

# **Beoordeeld en bejegend**

Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft



# Beoordeeld en bejegend

Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft

*R06/11, mei 2006*  
ISSN 1383-8733  
ISBN 90-5079-156-5

# Voorwoord

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid hen correct behandelt. Dat geldt niet alleen voor het juist toepassen van de wet, maar ook voor de zorgvuldigheid in omgang.

Op verzoek van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de Inspectie Werk en Inkomen in 2006 onderzoek gedaan naar de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) een zorgvuldige bejegening nastreeft voor burgers die een uitkering ontvangen van UWV. De aanleiding voor het onderzoek vormden de klachtenrapporten van belangengroepen en de vragen hierover van de Tweede Kamer aan de minister. Dit rapport doet verslag van het eerste onderzoek, waarin de bejegening van verzekerden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is beoordeeld. In oktober van dit jaar volgt een tweede rapport over de bejegening van werklozen, vangnetters en werkgevers.

Mr. L.H.J. Kokhuis  
*Inspecteur-generaal*



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	7
1.1	Klachten over de eenmalige herbeoordelingen	7
1.2	Onderzoek naar cliëntbejegening	8
<b>2</b>	<b>Voor de spreekkamer</b>	11
2.1	Voorlichting	11
2.2	Het klantcontactcentrum (KCC)	11
<b>3</b>	<b>In de spreekkamer</b>	13
3.1	De omgang met uitkeringsgerechtigden	13
3.2	Organisatie onder druk	14
<b>4</b>	<b>Na de spreekkamer</b>	17
4.1	Klachten	17
4.2	Bezwaar en beroep	18
4.3	Kwaliteitsbewaking	18
<b>5</b>	<b>Oordeel</b>	21
<b>6</b>	<b>Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen</b>	23
	Lijst van afkortingen	24
	Bijlage: Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	25
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	29





# I Inleiding

1  
Ondermeer het rapport over de meldweek FNV, 'Contouren van een verloren generatie arbeidsongeschikten' en de rapportage 'Een lastig parcours' van het Breed Platform Verzekerden & Werk.

Tijdens een algemeen overleg op 2 februari jl. sprak de Tweede Kamer haar bezorgdheid uit over de aanhoudende stroom berichten dat WAO'ers tijdens hun herbeoordeling door verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen onheus bejegend zouden zijn.<sup>1</sup> Die ongerustheid werd versterkt door het persbericht van de Nationale Ombudsman op 5 februari jl. dat over UWV in 2005 de meeste klachten waren binnengekomen. Hoewel het niet allemaal klachten over de claimbeoordeling waren, riep het bij de Tweede Kamer de vraag op of bij de herbeoordeling de menselijke maat wordt gehanteerd.

## I.1 Klachten over de eenmalige herbeoordelingen<sup>2</sup>

2  
Vooruitlopend op de invoering van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wia) worden de WAO-, Waz-, en Wajong-gerechtigden jonger dan 50 jaar, vanaf 1 oktober 2004 eenmalig herbeoordeeld. Aan de basis hiervan staan een aangepast schattingsbesluit en de wijziging van de systematiek van de herbeoordeling van arbeidsongeschikten.

Uit de onderzoeken van verschillende belangenorganisaties kan een aantal klachten onderscheiden worden. Voorbeelden hiervan zijn:

### **Artsen en arbeidsdeskundigen hebben geen goed beeld van de belastbaarheid van mensen**

De arbeidsdeskundige heeft klakkeloos het advies van de keuringsarts overgenomen, waarbij ik bespeurde dat hij geen enkel idee had wat mijn medische beperkingen zijn. Hij vertelde me doodleuk dat ik anders misschien maar 'iets' voor mezelf moest gaan opzetten. Dat leek mij nou niet echt getuigen van enig inzicht in mijn medische situatie (chronische darmziekte en chronische vermoeidheid).

*FNV-meldweek, p. 2*

Ik vind dat de keuringen worden uitgevoerd op een manier die niet representatief is voor wat iemand nog kan. Tijdens de keuring moest ik bukken om een papiertje op te rapen en daarop heeft de verzekeringsarts geoordeeld dat ik wel 600 keer kon bukken in mijn werkzaamheden. Ik vind dat de WAO-keuring niets zegt over wat iemand onder werkdruk kan presteren.

*BPV&W, p. 21*

### **Artsen en arbeidsdeskundigen keuren oppervlakkig / komen zeer snel tot oordeel**

Ik kwam binnen en gaf hem een hand. Toen zei hij: ik heb het al gezien, je kan lopen dus dan kan je ook werken. En daar was hij niet meer vanaf te brengen.

*FNV-meldweek, p. 29*

Afgelopen maandag is mijn vrouw opgeroepen voor een herkeuring. Na twee minuten werd al medegedeeld dat ze al te lang thuis zat en dat ze al eerder aan het werk gezet had moeten worden. Ze moest een aantal oefeningen doen die de arts verboden had, dus die zij weigerde. Het was geen prettig gesprek. Op het eind werd haar medegedeeld dat het allang over had moeten zijn en dat het tussen de oren zat.

*BPV&W, p. 22*

### **Artsen nemen geen contact op met huisarts / specialist**

De arts wist niet wat mijn ziekte inhield (ziekte van Graves) en was ronduit onbeschoft zowel naar mij als mijn man. Hij vroeg niet naar de specialisten, helemaal niets. Ik moest mij alleen maar verdedigen.

*FNV-meldweek, p. 20*

De keuringsarts had bij voorbaat al besloten dat ik goedgekeurd zou worden. Ik mocht het dossier niet inzien. Pas na de hoorzitting heb ik mijn dossier ingezien. Ik heb er zelf gegevens aan toegevoegd, maar die zijn door het UWV genegeerd. Het UWV heeft de informatie van mijn huisarts gewoon terzijde geschoven.

*BPV&W, p. 22*

### **Artsen en arbeidsdeskundigen geven een dubbele boodschap**

De arbeidsdeskundige zei: "Ik weet dat jij met jouw aandoening en beperkingen niet kan werken, maar volgens de keuringsarts kun je het wel. Daarom moet ik via een computerprogramma er een aantal banen uit laten rollen. Ik doe ook maar mijn werk."

*FNV-meldweek, p. 25*

Het is erg wrang om op het eind van de keuring van de arts te horen, dat hij als mens mij het advies geeft om met mijn vrijwilligerswerk te stoppen, (dit was maximaal 1 á 2 uur per week), maar dat hij mij wel goedkeurt voor 20 uur per week.

*FNV-meldweek, p. 30*

UWV heeft onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder een representatieve groep herbeoordeelden. Over het geheel genomen toonde de groep klanten zich redelijk tevreden (6,5) over het proces van de herbeoordeling tot en met de beschikking. Specifiek per groep verschilden de resultaten. De uitkeringsgerechtigden bij wie de uitkering gelijk was gebleven of verhoogd gaven UWV een 7,3. Bij de groep waar de uitkering verlaagd of ingetrokken werd scoorde UWV een 5,4. Mensen waarvan de uitkering is verlaagd of stopgezet zijn derhalve duidelijk negatiever over het proces dan de groep als geheel.

## 1.2 Onderzoek naar cliëntbejegening

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft naar aanleiding van de klachten de inspectie gevraagd nader onderzoek te doen naar de bejegening van verzekerden door UWV-medewerkers. Het onderzoek moest zich niet beperken tot bejegeningklachten rondom de eenmalige herbeoordeling, maar breder worden ingestoken.

