



De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE
2 5 1 3 A A 2 2 X A

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

Uw brief -
Ons kenmerk UB/A/2006/37313
Datum 16 mei 2006

Onderwerp Rapportages inzake SUWI

1. Inleiding

In aanvulling op het jaarverslag 2005 van SZW verantwoorden wij ons over de stand van zaken van de uitvoering van de Wet SUWI. Hiertoe bieden wij u onder meer de elfde voortgangsrapportage SUWI aan, waarin op de door u gewenste wijze over SUWI wordt gerapporteerd. De voortgangsrapportage is grotendeels gebaseerd op de jaarverslagen 2005 van de SUWI-organisaties en het oordeel van IWI daarover.

Dit jaar wordt de evaluatie SUWI uitgevoerd. Het is mijn doel om uiterlijk 1 oktober 2006 een evaluatierapport naar u te zenden waarin staat of het SUWI-stelsel doet wat het moet doen en bereikt wat het moet bereiken.

Als bijlagen bij deze brief treft u aan:

- de elfde voortgangsrapportage SUWI;
- jaarverslagen 2005 van UWV, CWI, SVB, BKWI, IB en RWI;
- afschriften van de brieven aan UWV, CWI, SVB, BKWI, IB en RWI inzake het inhoudelijke oordeel over de jaarstukken en de goedkeuring van de jaarrekeningen;
- jaarverslag 2005 van IWI;
- verslagen over het vierde kwartaal 2005 van UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;
- afschriften van de meibrieven 2007 aan UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;
- IWI-rapport 'Veranderen in perspectief. Een studie naar het in samenhang beheersen van veranderingen binnen UWV'.

2. Stand van zaken SUWI

De elfde voortgangsrapportage SUWI en scores op de prestatie-indicatoren (zie bijlage) laten zien dat de SUWI-organisaties in 2005 voortgang hebben geboekt om de doelen van SUWI dichterbij te brengen. Op onderdelen zijn de prestaties van de uitvoeringsorganisaties verbeterd. Ook de ketensamenwerking krijgt steeds meer gestalte.



Ons kenmerk UB/A/2006/37313

De verbeteringen zijn vooral zichtbaar op het terrein van werk boven uitkering / effectiviteit. Illustratief daarvoor is dat UWV de doelstelling om 25.000 arbeidsongeschikten en werklozen vanuit een reïntegratietraject te plaatsen, ruimschoots heeft gehaald. CWI heeft ten opzichte van 2004 bijna 10.000 vacatures meer vervuld en de score op de prestatie-indicator preventiequote WWB verder verbeterd. Ook SVB draagt bij aan een effectieve uitvoering door goede resultaten op het gebied van rechtmatigheid en een verbetering van de tijdigheid. IB heeft in 2005 succesvol de nieuwe applicatie Sectorloket gemeenten (SLOG) in gebruik genomen en een aantal bronnen aangesloten. De ketenpartners hebben in 2005 veel werk verzet om de ketensamenwerking naar een hoger niveau te tillen en zo één keten van werk en inkomen dichterbij te brengen, onder meer door de ontwikkeling van een gemeenschappelijke klantbenadering voor werkzoekenden.

Dit zijn positieve ontwikkelingen. Daar staat tegenover dat de prestaties op een aantal onderdelen nog achterblijven bij de gestelde eisen. Dit geldt met name voor klantgerichtheid. Het aantal klachten bij UWV en CWI is in 2005 fors gestegen. De score van SVB op de afhandeling van klachten blijft achter bij de verwachtingen. Hoewel de SUWI-organisaties de dienstverlening op onderdelen hebben verbeterd, zijn deze verbeteringen nog niet terug te zien in de cijfers voor klanttevredenheid.

Ook blijft de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen achter bij de planning. De kwaliteit van de informatievoorziening is nog niet op het gewenste niveau. Dit geldt ook voor de beveiliging van Suwinet. Tot slot worden de resultaten op het gebied van de ketensamenwerking nog niet voldoende concreet gepresenteerd.

Het achterblijven van de resultaten moet worden gezien in het licht van de situatie waarin de organisaties hun werkzaamheden verrichten. De implementatie van SUWI is een complex proces dat veel van de organisaties vergt. UWV heeft daarnaast ook te maken gehad met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. Nu de implementatie van SUWI (behalve voor UWV) nagenoeg is afgerond, krijgen de SUWI-organisaties meer ruimte om te werken aan de verbetering van hun prestaties.

In 2006 ligt het zwaartepunt daarbij op verdere verbetering van de dienstverlening. CWI zet in op maatwerk in dienstverlening: cliënten krijgen de dienstverlening die zij individueel nodig hebben bij het zoeken naar werk. UWV neemt diverse maatregelen om het aantal klachten te verminderen en de klanttevredenheid te verhogen. Er wordt onder meer aandacht besteed aan procesverbeteringen, betere bereikbaarheid en kortere doorlooptijden. Daarnaast hebben wij IWI verzocht nader onderzoek te doen naar de bejegening van cliënten door UWV. Ook SVB streeft in 2006 naar verdere verbetering van de dienstverlening. Zo zal de klachtafhandeling naar verwachting verbeteren als gevolg van de activiteiten die worden ondernomen in het kader van SVB Tien. De ketenpartners werken aan het realiseren van een keten van werk en inkomen die door cliënten als één virtuele organisatie wordt ervaren. Hierbij zijn de



Ons kenmerk UB/A/2006/37313

gemeenschappelijke klantbenaderingen en de ontwikkeling van het Digitaal Klantdossier van belang.

Ook in de jaarplannen voor 2007 zal verbetering van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt zijn. Werk maken van betere dienstverlening zal als een rode draad door het jaarplan 2007 van UWV lopen. CWI heeft de persoonlijke dienstverlening aan de klant als één van de hoofdthema's benoemd en SVB zal de dienstverlening aan de klant verder verbeteren door middel van het programma SVB Tien. Voor de ketenpartners is de doorontwikkeling en implementatie van het Digitaal klantdossier een belangrijk aandachtspunt. De ketenpartners leggen daarnaast het accent op de realisatie van de gemeenschappelijke klantbenadering in de regio. De uitwerking hiervan vindt plaats op basis van de meibrieven 2007, die op 27 april jl. aan de organisaties zijn verstuurd.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(mr. A.J. de Geus)

(H.A.L. van Hoof)