzoek in 2003 onder ruim 4.000 medewerkers.

### *Overige activiteiten*

In 2003 is de nieuwe arbodienstverlening tot stand gekomen, specifieke aandacht is besteed aan verzuimpreventie en voorkoming van toestroom naar de WAO.

Verder hebben we o.m. het volgende gerealiseerd:

- harmonisatie van arbeidsvoorwaarden;
- vorming van het UWV-pensioenfonds;
- invoering van één geïntegreerde personeels- en salarisadministratie;

- oprichting van de UWV Academie die zich vooral op het management richt. Zij werkt met het Ministerie van SZW, SVB en CWI tevens aan een managementleergang bestemd voor partners in de keten van werk en inkomen

### *Omvang en verloop personeel*

Bij UWV waren in 2003 gemiddeld 23.770 medewerkers in dienst (23.850 begin 2003 en 23.690 eind 2003). Dit waren gemiddeld 20.140 fte's (begin 2003 20.145 en eind 2003 20.136). Deze aantallen zijn exclusief extern ingehuurd medewerkers. Het personeelsverloop in 2003 bedroeg 5,3%.

### **Integriteit**

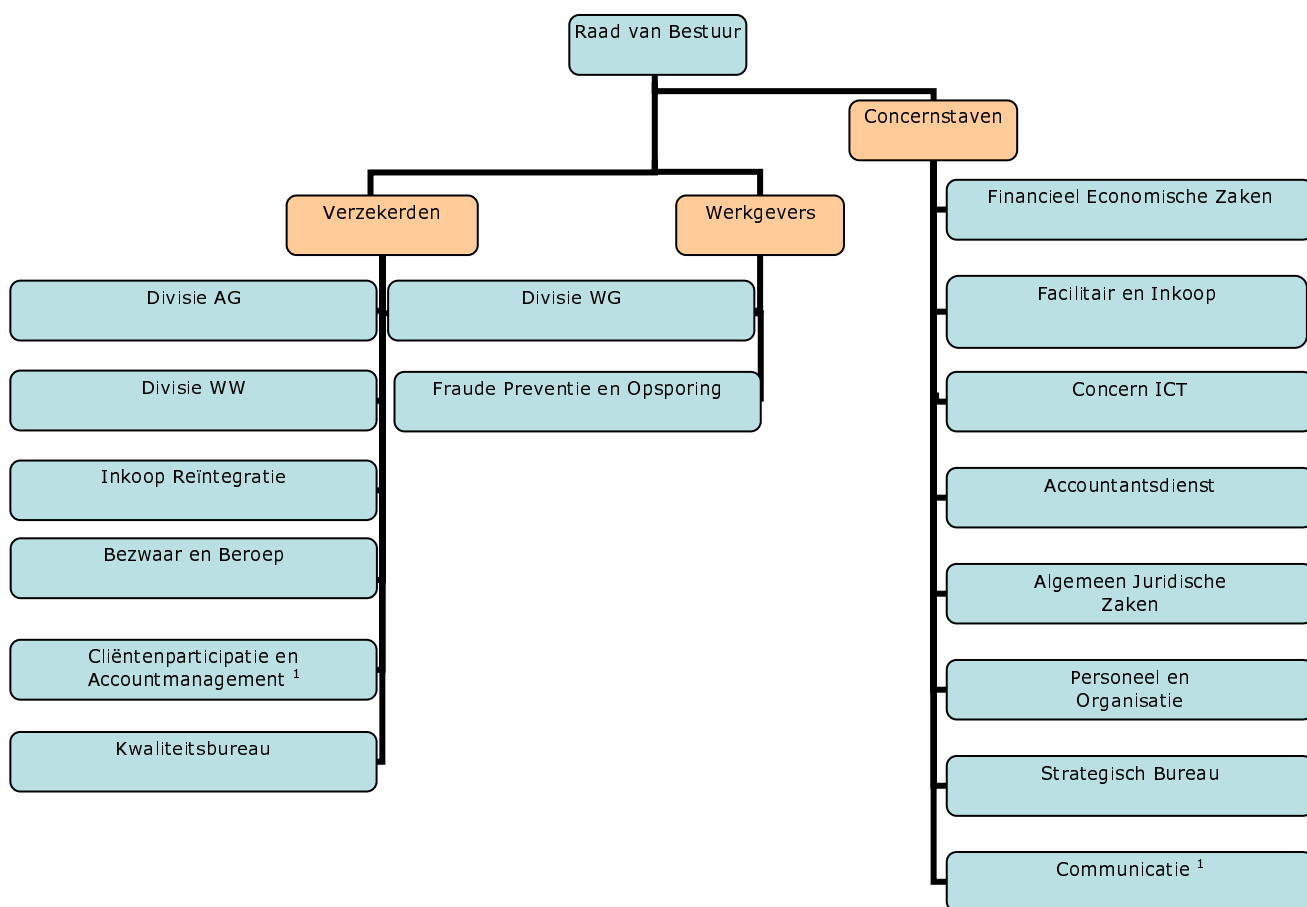
In onze organisatie, waarin het gaat om publiek geld en maatschappelijke belangen, neemt integriteit een bijzondere plaats in. Wij hebben dan ook een integriteitbeleid opgesteld volgens het binnen de rijksoverheid gebruikelijke model. Dit beleid omvat richtlijnen over het melden van nevenfuncties, over het aannemen en melden van geschenken en diensten, over de handelwijze bij vermoedens of concrete aanwijzingen van gedragingen als discriminatie, seksuele intimidatie, schending van de geheimhoudingsplicht, fraude of corruptie. Een vertrouwenspersoon is aangesteld voor het bespreken van mogelijke fraude en corruptie. Deze onderwerpen zijn uitgewerkt in de gedragscode UWV die aan alle medewerkers is verstrekt.