Om snel resultaten te kunnen presenteren, heeft de inspectie in overleg met de minister besloten het onderzoek in twee delen uit te voeren. In het eerste onderzoek, waarvan dit rapport het resultaat is, heeft IWI onderzoek gedaan naar de bejegening van uitkeringsgerechtigden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In het najaar zal een tweede rapport verschijnen over de bejegening bij de Werkloosheidswet, de Ziektewet en bij werkgevers.

### Methode

De inspectie heeft zich in haar onderzoek gericht op de wijze waarop UWV probeert klachten te voorkomen, problemen in de omgang met burgers te ontdekken, klachten afhandelt en daarvan probeert te leren. Bij het voorkomen van klachten is naast de opleiding van medewerkers ook voorlichting van belang. Als iemand immers geen goed beeld heeft van de processen waarmee hij te maken krijgt, kan hij of zij zich daardoor alleen al onheus bejegend voelen. De centrale onderzoeksvraag is: Op welke wijze streeft UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden na?

Bij de centrale vraag van het onderzoek horen de volgende deelvragen:

- Welke maatregelen heeft UWV getroffen voor de zorgvuldige bejegening van cliënten?
- Op welke wijze heeft UWV de klachtenprocedure vormgegeven?
- Hoe borgt UWV dat het van klachten leert?

De conclusies van de inspectie zijn gebaseerd op deskresearch en interviews met tachtig medewerkers van UWV, waaronder medewerkers van het hoofdkantoor, van het Centraal Klachtenbureau, van de Klantcontactcentra, regiomanagers, (staf)verzekeringsartsen, (staf)arbeidsdeskundigen, medewerkers uitkering en procesbegeleiders. Hoewel niet alle regiokantoren zijn onderzocht, is de inspectie van mening dat het onderzoek een representatief beeld geeft van de situatie bij UWV.

De inspectie heeft voor dit onderzoek niet gesproken met uitkeringsgerechtigden zelf of met hun vertegenwoordigende organisaties. Klachten en de rapporten van belangenorganisaties waren de belangrijkste aanleiding voor het onderzoek. De inspectie heeft de klachtenrapporten als uitgangspunt genomen en onderzocht hoe UWV met de klachten omgaat en op welke wijze het deze probeert te voorkomen. De hiervoor genoemde typen klachten uit de klachtenrapporten van de belangenorganisaties zijn dan ook niet geverifieerd in dit onderzoek. In de interviews heeft IWI de arbeidsdeskundigen en de verzekeringsartsen wel met de verschillende typen klachten geconfronteerd en hen de mogelijkheid geboden hierop te reageren. Die reacties zijn meegewogen in het oordeel van de inspectie.

**Leeswijzer**

Het eerste hoofdstuk van dit rapport beschrijft hoe de uitkeringsgerechtigde door UWV wordt benaderd voorafgaande aan de claimbeoordeling. Het tweede hoofdstuk gaat in op de bejegening van de burger in de spreekkamer en zaken die van invloed kunnen zijn op de bejegening. Vervolgens gaat het derde hoofdstuk over de cliëntcontacten na de claimbeoordeling. Dit rapport eindigt met een oordelend hoofdstuk.



## 2 Voor de spreekkamer

Voordat verzekerden in de spreekkamer worden uitgenodigd voor een arbeidsgeschiktheidsbeoordeling, ontvangen zij informatie van UWV. Indien zij vragen hebben, kunnen zij terecht bij het Klantcontactcentrum (KCC). De verschillende contactmomenten tussen uitkeringsgerechtigden en UWV voorafgaande aan de claimbeoordeling staan in dit hoofdstuk beschreven.

### 2.1 Voorlichting

Wie opgeroepen wordt voor een (her)beoordeling, krijgt op verschillende manieren voorlichting daarover van UWV. Zo zijn er algemene publiekscampagnes in de vorm van tv-spots, advertenties in dagbladen en informatie op de UWV-website. Daarnaast krijgt hij of zij ook meer individuele voorlichting van UWV.

Alle uitkeringsgerechtigden die in aanmerking zouden kunnen komen voor een oproep in verband met de eenmalige herbeoordelingsoperatie, hebben van UWV daarover een informatiebrief toegestuurd gekregen vergezeld van een brochure. Aanvullende informatie kan bij UWV worden opgevraagd. In overleg met de cliëntenraad, inhoudsdeskundigen en het KCC heeft UWV de brochures in 2005 klantgerichter gemaakt.

Werknemers krijgen via de arbodiensten informatiepakketten over de Wia, die door UWV zijn opgesteld. Om werkgevers te informeren over de nieuwe wet, heeft UWV gekozen voor drie voorlichtingsbijeenkomsten met een gerichte publiciteitscampagne. UWV streeft ernaar van elke voorlichtingsronde te leren. Een peiling door UWV naar het kennisniveau over de Wia onder werkgevers eind 2005 gaf aan dat zeventig procent op de hoogte was van de wet. UWV beoogt daarom in de derde en laatste voorlichtingsronde (medio 2006) de kennishiaten op te vullen.

Voor de herbeoordeling worden uitkeringsgerechtigden uitgenodigd om regionale voorlichtingsbijeenkomsten te bezoeken. De regiokantoren kunnen zelf in belangrijke mate bepalen hoe zij de voorlichtingsbijeenkomsten houden. Een van de onderzochte kantoren houdt bijvoorbeeld in plaats van twee keer per jaar grote bijeenkomsten, frequent kleinschalige voorlichtingsbijeenkomsten in verschillende plaatsen. Waar in andere regio's de belangstelling terugloopt, blijven de kleinschalige bijeenkomsten goed bezocht. Naast de doelgroep komen ook anderen naar de bijeenkomst. Het regiokantoor heeft daarom besloten tijdens deze bijeenkomsten ook in te gaan op andere zaken, zoals de bijvoorbeeld de Wia. Het regiokantoor onderzoekt bovendien de reden waarom mensen ondanks de persoonlijke uitnodiging niet naar de bijeenkomsten komen. Behalve in de grotere opkomst weerspiegelt de aanpak van dit kantoor zich ook in een hogere waardering onder uitkeringsgerechtigden voor de voorlichting ten opzichte van de andere regiokantoren.

Tot slot ontvangen uitkeringsgerechtigden het blad UWV Perspectief, waarin ook informatie over de Eenmalige herbeoordeling en de Wia is opgenomen.

De inspectie heeft in eerder onderzoek geconstateerd dat UWV de voorlichting voor de Eenmalige herbeoordeling adequaat en tijdig heeft opgepakt.<sup>3</sup> Mensen die worden opgeroepen voor een herbeoordeling zijn in grote mate op de hoogte van wat er gaat gebeuren. Uit dit onderzoek blijkt dat er verschillen bestaan in de voorlichtingsaanpak tussen de regiokantoren. De inspectie vindt de opzet van de voorlichting die UWV geeft in het kader van de Wia – in het bijzonder de opzet van de voorlichting in drie bijeenkomsten – goed doordacht.

### 2.2 Het klantcontactcentrum (KCC)

Werknemers en uitkeringsgerechtigden kunnen met vragen tegen lokaal tarief bellen met het KCC. Zij komen vervolgens in een keuzemenu waarin zij onder andere een keuze kunnen maken uit WW, AG, reïntegratietelefoon, bezwaar & beroep (B&B) en inkoop reïntegratie. Vervolgens dienen zij hun sofi-nummer in te toetsen en worden dan automatisch doorverbon-

<sup>3</sup>  
Opnieuw beoordeeld, november  
2005.

den met een gespecialiseerde KCC medewerker, 'de cliëntadviseur'. De medewerker van het KCC heeft niet alle dossiergebonden cliëntgegevens voor zich op het beeldscherm. In 2005 belden werknemers en uitkeringsgerechtigden ongeveer 5,5 miljoen keer met het KCC. In 83 procent van de gevallen voldoet het KCC aan de eigen norm en kregen verzekerden binnen twee minuten een cliëntadviseur te spreken en zo mogelijk direct beantwoord. Door problemen met de invoering van de werkgeverslijn en het nieuwe Ziektewetsysteem was het KCC in het laatste kwartaal van 2005 minder goed bereikbaar. De vragen die werknemers en uitkeringsgerechtigden aan het KCC stellen, lopen sterk uiteen. Maandelijks stelt het KCC een lijst op met de thema's waar de meeste vragen over worden gesteld op basis waarvan verbetervoorstellen worden geformuleerd. Het KCC verspreidt die informatie binnen UWV en uit de interviews blijkt dat de managementteams die informatie gebruiken in het werkoverleg.

Als meer informatie nodig is dan waar het KCC over beschikt, wordt de vraag doorgeleid naar de regiokantoren. In 2005 gebeurde dat in gemiddeld negentien procent van de gevallen; het streefcijfer van het KCC is vijftien procent. De medewerkers op de regiokantoren moeten de vragensteller - volgens de richtlijnen - binnen 24 uur terugbellen. De inspectie constateert dat de regiomanagers het terugbellen niet altijd bewaken. Een deel van de uitkeringsgerechtigden en werknemers wordt dan ook niet teruggebeld door UWV.

Medewerkers kunnen ook niet altijd een vraag binnen 24 uur beantwoorden, omdat vaak een dossier nodig is dat van elders moet komen. In sommige gevallen kan het daardoor een week duren voordat zij met de vragensteller contact opnemen. Een aantal geïnterviewde medewerkers geeft aan dat zij wel altijd binnen 24 uur terugbellen, maar dan soms alleen om aan te geven dat ze de vraag niet direct kunnen beantwoorden en later zullen terugbellen.

De cliëntadviseurs van het KCC krijgen een opleiding waarbij niet alleen wetstechnische kennis aan bod komt, maar ook de omgang met mensen. Vier maal per maand luistert een coach bij elke medewerker met een gesprek mee. Het aantal klachten over bejegening door het KCC bedroeg in 2005 gerelateerd aan het aantal gevoerde gesprekken 0,01 procent.

Met name arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen ervaren het KCC soms als een belemmering bij hun contacten met uitkeringsgerechtigden. Deze kunnen hen niet meer rechtstreeks benaderen met vragen of om bijvoorbeeld een spreekuur te verplaatsen. De Raad van Bestuur van UWV beraadt zich momenteel over een voorstel van de regiokantoren om onder bepaalde omstandigheden meer mogelijkheden te geven voor directe contacten met burgers.

De inspectie oordeelt positief over de aandacht voor de bejegening van verzekerden in de opleiding en het functioneren van het KCC en de cliëntadviseurs. Dit vertaalt zich ook terug in het zeer geringe aantal klachten over bejegening bij het KCC. Daarnaast levert het KCC ook een bijdrage aan het lerend vermogen van UWV door signalen van vraagstellers te inventariseren en door te vertalen naar verbeterpunten voor de organisatie.

Over een paar aspecten op het terrein van bejegening rondom dit organisatieonderdeel van UWV oordeelt de inspectie negatief. Dat geldt ten eerste voor het feit dat UWV niet bewaakt dat verzekerden binnen 24 uur worden teruggebeld. Daarbij is UWV zo georganiseerd dat er zo min mogelijk telefonische contacten met regiokantoren plaatsvinden. Dat ervaren zowel UWV-medewerkers als burgers soms als onpersoonlijk. De inspectie onderschrijft dan ook het voornemen van UWV om waar nodig en mogelijk meer directe contacten mogelijk te maken.

## 3 In de spreekkamer

Voorafgaande aan een (her)beoordeling ontvangt de verzekerde een oproepbrief met voorlichtingsmateriaal en een vragenlijst. Vervolgens volgt doorgaans persoonlijk contact met de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige tijdens de spreekuren. Het gesprek in de spreekkamer wordt door allerlei factoren beïnvloed. Naast individuele factoren blijken ook factoren als organisatieveranderingen en werkdruk van invloed op het verloop in de spreekkamer.

### 3.1 De omgang met uitkeringsgerechtigden

Voor burgers is een (her)beoordeling een ingrijpende gebeurtenis, die de inkomenssituatie voor langere tijd kan beïnvloeden en waarbij reïntegratiemogelijkheden ongewis zijn. Het is daarom belangrijk dat alle relevante informatie in het oordeel wordt betrokken en dat uitkeringsgerechtigden merken dat zij serieus genomen worden. Uit de klachtenrapportages van de verschillende belangenorganisatie is gebleken dat verzekerden het gevoel hebben dat het hieraan nog wel eens schort.

Een heldere uitleg en de bereidheid te luisteren, kan een duidelijke rol spelen bij het gevoel door iemand correct behandeld te zijn. De wijze waarop dat in de praktijk gebeurt, verschilt per UWV-medewerker.

In de basisopleidingen worden verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen getraind in communicatieve vaardigheden, het voeren van slecht-nieuwsgesprekken en het inleven in cliënten die een claimbeoordeling ondergaan. UWV heeft in de bijscholing in het kader van de eenmalige herbeoordeling niet opnieuw aandacht besteed aan het inlevingsvermogen van professionals of het voeren van slecht-nieuwsgesprekken. Dat is volgens een aantal geïnterviewden wel nodig, omdat uitkeringsgerechtigden die worden opgeroepen voor een eenmalige herbeoordeling vaak zo gespannen zijn door de mogelijke impact van de eenmalige herbeoordeling, dat hun vermogen om informatie tot zich te nemen negatief wordt beïnvloed. Wel is in het kader van de herbeoordeling de extramodule 'omgaan met agressiviteit' door veel UWV-medewerkers gevolgd.

Een andere factor die van invloed is op de ervaren vriendelijkheid tijdens het spreekuur, is het gebruik van de door verzekerden ingevulde vragenlijsten. De wijze waarop de verzekeringsartsen de informatie uit de vragenlijst meenemen in de beoordeling blijkt onduidelijk. De vragenlijst die verzekerden ontvangen bij hun oproep is slechts een hulpmiddel bij de voorbereiding van verzekeringsartsen en kan tijdens het spreekuur ondersteunend werken.

Het is niet verplicht voor verzekerden de vragenlijst in te vullen, maar de toelichting op het formulier wekt een andere indruk. Mensen steken er daarom vaak veel tijd en energie in. Het is dan ook een teleurstelling voor uitkeringsgerechtigden als niet duidelijk wordt hoe de arbeidsdeskundige of verzekeringsarts de vragenlijst gebruikt. De geïnterviewde arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen staan hier echter vaak niet bij stil en geven vervolgens niet duidelijk aan op welke wijze zij de vragenlijst hebben gebruikt. In sommige gevallen blijkt de vragenlijst ook niet gebruikt te worden.