Daarnaast hebben we een meldpunt interne integriteit ingesteld. Hierbij kunnen signalen over mogelijke schendingen van integriteit aan de orde worden gesteld. Sinds de oprichting van het meldpunt is het aantal signalen over mogelijke schendingen van integriteit toegenomen. Deze signalen hebben met name betrekking op fraude, privé-gebruik van bedrijfsmiddelen, misbruik van vertrouwelijke informatie en op andere vormen van integriteitschendingen die UWV materiële of immateriële schade kunnen toebrengen.

De coördinatiecommissie Integriteit zorgt voor de aanpak en afhandeling van de signalen. Dit heeft in voorkomende gevallen geleid tot onder meer arbeidsrechtelijke maatregelen, waaronder ontslag op staande voet, en strafrechtelijke aangiften.

# Organisatie

## Organigram UWV



1) de afdelingen 'Clïëntenparticipatie en Accountmanagement' en 'Communicatie' zijn per 1 januari 2004 samengevoegd tot 'Clïëntenparticipatie en Communicatie'

## ***Raad van Bestuur***

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De Raad bestond in 2003 uit:

Mr. T.H.J. Joustra, voorzitter;

Mr. Drs. P. Cloo, plaatsvervangend voorzitter;

Mr. A.G. Dümig;

Mr. Th. Fransen.

Onder de Raad van Bestuur ressorteren directeuren van divisies en directies die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de sv-wetten en de bedrijfsprocesondersteunende activiteiten.

De Raad van Bestuur stelt de missie, ambities, waarden en normen en strategie van UWV vast, besluit ten aanzien van de centrale kaders van de bedrijfsvoering en ten aanzien van alle andere onderwerpen die in het kader van een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sv-wetten noodzakelijk zijn.

Belangrijke onderwerpen in 2003 waren: de voortgang in de samenwerking met de Belastingdienst en de voorbereidingen op WALVIS, verbetering van de prestaties in de uitvoering: verbeteren van de tijdigheid en wegwerken van achterstanden, convergentie van systemen en de invoering van uniforme bedrijfsprocessen (het realiseren van één UWV in de uitvoering door de werkprocessen van de oude uitvoeringsinstellingen te vervangen door één referentiewerkproces), de overheadreductie, het ontwikkelen van een toekomstbestendig besturingsmodel en de actualisering van de visie zoals neergelegd in Kompas 2005 in het nieuwe document Uitvoering in Perspectief.

Onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur werden 20 uitvoeringstoetsen op wetgevingsvoorstellen uitgebracht.

Tenslotte neemt de Raad van Bestuur alle besluiten die nodig zijn voor de administratie en het beheer van de fondsen die ter uitvoering van de sv-wetten in het leven zijn geroepen.

Ook in 2003 gaf de Raad van Bestuur invulling aan de wens om direct contact te onderhouden met medewerkers op de werkvloer in het hele land. Bijna wekelijks bezocht de Raad een vestiging om in direct contact met management en medewerkers de doelstellingen van UWV en de voortgang in het proces van UWV-vorming te bespreken.

## ***Raad van Advies***

In de Wet SUWI is bepaald dat de minister van SZW een Raad van Advies benoemt die de Raad van Bestuur adviseert.

Aan de Raad van Advies wordt in ieder geval advies gevraagd over de volgende onderwerpen: het meerjarenbeleidsplan, het jaarplan, het jaarverslag, de begroting en de jaarrekening van UWV.

Ook over bepaalde ingrijpende beslissingen is advies van de Raad van Advies voorgeschreven.

De Raad bestaat uit:

- drs. H.J. Brouwer, voorzitter;
- prof. Dr. F. Leijnse (tot 1 november 2003);
- drs. C.G. van Luijk (tot 1 januari 2004);
- drs. J. de Boer (vanaf 1 juni 2003);
- H. Hofstede (vanaf 1 juni 2003).

In 2003 kwam de Raad van Advies vier maal bijeen. Onderwerpen van bespreking waren onder andere: jaarverslag en jaarrekening 2002, begroting 2004 en meerjarenbeleidskader 2005 – 2008, personele ontwikkelingen, overheadreductie, huisvesting en de rol en positie van de Raad van Advies tegen de achtergrond van de opdrachtgever- en toezichtrelatie tussen de minister van SZW en UWV.

De Raad bracht formeel advies uit over het jaarverslag 2002 en over de begroting en het jaarplan 2004 en het meerjarenbeleidskader 2005 – 2008. Tevens adviseerde de Raad van Advies over het Masterplan Huisvesting.

## **Jaarrekening 2003**



## Balans

bedragen x € 1 mln.

	31 december 2003	31 december 2002
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Materiële vaste activa	119,5	93,5
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>119,5</b>	<b>93,5</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen	1.960,6	2.180,9
Liquide middelen	11.646,5	11.156,0
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>13.607,1</b>	<b>13.336,9</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>13.726,6</b>	<b>13.430,4</b>
<b>Passiva</b>		
Fondsvermogen	11.466,1	11.003,4
Voorzieningen	107,2	78,5
Kortlopende schulden	2.153,3	2.348,5
<b>Totaal passiva</b>	<b>13.726,6</b>	<b>13.430,4</b>

## Staat van Baten en Lasten

bedragen x € 1 mln.