Een ander aspect is de informatie die ten behoeve van de beoordeling kan worden opgevraagd bij specialisten. Wanneer een verzekerde daar prijs opstelt, is de verzekeringsarts verplicht informatie in te winnen bij de huisarts of behandelend specialist. Tijdens de interviews gaven de verzekeringsartsen aan op zich geen moeite te hebben met die richtlijn. Wel bestaan er soms meningsverschillen over de vraag wat nog als specialist geldt en wat als alternatieve sector. In het algemeen blijkt evenwel uit de interviews en uit onderzoek van de Accountantsdienst van UWV dat verzekeringsartsen weinig informatie opvragen.

De inspectie oordeelt dat bij de uitvoering van de eenmalige herbeoordeling de impact op verzekerden in de praktijk onderbelicht is gebleven. Voorbeelden zijn dat er in de bijscholing in het

kader van de eenmalige herbeoordeling niet opnieuw aandacht is voor het vergroten van het inlevingsvermogen door professionals, de onzorgvuldigheid rondom de vragenlijsten en de beperkte mate waarin verzekeringsartsen, ondanks de wens van verzekerden, extra informatie inwinnen bij specialisten.

## 3.2 Organisatie onder druk

Veel geïnterviewde UWV-medewerkers blijken een gevoel van werkdruk te ervaren. De strakke planning van de eenmalige herbeoordelingsoperatie en de hoeveelheid aan organisatieveranderingen zijn daar debet aan. De ervaren werkdruk kan effect hebben op de zorgvuldigheid van de bejegening van verzekerden.

### Weinig tijd

Verzekerden hebben - door de grote gevolgen die een herbeoordeling met zich kan meebrengen - vaak behoefte aan een luisterend oor en het gevoel dat de tijd voor hen wordt genomen. De krappe planning van de eenmalige herbeoordeling biedt daar weinig ruimte voor volgens de geïnterviewden. Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen zitten daarom met een dilemma om aan de ene kant voldoende tijd en aandacht te geven aan de verzekerden en aan de andere kant de productienormen te halen. Arbeidsdeskundigen geven bijvoorbeeld aan dat zij eigenlijk drie gesprekken met een cliënt zouden willen voeren: een introductiegesprek, de arbeidsdeskundige beoordeling en het reïntegratiegesprek. In een aantal gevallen worden die echter slechts in een gesprek gepland, ook wanneer zij dat vanuit het oogpunt van maatwerk eigenlijk niet wenselijk vinden. Sommige verzekeringsartsen laten hun spreekuren om tijd te winnen korter duren. Hier staat tegenover dat andere verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen het geen probleem vinden extra tijd uit te trekken waar dat nodig is en spreekuren desnoods te laten uitlopen. Dat kan er wel toe leiden dat andere spreekuren later beginnen en rapportages tijdens overuren moeten worden geschreven.

De mate waarin de arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen het gevoel hebben dat hun werkzaamheden onder de productie lijden, verschilt van kantoor tot kantoor. Waar zij op het ene kantoor wekelijks productiestaatjes moeten kunnen laten zien, zijn er andere kantoren waar wordt gestuurd op productie over langere periodes.

Het regionale management ervaart de werkdruk eveneens als gevolg van de strakke planning voor de herbeoordelingsoperatie. Om de productie toch te kunnen halen, worden vaste krachten of anders externen ingehuurd. In sommige gevallen blijkt evenwel dat ondanks de aanwezige middelen, managers geen mensen kunnen vinden voor het werk. Een aantal geïnterviewden ziet de inhuur van externen bovendien als een risico voor de bejegening van burgers tijdens het spreekuur, omdat volgens hen de externen per stuk betaald zouden krijgen. Dit blijkt evenwel niet het geval te zijn. De ingehuurde verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen krijgen per uur betaald, wel moeten ze een minimum aantal dossiers per week afronden. Bovendien heeft UWV afspraken gemaakt over de te leveren kwaliteit.

### Veel veranderingen

Veel verzekerden vinden het moeilijk de veranderde wetgeving te accepteren. Zowel verzekeringsartsen als arbeidsdeskundigen merken dat de gesprekken moeilijker worden: 'een toenemende mate van agressie', 'de sfeer is grimmiger in de spreekkamer'.

Naast de wetwijzigingen zorgen ook de grote organisatorische veranderingen binnen UWV bij diverse medewerkers voor onzekerheid en daardoor eveneens voor gevoelens van werkdruk. Uit het onderzoek blijkt dat UWV-medewerkers enerzijds vinden dat zij te weinig bij de veranderingen betrokken worden, maar anderzijds zich overladen voelen met de hoeveelheid informatie die zij vanuit UWV krijgen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de KCC's. Ondanks de positieve aspecten van dit organisatieonderdeel, ervaren UWV-medewerkers op de frontoffices een toenemende afstand tot de burgers. Dat geldt zeker voor de verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Zij hadden voorheen vaak meerdere malen contact en konden zo een band opbouwen met een uitkeringsgerechtigde. Tegenwoordig is doorgaans sprake van slechts een contactmoment, namelijk het spreekuur.



Tot slot maakt de toenemende centralisering van archieven het lastig direct in te spelen op vragen. Het dossier moet eerst worden opgestuurd naar de arts of arbeidsdeskundige. Soms zijn bovendien voor een uitkeringsgerechtigde meerdere dossiers in omloop, (bijvoorbeeld een AG-dossier, een ZW-dossier, een WW-dossier, of een reïntegratiedossier), die elk relevante informatie kunnen bevatten voor de vraag.

### **Nieuwe werkwijze klantgerichtheid**

UWV probeert haar medewerkers via verschillende projecten de nieuwe werkwijze - waarin de verzekerde centraal staat - eigen te laten maken. Het dienstverleningsbeleid waarin UWV de centrale positie van de burger in een werkwijze uiteen heeft gezet, ligt aan die projecten ten grondslag. Veel geïnterviewde UWV-medewerkers blijken het dienstverleningsbeleid als zodanig niet kennen, maar onderschrijven het uitgangspunt om de burger centraal te stellen wel.

Het project Buitenwereld speelt een centrale rol in het streven van UWV om de klant boven regels te stellen. De training richt zich op het klantgericht handelen en de dilemma's die dat met zich mee kan brengen. Centraal tijdens de training staat wat men anders kan doen in het contact met de cliënt dan alleen naar de regels en procedures te kijken. Door middel van een vervolgprogramma moeten de leerdoelen van de dag ook regionaal worden opgepakt. Geïnterviewde medewerkers die de dag hadden gevolgd gaven aan dat zij niet altijd wisten hoe zij het geleerde in de praktijk van alledag konden toepassen. Met UWV acht de inspectie het van belang dat bij dergelijke cursussen de praktische toepasbaarheid niet uit het oog verloren wordt.

Vanwege de prioriteit van de eenmalige herbeoordeling hebben de meeste medewerkers van de divisie Arbeidsgeschiktheid evenwel de training nog niet kunnen volgen. UWV geeft aan dat dit in 2006 wel zal gebeuren. In de tussentijd is men de Buitenwereld aan het aanpassen op de dilemma's en problemen waarmee de medewerkers in de divisie AG te maken krijgen.

Uit overwegingen van klantgerichtheid heeft UWV eveneens besloten zogenoemde 'klantzones' in te stellen. Volgens veel medewerkers waarmee de inspectie gesproken heeft, zijn het evenwel ook hier juist de praktische zaken waardoor het misloopt. De klantzone houdt in dat - in plaats van spreekkamers verspreid door het hele gebouw - een centrale plaats is ingericht voor het houden van de gesprekken. De klantzone moet voor de verzekerden goed bereikbaar zijn.

In een aantal gevallen is er sprake van technische aanloopproblemen bij de oplevering van de klantzones, zoals het ontbreken van een noodzakelijke lift of gehorige spreekkamers. Het ontbreken van een eigen spreekkamer maakt het bovendien moeilijk een spreekuur te laten uitlopen, omdat er al een collega staat te wachten. UWV geeft aan de technische problemen zo snel mogelijk te willen oplossen. Daarnaast gaat UWV de klantzones de komende maanden evalueren. Naast ervaringen van cliënten, worden de ervaringen van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen in de evaluatie betrokken. Bovendien werkt UWV aan een flexibelere planning van de spreekkamers.

Door de strakke planning van de Eenmalige herbeoordeling en een aantal organisatorische veranderingen bij UWV ervaren veel UWV-medewerkers werkdruk. De inspectie oordeelt dat de zorgvuldigheid van de bejegening van verzekerden hierdoor onder druk staat.

De inspectie staat positief tegenover de wijze waarop UWV zijn medewerkers opleidt om de verzekerde centraal te stellen. De inspectie constateert evenwel dat een deel van de opleiding binnen de divisie AG, vanwege de prioriteitstelling van de Eenmalige herbeoordeling, nog niet heeft plaatsgevonden.



## 4 Na de spreekkamer

Wanneer iemand meent niet correct door UWV behandeld te zijn, kan hij of zij daarover een klacht indienen. UWV kan deze informatie gebruiken om de kwaliteit van zijn handelen te bewaken. Tegelijkertijd gebruikt UWV ook andere informatie en methoden om dit doel na te streven.

### 4.1 Klachten

Burgers kunnen op allerlei manieren bij UWV klachten indienen, bijvoorbeeld per brief, telefoon of via internet. In 2005 is 87 procent van de klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Zelf hanteert UWV een strengere norm van 80 procent binnen drie weken. Noch in 2004, noch in 2005 is deze norm gehaald, wel is er sprake van een toename van 55 procent naar 67 procent. UWV schenkt uitgebreid aandacht aan de mogelijkheid klachten in te dienen. Een deel van de toename van het aantal klachten valt daar aan toe te schrijven.

De klachten worden verzameld door het Centraal Klachtenbureau (KB), dat sinds 2003 bestaat. In 2005 heeft UWV een omslag gemaakt van het afdoen naar het oplossen van klachten. De medewerker van het KB informeert daartoe eerst telefonisch bij de klager op welke wijze de klacht verholpen kan worden zonder zich op een juridisch standpunt terug te trekken. Klagers blijken deze aanpak te waarderen: in 2005 voelde 91 procent zich door het KB serieus genomen.

Een klacht kan op meerdere onderwerpen betrekking hebben, bijvoorbeeld over de voorlichting, trage afhandeling van aanvragen, betalingen door UWV, de (telefonische) bereikbaarheid en bejegening. Die onderwerpen worden getypeerd als klachtsoorten.<sup>4</sup> In 2005 werden voor de divisie AG 10.318 klachtsoorten geregistreerd, dat waren er in 2004 5.828. Van het aantal klachtsoorten gingen in 2005 1.638 (15,9 procent) over bejegening. Dat is 0,4 procent van het aantal contacten met verzekerden (naar schatting 440.000 in 2005).

Hoewel het aantal ingediende bejegeningklachten in absolute zin is gestegen, is relatief het aantal gegronde bejegeningklachten afgenomen. In 2005 werden 497 (30,3 procent) bejegeningklachten gegrond verklaard. In 2004 waren er 1.373 (23,5 procent) klachtsoorten geregistreerd, waarvan 439 (32 procent) gegrond verklaard. Het aantal bejegeningklachten nam van 2004 op 2005 toe met 19 procent. Het lijkt samen te hangen met het aantal beëindigde WAO-uitkeringen dat in diezelfde periode met 16 procent toenam.

Het KB handelt een beperkt deel van de klachten zelf af. Zodra dossierkennis nodig is, stuurt het de klacht door naar het desbetreffende regiokantoor. Tot voor kort waren klachtcoördinatoren onder verantwoordelijkheid van de regiomanager daar in deeltijd met de klachten bezig. Vanaf mei 2006 ligt deze taak voltijds bij zogenoemde 'klachtenambassadeurs', die daarvoor mediationstechnieken benutten. Mediation houdt het oplossen van conflicten in met behulp van een neutrale bemiddelaar.

In de wijze waarop UWV bejegeningklachten afhandelt speelt een aantal aspecten een rol. Dit type klachten is lastig te beoordelen, omdat er zelden neutrale getuigen of objectief vast te stellen feiten zijn. De wijze waarop iemand zich gedraagt tegenover zijn collega's, wordt daarom in eerste instantie als beeldvormend beschouwd voor het gedrag in de spreekkamer. Daarnaast speelt mee of er in het verleden eerder over de desbetreffende medewerker is geklaagd en de informatie die de klager aandraagt.

Wanneer de klachtenambassadeur bejegeningklachten behandelt, is het belangrijk dat de kennis van managers en stafmedewerkers bij het oordeel een rol speelt. Tegelijkertijd kan de klachtenambassadeur het risico beperken dat een manager omwille van de productie of uit collegiale overwegingen klachten met de mantel der liefde bedekt. Klachten maken weliswaar deel uit van het managementcontract, maar slechts voor wat betreft tijdige afhandeling.

4

*Stel dat UWV twee klachten ontvangt waarvan de eerste betrekking heeft op de bereikbaarheid en de tweede op zowel bereikbaarheid als bejegening. UWV registreert in dat geval drie klachtsoorten, waarvan twee gaan over bereikbaarheid en een over bejegening.*

Sinds 2005 beschikt UWV over een verbeterd organisatiebreed registratiesysteem voor klacht-afhandeling. Alle klachten worden hierin geregistreerd vanaf het moment dat de klacht wordt ontvangen tot het moment dat deze wordt afgesloten. Informatie over de klachten (type, soort, aard, oorzaak, veroorzaker etc) en de prestaties van het klachtenproces (tijdigheid, klanttevredenheid, productiviteit) wordt vastgelegd. Het KB analyseert de klachtenstatistieken en vertaalt ze naar relevante en concrete verbeterpunten voor de regiodirecties.

Klachtsignalen, waaronder de klachtstatistieken worden ook gebruikt binnen het project Klachtenpreventie. Daarnaast benut dit project informatie uit de klachtenregistratie van UWV, het KCC, reacties van cliëntenraden, UWV-medewerkers en ketenpartners. Het project analyseert deze en stelt in samenspraak met de betrokken organisatieonderdelen verbetertrajecten voor, laat die uitvoeren en monitort ze. Het project is niet, zoals beoogd, op 1 januari 2006 gestart door het ontbreken van de ministeriële goedkeuring van de UWV-begroting. Nu deze is verkregen, is het project begonnen met extra capaciteit om de voor dit jaar geplande werkzaamheden op tijd te kunnen uitvoeren.