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
<b>Baten</b>		
WAO	12.551,3	13.171,7
WAZ	921,5	936,4
WAJONG	1.641,7	1.583,8
WAZO	4,1	0,0
REA	673,1	763,6
TW	310,4	294,6
WW	7.165,4	6.828,2
ZW	10,9	20,2
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>23.278,4</b>	<b>23.598,5</b>
Andere taken	78,3	84,6
<b>Totaal baten</b>	<b>23.356,7</b>	<b>23.683,1</b>
<b>Lasten</b>		
WAO	12.263,4	12.011,1
WAZ	592,2	584,1
WAJONG	1.641,7	1.583,8
WAZO	1.038,3	856,1
REA	594,6	693,1
TW	304,8	287,0
BIA	5,6	7,6
WW	5.245,7	3.938,8
ZW	1.129,4	1.124,0
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>22.815,7</b>	<b>21.085,6</b>
Andere taken	78,3	84,6
<b>Totaal lasten</b>	<b>22.894,0</b>	<b>21.170,2</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>462,7</b>	<b>2.512,9</b>

## Kasstroomoverzicht

bedragen x € 1 mln.

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
<i>Kasstroomen uit operationele activiteiten</i>		
<b>Ontvangsten</b>		
Premies	20.051,1	20.536,6
Rijksbijdragen	1.726,8	1.946,6
Leningen	0,0	-5,9
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>21.777,9</b>	<b>22.477,3</b>
<b>Uitgaven</b>		
Uitkeringen	-16.610,4	-15.728,5
Sociale lasten	-2.188,6	-2.041,9
Uitvoeringskosten	-1.676,4	-2.130,8
Diverse overige bedrijfsoperaties	-1.052,1	-829,0
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>-21.527,5</b>	<b>-20.730,2</b>
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>250,4</b>	<b>1.747,1</b>
<i>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investeringen in materiële vaste activa	-61,7	-50,3
Desinvesteringen in materiële vaste activa	10,5	28,9
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-51,2</b>	<b>-21,4</b>
<i>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</i>		
Rentebaten	292,6	373,5
Rentelasten	-1,3	-3,2
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>291,3</b>	<b>370,3</b>
<b>Netto kasstroom</b>	<b>490,5</b>	<b>2.096,0</b>
<b>Specificatie netto kasstroom</b>		
Stand 1 januari	11.156,0	9.060,0
Stand 31 december	11.646,5	11.156,0
<b>Netto kasstroom</b>	<b>490,5</b>	<b>2.096,0</b>

De opstelling van het kasstroomoverzicht is ten opzichte van het vorig jaar gewijzigd. De methode van samenstelling voor 2003 is niet geheel reproduceerbaar voor 2002, vanwege wijzigingen in de inrichting van de administratie. De cijfers van 2002 en 2003 zijn daarom niet geheel vergelijkbaar.

# Grondslagen van 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 staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten, bestaande uit de uitgaven van de SV-fondsen (met de bijbehorende premieontvangsten en rijksbijdragen), als de kosten van de UWV-organisatie.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt regels voor onze financiële verantwoording. Deze regels zijn opgenomen in de regeling SUWI. De hoofdlijn daarbij is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In het jaarverslag is geen gedetailleerde verantwoording van de programmakosten naar fonds opgenomen. Wij verstrekken jaarlijks gedetailleerde informatie over de fondsen in een drietal financiële nota's, zoals is bepaald in de wet SUWI.

De balans bevat zowel de vermogens van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie.

## **Grondslagen van waardering**

De grondslagen zijn in overeenstemming met wat bepaald is in de regeling SUWI en zoveel mogelijk in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek 2 titel 9 (SUWI art.49). Tenzij anders vermeld worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

### *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 in mindering gebracht de lineaire afschrijvingen, gebaseerd op de geschatte economische levensduur.

De investeringen in gehuurde panden worden gewaardeerd tegen aanschaffingskosten, verminderd met afschrijvingen. Deze investeringen worden conform de looptijd van het huurcontract afgeschreven in maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn.

Vervoermiddelen worden, voor zover niet geleasd, gewaardeerd tegen aanschaffingskosten en met inachtneming van een restwaarde afgeschreven over een periode van vier jaar.

Software wordt gewaardeerd tegen aanschaffingskosten en afgeschreven in een termijn van drie tot vijf jaar.

De overige vaste bedrijfsmiddelen worden gewaardeerd tegen aanschaffingskosten, verminderd met de afschrijvingen. Voor de overige vaste bedrijfsmiddelen worden afschrijvingstermijnen van drie tot tien jaar gehanteerd.

## *Vorderingen*

De vorderingen bestaan voor een groot deel uit premievorderingen. De premievorderingen omvatten de over het boekjaar nog vast te stellen premie (verminderd met de voorschotten daarop) en de vastgestelde premies die nog ontvangen moeten worden. De nog vast te stellen premie wordt berekend op basis van een schatting van het premieloon. Op de premiedebiteuren zijn de nog te betalen premiekortingen in mindering gebracht.

Op de premiedebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorziening is berekend als een percentage van het gewogen gemiddelde van de premie in het lopende boekjaar en de twee voorafgaande boekjaren. Het percentage verschilt per fonds (Aof, Aok, AWf en wachtgeldfondsen).

Onder de vorderingen zijn tevens de uitkeringsdebiteuren opgenomen. De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op voorschotten aan uitkeringsgerechtigden en terug te vorderen uitkeringen. Voor het risico van oninbaarheid van de uitkeringsdebiteuren is een voorziening getroffen.

## *Fondsvermogen*

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Het fondsvermogen omvat de vereiste liquiditeits- en conjunctuurreserves van de gezamenlijke fondsen.

## *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.

### *Reorganisatievoorzieningen*

Onder de reorganisatievoorzieningen worden opgenomen de kosten in verband met het sluiten of beëindigen van bedrijfsactiviteiten op basis van voor het einde van het verslagjaar door de Raad van Bestuur goedgekeurde herstructureringsplannen.

### *Overige voorzieningen*

Onder de overige voorzieningen zijn voorzieningen opgenomen in verband met:

- aanvullingen op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen;
- sectorspecifieke regelingen van de voormalige bedrijfsverenigingen;
- terugbouwverplichtingen bij het verlaten van gehuurde panden;
- afkoopverplichtingen van contracten kantoorautomatisering.

De voorziening voor aanvullingen op arbeidsongeschiktheidsuitkeringen is berekend op basis van lopende WAO-uitkeringen per balansdatum.

## ***Grondslagen van resultaatbepaling***

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

De opgenomen premiebatens werknemersverzekeringen zijn deels gebaseerd op schattingen van het Centraal Planbureau voor de relevante heffingsgrondslagen. Deze schattingen zijn getoetst aan de beschikbare realisaties van vastgestelde en ontvangen premies.

De schatting van de premiebatens WAZ is mede gebaseerd op informatie over de premieontvangsten die door de Belastingdienst is verstrekt.

De omzet uit andere taken is vastgesteld in overeenstemming met contractuele afspraken met de opdrachtgevers. Deze wordt berekend op basis van kostprijs.

## Toelichting op de balans

bedragen x € 1 mln.

<b>Materiële vaste activa</b>	<b>Totaal</b>	<b>Inves- teringen gehuurde panden</b>	<b>Vervoer- middelen</b>	<b>Software</b>	<b>Overig</b>
<b>Boekwaarde per 1 januari 2003</b>	93,5	38,9	27,2	10,6	16,8
Bij: Investerings	61,7	29,7	0,0	0,7	31,3
Af: Desinvesteringen	-10,5	-7,4	-3,0	-0,1	0,0
Af: Afschrijvingen	-25,2	-8,2	-4,4	-3,2	-9,4
<b>Boekwaarde per 31 december 2003</b>	<b>119,5</b>	<b>53,0</b>	<b>19,8</b>	<b>8,0</b>	<b>38,7</b>
<b>Samenstelling stand per 31 december 2003</b>					
Aanschafwaarde	236,3	87,0	36,4	12,7	100,2
Cumulatieve afschrijvingen	-116,8	-34,0	-16,6	-4,7	-61,5
<b>Boekwaarde per 31 december 2003</b>	<b>119,5</b>	<b>53,0</b>	<b>19,8</b>	<b>8,0</b>	<b>38,7</b>

De investeringen in gehuurde panden betreffen de inrichtingskosten van zowel het hoofdkantoor als regionale panden waaronder keuken- en beveiligingsinstallaties en inbouwpakketten.

De investeringen onder overig betreffen hoofdzakelijk werkplekautomatisering.

bedragen x € 1 mln.

<b>Vorderingen</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Premievorderingen*	1.421,6	1.169,5
Uitkeringsdebiteuren*	126,5	158,0
Overige vorderingen	412,5	853,4
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>1.960,6</b>	<b>2.180,9</b>

\* Premievorderingen en uitkeringsdebiteuren zijn verminderd met de voorzieningen voor het risico van oninbaarheid.

bedragen x € 1 mln.

<b>Fondsvermogen</b>			
<b>Vermogensmutaties 2003</b>	<b>31-12-2003</b>	<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>1-1-2003</b>
Aok	204,4	367,8	-163,4
Aof	3.458,3	-79,9	3.538,2
Afz	1.214,9	298,3	916,6
Wgf	-254,7	-483,6	228,9
AWf	6.655,1	359,1	6.296,0
Ufo	188,1	1,0	187,1
Afj	0,0	0,0	0,0
Tf	0,0	0,0	0,0
Rf	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>11.466,1</b>	<b>462,7</b>	<b>11.003,4</b>

Het Afj, het Tf en het Rf kennen geen vermogen. Het Afj en het Tf worden geheel uit rijksbijdragen gefinancierd. Het Rf geheel uit bijdragen van andere fondsen (Aof, Afj, Afz, AWf en Ufo). Een aantal fondsen (Aok, Aof, AWf, Ufo en de wachtgeldfondsen) kent liquiditeits- en conjunctuurrezerves. Het totaal van deze reserves bedraagt € 3.194 mln.

bedragen x € 1 mln.

<b>Voorzieningen</b>				
	<b>Totaal</b>	<b>Reorganisaties wetswijzigingen</b>	<b>Reorganisaties overig</b>	<b>Overig</b>
<b>Stand per 1 januari 2003</b>	78,5	28,7	27,1	22,7
Bij: dotatie	50,0	0,0	1,2	48,8
Af: onttrekking aan de voorziening	-15,5	-7,1	-5,5	-2,9
Af: vrijval van de voorziening	-5,8	-0,2	-0,4	-5,2
<b>Stand per 31 december 2003</b>	<b>107,2</b>	<b>21,4</b>	<b>22,4</b>	<b>63,4</b>

#### *Voorziening reorganisatiekosten uit hoofde van wetswijzigingen*

Deze voorziening is gevormd voor afvloeiingskosten van niet actieve medewerkers uit oude reorganisaties door wijzigingen in wet- en regelgeving. Dit betreft de overheidsmaatregelen tz/arbo, privatisering Ziektewet, Wet voorziening gehandicapten en de inwerkingtreding van de Wet Osv'97. De verwachte aflooptermijn van deze voorziening is langer dan vijf jaar.