De inspectie acht de klachtenprocedure van UWV voldoende. Er is waardering vanuit de inspectie voor de ambitie van UWV om de klachtafhandelingstermijn op drie weken te stellen,

## 4.2 Bezwaar en beroep

Indien verzekerden het niet eens zijn met de uitslag van de claimbeoordeling is er de mogelijkheid voor het indienen van een bezwaar. UWV breed worden ongeveer drie miljoen beslissingen per jaar genomen. Tegen circa vier procent daarvan wordt bezwaar gemaakt. Van alle bezwaren wordt ongeveer een derde gegrond verklaard.<sup>5</sup> In veel bezwaarschriften (ongeveer dertig procent) spelen ook bejegeningaspecten een rol: klanten vinden dat zij onvolledig zijn geïnformeerd, hebben geen goed antwoord gekregen op een vraag, of er is sprake van miscommunicatie.

Om de communicatie met de verzekerde in bezwaar- & beroepzaken (B&B) te verbeteren is UWV in 2005 gestart met het project Mediation bij WW-zaken. In de pilots waar mediation is uitgevoerd bij WW-zaken leidde het in veel gevallen tot een oplossing van het conflict en de klanttevredenheid lag hoog (7,3). Naast mediation werd in het project ook de zogenaamde 'andere aanpak' toegepast. Dat hield in dat getrainde medewerkers van het Bureau B&B in twee weken telefonisch contact opzochten met de verzekerde om te vragen wat er aan de hand was en om te proberen tot een oplossing te komen. Ook de reacties van verzekerden op deze aanpak waren positief. UWV heeft daarom besloten tot een landelijk uitrol van mediation bij B&B WW die op 1 april 2006 voltooid is.

De huidige pilots mediation Wia lopen achter op de planning vanwege een vertraagde start en een afname van de instroom van zaken (relatief weinig Wia-bezwaren).

De Nationale Ombudsman beval afgelopen maart UWV aan ook mediation toe te passen ten einde klachten van de cliënten op te lossen. UWV staat positief tegenover het advies van de Ombudsman en beraadt zich thans op de praktische implicaties van het voorstel.

De inspectie oordeelt positief over de initiatieven die UWV neemt op het terrein van mediation.

## 4.3 Kwaliteitsbewaking

Klachten moeten, net als bezwaar en beroep, onderdeel worden van de beoordelingsgesprekken van arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen. Wanneer de beoordelingsgesprekken worden gehouden, komen de genoemde onderwerpen aan bod als het gaat om een klacht, bezwaar of beroep die *gegrond* is bevonden. De geïnterviewden gaven echter aan dat wanneer een klacht, bezwaar of beroep *ongegrond* werd bevonden, zij daar weinig of geen feedback over kregen.

5

UWV, de Belastingdienst en de Immigratie en Naturalisatiedienst zijn vergelijkbaar voor wat betreft het percentage beroepsprocedures die gegrond worden verklaard door de rechter. Wijkhuijs, *Wat maakt de IND zo bijzonder? De bezwaar- en beroepsprocedures van drie uitvoeringsorganisaties vergeleken*, Nederlands Juristenblad 14, april 2006.

Ook het gedrag in de spreekkamer moet deel gaan uitmaken van het beoordelingsgesprek. UWV ontwikkelt momenteel een meetinstrument dat stafmedewerkers kunnen gebruiken bij observaties. Twee maal per jaar zullen zij van elke verzekeringsarts en arbeidsdeskundige een spreekuur bijwonen. Op een aantal kantoren wordt hiermee al geëxperimenteerd op vrijwillige basis.

De meeste arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen maken op zich geen bezwaar tegen het bijwonen van een spreekuur door stafmedewerkers. Zij vragen zich echter af of mensen zich in die omstandigheden niet anders zullen gedragen, zodat de observatie weinig zegt over het normale gedrag van de verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Bovendien denkt men dat een collega die zelf ook spreekuren draait zich beter zal kunnen inleven in de situatie, zoals op sommige kantoren gebeurt in het kader van intervisie. De stafarbeidsdeskundige en stafverzekeringsarts hebben doorgaans zelf geen spreekuren en daarmee niet op dezelfde wijze regulier contact met uitkeringsgerechtigden.

Het bijwonen van spreekuren kan echter ook een bijdrage leveren aan het bewust maken van arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen op praktische aspecten van gesprekken. Zoals in het vorige hoofdstuk bleek zijn zij zich niet altijd bewust van de wijze waarop hun handelen overkomt.

UWV meet het effect van het eigen handelen verder via het algemene tevredenheidsonderzoek en via onderzoeken gericht op specifieke onderwerpen. Uit de verschillende onderzoeken blijkt dat uitkeringsgerechtigden vinden dat zij te weinig persoonlijke aandacht van UWV-medewerkers krijgen. Deze factor is tegelijkertijd van grote invloed op het totaaloordeel.

De inspectie concludeert dat UWV zijn voornemens met betrekking tot de kwaliteitsbewaking op het terrein van de bejegening van verzekerden nog niet geheel tot uitvoer heeft gebracht. In dit verband oordeelt de inspectie positief over het voornemen van UWV om tijdens spreekuren collega's of staffunctionarissen te laten bijwonen teneinde de kwaliteit van de bejegening te verbeteren.



## 5 Oordeel

De inspectie heeft onderzocht op welke wijze UWV probeert klachten te voorkomen, problemen in de omgang met burgers te ontdekken, klachten afhandelt en daarvan probeert te leren. De centrale onderzoeksvraag daarbij was: Op welke wijze streeft UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden na?

Bij de centrale vraag van het onderzoek horen de volgende deelvragen:

- Welke maatregelen heeft UWV getroffen voor de zorgvuldige bejegening van verzekerden?
- Op welke wijze heeft UWV de klachtenprocedure vormgegeven?
- Hoe borgt UWV dat het van klachten leert?

De inspectie oordeelt positief over een aantal maatregelen dat UWV in de afgelopen twee jaar heeft genomen voor een zorgvuldige bejegening van verzekerden teneinde klachten te voorkomen. Dat geldt in het bijzonder voor de voorlichting in het kader van de eenmalige herbeoordeling en de Wia, en een aantal specifieke projecten van UWV om de 'klant boven regels' te stellen.

In eerder onderzoek heeft de inspectie geconcludeerd dat UWV de eenmalige herbeoordelingsoperatie conform de wettelijke regels en richtlijnen uitvoert.<sup>6</sup> Gezien de korte voorbereidingstijd is dat een goede prestatie. Het aantal klachten bij UWV over bejegening blijkt weliswaar tijdens de herbeoordelingsoperatie in absolute zin te zijn toegenomen, maar relatief is het aantal bejegeningklachten ten opzichte van het totaal aantal klachten binnen de divisie AG afgenomen. Bovendien vertoont het aantal bejegeningklachten een nagenoeg evenredige ontwikkeling met het aantal negatieve beslissingen als gevolg van de eenmalige herbeoordeling. De inspectie vindt dat de zorgvuldigheid van de bejegening van verzekerden niet in het gedrang mag komen. De inspectie oordeelt echter dat de strakke planning ertoe heeft geleid dat in de praktijk de impact van de operatie op verzekerden onderbelicht is gebleven. Voorbeelden zijn dat in de bijscholing in het kader van de eenmalige herbeoordeling niet specifiek aandacht is voor het vergroten van het inlevingsvermogen door professionals en de onzorgvuldigheid rondom de vragenlijsten. Ook laat UWV een aantal trainingen op het terrein van klantgerichtheid voor de divisie AG pas in 2006 plaatsvinden. UWV-medewerkers zijn zich niet altijd bewust wat er van hen verwacht wordt en hoe hun handelen op verzekerden kan overkomen. De inspectie constateert daarnaast een aantal organisatorische veranderingen bij UWV - zoals een aantal aspecten rondom de klantcontactcentra, het centrale archief, en de klantzones - die in de praktijk een risico vormen voor de zorgvuldigheid van de bejegening.