### *Voorziening overige reorganisatiekosten*

Deze voorziening is gevormd ten gevolge van diverse doelmatigheids- en efficiëncy-trajecten. De dotatie van € 1,2 mln. heeft betrekking op de afdeling Facilitair Bedrijf. De verwachte aflooptermijn van deze voorziening is langer dan vijf jaar.

### *Overige voorzieningen*

De overige voorzieningen zijn gevormd ter dekking van kosten verbonden aan een bij CAO overeengekomen aanvulling op de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen voor medewerkers. Verder zijn hier de kosten opgenomen die voortvloeien uit de opheffing van de Bedrijfsvereniging Bakkers en enkele sectorspecifieke voorzieningen die door de bedrijfsverenigingen zijn gevormd ten laste van de wachtgeldfondsen (voorziening Bedrijfsvereniging Grafische en voorziening Zeerisico). De verwachte aflooptermijn van deze voorziening is langer dan vijf jaar.

In 2003 zijn nieuwe voorzieningen gevormd in verband met terugbouwverplichtingen bij het verlaten van gehuurde panden en de afkoopverplichtingen van contracten kantoorautomatisering. De voorziening 'terugbouwverplichting' wordt in de komende jaren opgebouwd tot € 45 mln.

*bedragen x € 1 mln.*

<b><i>Kortlopende schulden</i></b>	<b>31 december 2003</b>	<b>31 december 2002</b>
Nog te betalingen uitkeringen	1.317,8	1.099,1
Belastingen en premies Sociale Verzekeringen	300,3	320,5
Pensioenen	47,6	78,4
Leveranciers	94,3	140,8
Overig	393,3	709,7
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>2.153,3</b>	<b>2.348,5</b>

*De cijfers per 31 december 2002 zijn aangepast vanwege de vergelijkbaarheid. De nog te betalen loonheffing over uitkeringen (€ 250 mln.) is verschoven van 'Overig' naar 'Belastingen en premies Sociale Verzekeringen'*

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

#### *Verplichtingen*

Wij sluiten contracten af met bedrijven voor reïntegratie van arbeidsgehandicapten en werklozen. De facturering vindt plaats nadat de diensten geleverd zijn. De resterende verplichtingen van lopende reïntegratietrajecten bedragen eind 2003 € 180 mln., waarvan € 110 mln. betrekking heeft op reïntegratiecontracten voor arbeidsgehandicapten en € 70 mln. op reïntegratiecontracten voor werklozen.

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

*bedragen x € 1 mln.*

<b>Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten</b>				
	<b>&lt;1 jaar</b>	<b>1-5 jaar</b>	<b>&gt;5 jaar</b>	<b>Totaal</b>
Huurcontracten	93,5	225,4	191,1	510,0
Overige bedrijfsmiddelen	1,3	1,7	0,0	3,0
Autoleasecontracten	29,6	47,9	0,0	77,5
Automatiseringscontracten	68,7	48,0	0,0	116,7
<b>Totaal</b>	<b>193,1</b>	<b>323,0</b>	<b>191,1</b>	<b>707,2</b>

### *Risico's*

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

Er loopt een aantal beroepszaken in verband met de afschaffing van Pemba voor kleine werkgevers in 2003. Daarnaast doet een groeiend aantal werkgevers een beroep op een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep over de bepaling van het aantal loondagen. Verder zijn nog steeds verzoeken in behandeling om herziening van besluiten over de in 1995 en 1996 geheven premie in verband met de slotverplichtingen.

In het eerste geval lopen wij een risico de premiestelling voor kleine werkgevers te moeten herzien, wat extra uitvoeringskosten met zich mee kan brengen. De loondagen-uitspraak en de afwikkeling van slotverplichtingen kan leiden tot premiederving en mogelijk tot teruggaaf van al geïnde premies.

Er lopen nog steeds reparatie-acties in verband met TW-uitkeringen wet BEU (beperking export uitkeringen). Onlangs is deze zaak opnieuw aan de orde geweest bij de rechtbank. Verlies zou tot extra uitvoeringskosten en in beperkte mate tot extra programmakosten leiden.

Ten slotte loopt er nog steeds een zaak over de verplichting tot overname loondoorbetaling WW die bij verlies gevolgen kan hebben voor onze lasten.

## Toelichting op de staat van baten en lasten

bedragen x € 1 mln.

<b>Toelichting naar wet</b>									
<b>Baten</b>	<b>Rijksbijdragen</b>		<b>Premiebaten</b>		<b>Overig</b>		<b>Totaal</b>		
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	
	WAO	0,0	0,0	12.424,1	12.997,5	127,2	174,2	12.551,3	13.171,7
WAZ	13,6	13,6	891,1	897,9	16,8	24,9	921,5	936,4	
WAJONG	1.641,5	1.582,1	0,0	0,0	0,2	1,7	1.641,7	1.583,8	
WAZO	0,3	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	4,1	0,0	
REA	0,0	0,0	0,0	0,0	673,1	763,6	673,1	763,6	
TW	304,2	294,5	0,0	0,0	6,2	0,1	310,4	294,6	
WW	8,5	9,4	6.821,5	6.481,1	335,4	337,7	7.165,4	6.828,2	
ZW	0,0	0,0	7,6	19,3	3,3	0,9	10,9	20,2	
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>1.968,1</b>	<b>1.899,6</b>	<b>20.144,3</b>	<b>20.395,8</b>	<b>1.166,0</b>	<b>1.303,1</b>	<b>23.278,4</b>	<b>23.598,5</b>	
Andere taken	0,0	0,0	0,0	0,0	78,3	84,6	78,3	84,6	
<b>Totaal</b>	<b>1.968,1</b>	<b>1.899,6</b>	<b>20.144,3</b>	<b>20.395,8</b>	<b>1.244,3</b>	<b>1.387,7</b>	<b>23.356,7</b>	<b>23.683,1</b>	

bedragen x € 1 mln.

<b>Toelichting naar wet</b>										
<b>Lasten</b>	<b>Uitkeringen</b>		<b>Sociale lasten</b>		<b>Overig</b>		<b>Uitvoeringskosten</b>		<b>Totaal</b>	
	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002
	WAO	9.801,3	9.574,5	1.393,0	1.386,5	274,0	314,5	795,1	735,6	12.263,4
WAZ	501,2	488,4	23,8	22,6	15,2	23,6	52,0	49,5	592,2	584,1
WAJONG	1.450,2	1.386,4	95,3	88,4	42,5	60,3	53,7	48,7	1.641,7	1.583,8
WAZO	915,0	744,9	104,3	98,5	2,8	0,0	16,2	12,7	1.038,3	856,1
REA	75,8	62,3	0,0	0,0	427,7	467,6	91,1	163,2	594,6	693,1
TW	258,5	245,0	34,9	32,6	0,0	0,2	11,4	9,2	304,8	287,0
BIA	4,3	5,5	0,6	0,7	0,0	0,0	0,7	1,4	5,6	7,6
WW	3.744,8	2.618,6	518,2	344,3	353,9	452,6	628,8	523,3	5.245,7	3.938,8
ZW	836,4	827,3	96,7	108,3	0,1	0,0	196,2	188,4	1.129,4	1.124,0
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>17.587,5</b>	<b>15.952,9</b>	<b>2.266,8</b>	<b>2.081,9</b>	<b>1.116,2</b>	<b>1.318,8</b>	<b>1.845,2</b>	<b>1.732,0</b>	<b>22.815,7</b>	<b>21.085,6</b>
Andere taken	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	78,3	84,6	78,3	84,6
<b>Totaal</b>	<b>17.587,5</b>	<b>15.952,9</b>	<b>2.266,8</b>	<b>2.081,9</b>	<b>1.116,2</b>	<b>1.318,8</b>	<b>1.923,5</b>	<b>1.816,6</b>	<b>22.894,0</b>	<b>21.170,2</b>

## **Opbouw van de baten en lasten naar wet**

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

De rijksbijdragen en premiebaten zijn toegedeeld aan de wet waarin het fonds is ingesteld waaraan de rijksbijdragen of premiebaten ten goede komt. Ook de overige baten zijn op deze manier ingedeeld.

Voor de uitkeringslasten is op het indelingsprincipe één uitzondering: de Wazo. Hieronder vallen de uitkeringen bij zwangerschap of adoptieverlof. Op grond van de Suwi-regeling zijn deze afzonderlijk opgenomen, ondanks het feit dat deze uitkeringen in de WAZ en de WW geregeld zijn. De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen qua wetsindeling. De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet volgt een toedeling die verder wordt toegelicht bij de tabel 'Uitvoeringskosten naar wet'.

De Wajong en de TW worden geheel uit rijksbijdragen betaald. Daarnaast verstrekt de overheid een kleine rijksbijdrage WAZ. Deze heeft betrekking op de uitkeringen aan zelfstandige beroepsbeoefenaren met een inkomen onder de franchisegrens WAZ. Ten slotte wordt nog een rijksbijdrage vergoed voor reïntegratielasten vanwege de sluitende aanpak WW.

De Wao-premie bestaat uit de basispremie Wao/Aof en de gedifferentieerde Wao/Aok-premie (de zogenoemde Pemba-premie). De premie-inning ZW betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering ZW. De premie-inning WW omvat ook de premieheffing voor het Uitvoeringsfonds Overheid (Ufo).

Onder de overige baten valt voor de meeste wetten in hoofdzaak rente. De overige baten REA betreffen de bijdragen die via het Aof, het Afz, het Afj, het AWf en het Ufo aan het Rf worden betaald.

De uitkeringen WAZO omvatten vooral uitkeringen bij zwangerschap en adoptieverlof aan zowel zelfstandigen als werknemers.

De uitkeringen ZW worden verstrekt aan de zogenoemde vangnetgroepen (vooral flexwerkers, werklozen en ex-arbeidsongeschikten). De uitkeringen REA betreffen de reïntegratie-uitkeringen bij scholing of proefplaatsing. De uitkeringen TW zijn aanvullingen op andere uitkeringen, die voorkomen dat de uitkeringsgerechtigden onder het sociale minimum komen. De uitkeringen BIA worden betaald aan uitkeringsgerechtigden die door een herbeoordelingsoperatie in de periode 1993-2000 hun arbeidsongeschiktheidsuitkering geheel of gedeeltelijk hebben verloren.

De verdeling van de uitvoeringskosten wordt in het vervolg afzonderlijk toegelicht.

Onder de overige lasten WAO, Wajong, WAZ en WW vallen de bijdragen voor de wet REA. Onder de overige lasten REA vinden we de kosten van voorzieningen en reïntegratietrajecten.

Door de verantwoording naar wet treedt in feite een verlenging op van de staat van baten en lasten. De bijdragen van andere fondsen aan de wet REA staan aan de lastenkant. De baten van de wet REA uit deze bijdragen zijn aan de batenkant onder de overige baten opgenomen. Deze vallen tegen elkaar weg. Uiteindelijk worden de REA-lasten, via diverse sv-fondsen, uit premies en rijksbijdragen gefinancierd.