De inspectie is positief over de wijze waarop UWV haar klachtenprocedure heeft verbeterd en van externe signalen tracht te leren. In het bijzonder wijst de inspectie op de wijze waarop de klantcontactcentra en het klachtenbureau signalen van verzekerden inventariseert en doorvertaalt naar verbeterpunten voor de organisatie. Het in 2006 uit te voeren project Klachtpreventie kan eveneens een waardevolle bijdrage leveren aan het lerend vermogen van UWV.

6

Opnieuw beoordeeld, november 2005.





## 6 Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

De inspectie legt al haar conceptrapportages voor een bestuurlijke reactie voor aan de betrokken uitvoeringsinstanties en neemt de kern van deze reactie op in het rapport. Hierna volgt de reactie van de Raad van Bestuur van UWV. De volledige brief van UWV is opgenomen in de bijlage.

UWV neemt met genoeg kennis van het positieve oordeel van de inspectie over de maatregelen die UWV genomen heeft voor de zorgvuldige bejegening van verzekerden. Tegelijkertijd geeft UWV aan zich bewust te zijn dat er gelet op het nog hoge aantal klachten nog veel te verbeteren valt.

Volgens UWV dient de bejegening bij de eenmalige herbeoordeling in de context van het geheel van de dienstverlening rondom arbeidsongeschiktheid gezien te worden. De communicatieve vaardigheden van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundige die nodig zijn voor de eenmalige herbeoordeling wijken volgens UWV niet af van diegene die nodig zijn voor andere (her)beoordelingen in het kader van de WAO, ZW en Wia.

Ook merkt UWV op dat het aantal bejegeningklachten zich nagenoeg evenredig ontwikkelt met het aantal negatieve beslissingen ten gevolge van de herbeoordelingen. De inspectie heeft deze opmerking in haar rapport verwerkt.

UWV geeft aan het telefoniebeleid te herijken en te verwachten dat daarmee het aantal terugbelverzoeken aanmerkelijk zal afnemen. In het terugbelbeleid zal UWV betrekken dat bij de resterende terugbelverzoeken binnen 24 uur wordt teruggebeld.

De medewerkers van UWV zullen nader geïnstrueerd worden over de communicatie over de vragenlijsten bij de herbeoordelingsoperatie.

Tot slot wijst UWV er op dat ingehuurd verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen net als de eigen medewerkers binnen de UWV-organisatie opereren. Zij worden op eenzelfde wijze aangestuurd. Tevens heeft UWV zwaarwegende contractuele afspraken met hen gemaakt over de kwaliteitseisen en -borging.

# Lijst van afkortingen

AG	Arbeidsgeschiktheid
B&B	Bezwaar en beroep
BPV&W	Breed platform verzekerden en werk
FNV	Federatie Nederlandse Vakverenigingen
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KB	Centraal klachtenbureau
KCC	Klantcontactcentrum
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
Waz	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wia	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet

**Bijlage**

# **Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Werk en Inkomen  
De heer mr. L.H.J. Kokhuis  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

**Datum**

17 MEI 2006

**Van**

N. Kliffen

T 020 - 687 10 67 , F 020 - 687 54 95

nol.kliffen@uwv.nl

**Ons kenmerk**

SBK/70726

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

Rapport

**Onderwerp**

Conceptrapport "Beoordeeld en bejegend"

Geachte heer Kokhuis,

Met uw brief van 27 april jl. heeft u het conceptrapport 'Beoordeeld en bejegend' voor een bestuurlijke reactie aan mij voorgelegd. Van deze mogelijkheid maak ik graag gebruik.

Met genoegen heb ik kennis genomen van uw positieve beoordeling van de maatregelen die wij hebben genomen voor een zorgvuldige bejegening van onze cliënten. Daarbij wil ik opmerken dat wij ons er terdege van bewust zijn dat de kanteling van UWV naar een organisatie die de cliënt centraal stelt, nog niet is afgerond. We zijn op de goede weg maar er zal, met name gelet op het nog hoge aantal klachten, nog veel moeten verbeteren.

Uw bevindingen en conclusies kunnen wij voor een groot deel onderschrijven. Een van de aspecten van uw oordeel is dat de zorgvuldigheid van de bejegening van cliënten in het kader van de eenmalige herbeoordelingsoperatie onder druk staat. Deze conclusie kunnen wij op zich zelf wel onderschrijven, gelet op de gevolgen van de herbeoordelingen voor onze cliënten en de maatschappelijke onrust die hiermee gepaard gaat. Bij uw onderbouwing van deze conclusie willen wij echter de volgende opmerkingen plaatsen.

De centrale vraag van uw onderzoek luidt: "Op welke wijze streeft UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden na?" Het onderzoek heeft zich toegespitst op een (belangrijk) deel van onze uitvoering, namelijk de herbeoordelingen op grond van het aangepast Schattingsbesluit (aSB). Daarin heeft de cliëntbejegening door onze artsen en arbeidsdeskundigen een centrale plaats gekregen. Deze focus ligt voor de hand, gelet op de concrete aanleiding voor het onderzoek: klachten die binnenkomen bij belangenorganisaties en politici over de herbeoordelingen. Wij vinden het echter van belang om de bejegening van cliënten bij de aSB-herbeoordelingen te beschouwen en te beoordelen in de context van het *geheel* van onze dienstverlening aan cliënten die in verband met arbeidsongeschiktheid een beroep op ons doen.

Dagelijks ervaren onze professionals in de praktijk dat een (her)beoordeling van arbeidsongeschiktheid een ingrijpende gebeurtenis is voor de cliënt. Onzekerheid over de uitkomst van de beoordeling, het toekomstig inkomen en de vraag of men eventueel aan het werk zal kunnen komen, hebben grote impact op de cliënt. Communicatieve vaardigheden, zoals het voeren van slecht-nieuwsgesprekken, het vermogen om zich in te leven in de cliënt en het geven van aandacht en respect, zijn vaardigheden waar uitgebreid aandacht aan wordt besteed in de opleiding en bijscholing van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. In dit opzicht zijn de eisen die een aSB-herbeoordeling aan de vaardigheden van onze professionals stelt, niet uniek. Deze vaardigheden zijn, evenals in het verleden, evenzeer

nodig voor eerste en vervolfbeoordelingen WAO, ZW en Wia, als mede voor de herbeoordelingen van de groep arbeidsongeschikten die niet onder de aSB-criteria valt. In vergelijking met de vroegere wettelijke en professionele herbeoordelingen wijkt wel het *effect* van de aSB-herbeoordelingen af. Meer dan voorheen leidt deze herbeoordeling tot een verlaging of beëindiging van de uitkering en meer dan voorheen moeten onze medewerkers dus gebruik maken van hun vaardigheden om een slecht-nieuwsgesprek te voeren. De aSB-herbeoordelingsoperatie heeft met andere woorden tot gevolg dat onze professionals *vaker* worden aangesproken op hun communicatieve vaardigheden, er is geen sprake van een noodzaak tot *andere* communicatieve vaardigheden. Dat is de reden dat wij de bijscholing in het kader van de eenmalige herbeoordelingsoperatie niet primair hebben gericht op het vergroten van het inlevingsvermogen van onze professionals, maar op de specifieke aspecten van de aSB-herbeoordelingsoperatie.