## **Trendmatige ontwikkeling**

De premiebatens zijn met € 250 mln. gedaald ten opzichte van 2002. De daling wordt veroorzaakt door een lagere WAO-premie. Het premiepercentage WAO-basis bedroeg in 2003 5,05%, in 2002 was dit nog 5,85%. Het effect van de premiedaling Wao werd gedeeltelijk gecompenseerd door een stijging van de WW-premie. Dit is het gevolg van een toename van het gemiddelde percentage wachtgeldpremie van 0,9% in 2002 naar 1,3% in 2003.

In 2003 is voor het eerst sinds lange tijd het aantal WAO'ers gedaald. Dat uit zich in een stabilisering van de lasten. De lasten verbonden aan de Wajong (uitkeringen jonggehandicapten) blijven voorlopig nog stijgen. De stijging heeft een voornamelijk demografische achtergrond. De lasten verbonden aan de REA dalen in 2003. De daling is deels het gevolg van een herschikking van de uitvoeringskosten.

De WW-lasten zijn in 2003 sterk gestegen. De ongunstige conjuncturele situatie doet haar invloed gelden.

## **Toelichting uitvoeringskosten**

*bedragen x € 1 mln.*

<b>Opbouw uitvoeringskosten</b>	
Gebudgetteerde uitvoeringskosten	1.835,7
Invoeringkosten WOOW	5,6
<b>Kosten UWV - Wettelijke taken</b>	<b>1.841,3</b>
Perceptiekosten WAZ	3,9
<b>Totaal Wettelijke Taken</b>	<b>1.845,2</b>
Kosten UWV – Andere taken	78,3
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>1.923,5</b>

De totale uitvoeringskosten bedragen € 1.923,5 mln. De kosten die wij voor wettelijke taken maken bestaan uit twee componenten:

- de uitvoeringskosten die deel uitmaken van onze door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid goedgekeurde begroting uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening en
- een bedrag aan invoeringkosten voor de WOOW. De WOOW bracht de ambtenaren (gedeeltelijk) onder de werknemersverzekeringen.

In de totale kosten van de wettelijke taken zijn tevens de perceptiekosten WAZ begrepen. Dit zijn de kosten die de Belastingdienst aan ons in rekening brengt voor de inning van de WAZ-premie.

Ten slotte zijn ook de kosten die wij maken voor de uitvoering van andere (niet-wettelijke) taken onderdeel van de totale uitvoeringskosten (€ 1.923,5 mln.). Dit laatste bedrag wordt verantwoord in de toelichtende staten van baten en lasten

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven bij de wettelijke, gebudgetteerde uitvoeringskosten.

*bedragen x € 1 mln.*

<b>Uitvoeringskosten naar kostensoort</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Personeel	1.285,1	1.171,5
Huisvesting	148,3	110,2
Automatisering	313,3	310,4
Bureaunkosten	57,3	61,0
Overig	31,7	75,0
<b>Totaal</b> (excl. perceptiekosten, kosten invoering WOOW en kosten andere taken)	<b>1.835,7</b>	<b>1.728,1</b>

De personele kosten stijgen als gevolg van autonome salarisverhogingen, indexatie, hogere sociale- en pensioenlasten en door een toename van externe inzet, mede ten behoeve van projecten.

De huisvestingskosten zijn toegenomen door de vorming van een voorziening terugbouwverplichting bij het verlaten van gehuurde panden. Daarnaast zijn de overige kosten gedaald door een incidentele batenpost in verband met een teruggave van vennootschapsbelasting over oude jaren.

In de uitvoeringskosten is een bedrag van € 182,1 mln. opgenomen voor projecten. Deze projectkosten houden hoofdzakelijk verband met de veranderprojecten, voortvloeiend uit de fusie van de vijf uitvoeringsinstellingen en Lisv tot één UWV en met het uniformeren van bedrijfsprocessen en geautomatiseerde systemen met als doelstelling te komen tot een verbeterde efficiency en effectiviteit hierin. De volgende tabel toont een verdere verdeling van door ons gemaakte kosten.

*bedragen x € 1 mln.*

<b>Uitvoeringskosten naar wet</b>	<b>Regulier</b>	<b>Projecten</b>	<b>2003 Totaal</b>
WAO	713,5	81,6	795,1
WAZ	45,0	3,1	48,1
WAJONG	50,2	3,5	53,7
WAZO	16,2	0,0	16,2
REA	81,7	9,4	91,1
TW	10,8	0,6	11,4
BIA	0,7	0,0	0,7
WW	559,9	63,3	623,2
ZW	175,6	20,6	196,2
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>1.653,6</b>	<b>182,1</b>	<b>1.835,7</b>

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet (en fonds) is gebaseerd op het besluit 'Beleidsregels UWV omtrent toerekening uitvoeringskosten'. Het besluit bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten.

### *Personeel*

In 2003 bedroeg het gemiddelde aantal medewerkers 23.770 (2002: 23.283). Dit waren gemiddeld 20.140 fte's (2002: 20.351). Deze aantallen zijn exclusief extern ingehuurd medewerkers.

De pensioenlasten bedragen 95,2 mln. (2002: 73,3 mln.).

### *Bestuurskosten*

De bestuurskosten Raad van Bestuur over 2003 bedragen € 0,823 mln. In deze kosten zijn opgenomen de brutosalarissen, bonussen, pensioenlasten, kostenvergoedingen, ziektekostenbijdragen en waarde gebruik dienstauto's. De bestuurskosten Raad van Advies kwamen uit op € 0,050 mln.

## Toelichting naar fonds

bedragen x € 1 mln.

	<b>Totaal</b>	Aok	Aof	Afz	Wgf	Awf	Ufo	Afj	Tf	Rf	Overig
<b>Baten</b>											
WAO	12.551,3	3.860,6	8.690,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	921,5	0,0	0,0	921,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Wajong	1.641,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1.641,7	0,0	0,0	0,0
WAZO	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0
REA	673,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	673,1	0,0
TW	310,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	310,4	0,0	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WW	7.165,4	0,0	0,0	0,0	1.825,8	4.863,3	476,3	0,0	0,0	0,0	0,0
ZW	10,9	0,0	0,0	0,0	2,0	8,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>23.278,4</b>	<b>3.860,6</b>	<b>8.690,7</b>	<b>921,5</b>	<b>1.827,8</b>	<b>4.872,5</b>	<b>480,1</b>	<b>1.641,7</b>	<b>310,4</b>	<b>673,1</b>	<b>0,0</b>
Andere taken	78,3										78,3
<b>Totaal</b>	<b>23.356,7</b>	<b>3.860,6</b>	<b>8.690,7</b>	<b>921,5</b>	<b>1.827,8</b>	<b>4.872,5</b>	<b>480,1</b>	<b>1.641,7</b>	<b>310,4</b>	<b>673,1</b>	<b>78,3</b>
<b>Lasten</b>											
WAO	12.263,4	3.492,8	8.770,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	592,2	0,0	0,0	592,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Wajong	1.641,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1.641,7	0,0	0,0	0,0
WAZO	1.038,3	0,0	0,0	31,0	0,0	820,7	186,6	0,0	0,0	0,0	0,0
REA	594,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	594,6	0,0
TW	304,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	304,8	0,0	0,0
BIA	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0
WW	5.245,7	0,0	0,0	0,0	1.897,0	3.110,6	238,1	0,0	0,0	0,0	0,0
ZW	1.129,4	0,0	0,0	0,0	414,4	582,1	54,4	0,0	0,0	78,5	0,0
<b>Totaal wettelijke taken sv</b>	<b>22.815,7</b>	<b>3.492,8</b>	<b>8.770,6</b>	<b>623,2</b>	<b>2.311,4</b>	<b>4.513,4</b>	<b>479,1</b>	<b>1.641,7</b>	<b>310,4</b>	<b>673,1</b>	<b>0,0</b>
Andere taken	78,3										78,3
<b>Totaal</b>	<b>22.894,0</b>	<b>3.492,8</b>	<b>8.770,6</b>	<b>623,2</b>	<b>2.311,4</b>	<b>4.513,4</b>	<b>479,1</b>	<b>1.641,7</b>	<b>310,4</b>	<b>673,1</b>	<b>78,3</b>
<b>Saldo</b>	<b>462,7</b>	<b>367,8</b>	<b>-79,9</b>	<b>298,3</b>	<b>-483,6</b>	<b>359,1</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Amsterdam, 12 maart 2004

### Raad van Bestuur UWV

drs. A.H.C. Annink, tijdelijk voorzitter  
 mr. drs. P. Cloo, plaatsvervangend voorzitter  
 mr. A.G. Dümig  
 mr. Th. Fransen

## **Overige gegevens**



# Accountantsverklaring

## Opdracht

Wij hebben de in dit verslag (pagina 56 tot en met 71) opgenomen jaarrekening 2003 van UWV te Amsterdam gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV. Het is, conform artikel 49 vierde lid van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de jaarrekening te verstrekken.

## Werkzaamheden

Onze controle is verricht overeenkomstig de bepalingen in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, de Regeling structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (inclusief de nadere uitleg daarvan) en algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controle opdrachten.

Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat en dat zowel de in de jaarrekening opgenomen baten en lasten van het jaar 2003, als de activa en passiva aan het einde van het jaar, tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, de materiewetten en andere van toepassing zijnde wettelijke regelingen.

Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die de leiding van UWV daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

## Bevinding

Op grond van ons onderzoek van de aan de jaarrekening ten grondslag liggende informatie hebben wij de rechtmatigheid van het totaal van baten en lasten inclusief uitvoeringskosten vastgesteld op 98,4%. Ons onderzoek heeft uitgewezen dat deze baten en lasten voor een bedrag van ca € 518,6 miljoen ten opzichte van een totaalbedrag van € 46.096,2 miljoen niet in overeenstemming met de regelgeving zijn vastgesteld.

## Oordeel

Wij zijn van oordeel dat

- de in dit verslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en samenstelling van het vermogen op 31 december 2003 en van het saldo van baten en lasten over 2003;
- de jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en de Regeling structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (inclusief de nadere uitleg daarvan);
- met uitzondering van het effect van hetgeen onder 'bevinding' is opgemerkt, de baten en lasten over 2003 en de activa en passiva ultimo 2003 tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, de materiewetten en andere van toepassing zijnde wettelijke regelingen.

*Amsterdam, 12 maart 2004*

*Directeur Accountantsdienst  
P.G.M. Giezeman RA*

*Hoofd financial audit Accountantsdienst  
P.A.G.S.L. Jacobs RE RA*

**Toelichting op de verklaring**

Wij hebben bij de jaarrekening 2003 van UWV de voorgeschreven "verklaring met beperking" gegeven. Dit behoeft toelichting.

De strekking van de verklaring ten aanzien van het getrouwheidsaspect is goedkeurend.

De beperking heeft uitsluitend betrekking op het rechtmatigheidsaspect.

Gezien het bovenstaande zijn wij van mening dat de in de verklaring opgenomen beperking slechts in geringe mate afbreuk doet aan de goedkeurende strekking van de verklaring. In het jaarverslag zijn de oorzaken van de (beperkte) afname van de rechtmatigheidsscore ten opzichte van 2002 toereikend toegelicht.