In uw oordeel gaat u niet in op de relatie tussen de ontwikkeling van de bejegeningklachten en de door u geconstateerde druk op de bejegening van cliënten in het kader van de eenmalige herbeoordelingsoperatie. Het aantal bejegeningklachten laat namelijk een nagenoeg evenredige ontwikkeling zien als het aantal negatieve beslissingen als gevolg van herbeoordelingen. Het aantal bejegeningklachten is in 2005 met 19% gestegen, het aantal gegronde klachten met 13%. In 2005 is het aantal beëindigde WAO-uitkeringen met 16% gestegen. Dit betekent dat het aantal bejegeningklachten in relatieve zin, in verhouding tot het aantal negatieve beslissingen, op nagenoeg hetzelfde niveau is gebleven. Hieruit concluderen wij dat de toegenomen druk op de zorgvuldigheid van de bejegening van cliënten in het kader van de eenmalige herbeoordelingen, niet heeft geleid tot relatief meer klachten.

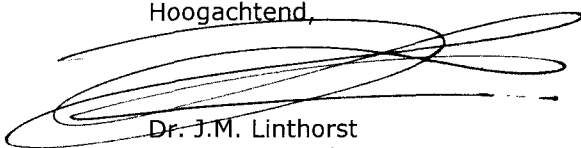
Ik verzoek u bovenstaande opmerkingen in uw oordeel te betrekken.

Andere opmerkingen die wij hebben op de versie van het rapport dat u mij op 27 april jl. heeft toegezonden, zijn inmiddels tussen medewerkers van IWI en UWV besproken. Naar aanleiding van dit overleg zijn er al wijzigingen doorgevoerd en verwerkt in de versie van het rapport dat wij op 9 mei jl. hebben ontvangen. Naar aanleiding van deze versie maken wij nog de volgende aanvullende en toelichtende opmerkingen.

- In het kader van een herijking van het telefoniebeleid zullen we de mogelijkheden voor direct telefonisch contact tussen cliënten en medewerkers in de uitvoering verruimen. Wij verwachten dat daarmee het aantal terugbelverzoeken aanmerkelijk zal afnemen. Voor de nog resterende terugbelverzoeken zal de borging dat cliënten binnen 24 uur worden teruggebeld in het telefoniebeleid worden betrokken.
- De communicatie over de rol van de vragenlijsten verdient inderdaad verbetering. Wij zullen onze medewerkers hierop instrueren.
- Met betrekking tot de kwaliteit van het werk van ingehuurde verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen, merken wij aanvullend op dat deze opereren binnen de UWV-organisatie, evenals de eigen artsen en arbeidsdeskundigen. Dat wil zeggen dat zij hiërarchisch worden aangestuurd door de manager en functioneel door de staf-arts of -arbeidsdeskundige van UWV. Over de kwaliteitseisen en -borging zijn zwaarwegende contractuele afspraken gemaakt.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur

# Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

## 2006

- R06/11 Beoordeeld en bejegend  
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft
- R06/10 Meesterschap, vakmanschap  
Een onderzoek naar certificering in de werkvelden 'springmeesters' en 'gasdeskundigen tankschepen'
- R06/09 Eén fase, één keten  
De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk
- R06/08 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2004
- R06/07 Inzicht in kostenbesparing CWI
- R06/06 Over druk  
Een onderzoek naar het functioneren van certificatie- en keuringsinstellingen in het werkveld drukapparatuur
- R06/05 Waar een wil is, is een BVG  
Samenwerking van de ketenpartners bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- R06/04 Controle in concurrentie  
Uitvoering periodieke keuring en certificatie van kranen en liften
- R06/03 Samen dienstverleners  
Onderzoek naar de dienstverlening aan klanten met meerdere uitkeringen
- R06/02 De controleschakel  
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handavingsketen
- R06/01 Doelbinding en beveiliging in de keten van werk en inkomen  
De beveiliging van Suwinet en de privacy van de burger

## 2005

- R05/24 UWV en Walvis  
Vierde rapportage
- R05/23 Tussen oordeel en advies  
Uitvoering van het deskundigenoordeel 'geschiktheid tot werken' door UWV
- R05/22 De kortste weg naar werk  
Een onderzoek naar reïntegratiecoaching WW bij UWV
- R05/21 Gezocht: werklozen  
Activiteiten van CWI, UWV en gemeenten om werklozen aan het werk te krijgen in moeilijk vervulbare vacatures voor laag- en ongeschoolde arbeid
- R05/20 Vangnet of springplank?  
De reïntegratie van zieke werknemers zonder dienstverband door UWV
- R05/19 Informatie: aantoonbaar betrouwbaar?  
Een onderzoek naar de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening in het SUWI-domein
- R05/18 Opnieuw beoordeeld
- R05/17 Zicht op kansen?  
Onderzoek naar systematische kennisopbouw over bijstandsgerechtigden door gemeenten
- R05/16 Werken aan samenwerking  
Een onderzoek naar de invulling van de overlegverplichting van certificatie- en keuringsinstellingen
- R05/15 De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden
- R05/14 Invloed van WW-gerechtigden op hun reïntegratietraject
- R05/13 Beëindiging van dienstbetrekkingen Wsw bij arbeidsongeschiktheid

- R05/12 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2004  
Toezicht op de Wet kinderopvang
- R05/11 Kiezen en delen  
De selectie door gemeenten voor reïntegratietrajecten/Casestudies bij acht gemeenten
- R05/10 Vuurwerk meester  
Een onderzoek naar de certificering van vakbekwaamheid vuurwerk
- Jaarplan 2006  
Meerjarenplan 2006-2009
- R05/09 Pensioen bewaakt  
Een onderzoek naar het risicogericht toezicht van De Nederlandsche Bank op pensioenfondsen
- R05/08 Ontwikkeling van het handhavingsbeleid binnen UWV
- R05/07 UWV en Walvis  
Derde rapportage
- R05/06 Intake en beoordeling bij de bijstand
- R05/05 ICT als verbindende schakel  
Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen
- R05/04 Afgesproken?  
Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB
- Jaarverslag 2004
- R05/03 Kwaliteit van arbeid: een kwestie van zorg  
Een onderzoek naar gemeentelijk beleid en sturing op zorg voor kwaliteit van arbeid in de sociale werkvoorziening
- R05/02 Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk
- R05/01 De certificatie van deskundig toezichthouders verwijdering asbest en crocidoliet

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl  
www.iwiweb.nl  
Telefoon (070) 304 44 44  
Fax (070) 304 44 45

Prinses Beatrixlaan 82  
2595 AL Den Haag

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag









