



Persbericht

Ons kenmerk 2006/1457
Datum 15 JUNI 2006

Postbus 11563
2502 AN Den Haag
Prinses Beatrixlaan 82
2595 AL Den Haag
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45
www.iwiweb.nl

UWV maakt werk van cliëntbejegening

UWV heeft vanaf 2005 veel maatregelen genomen om de cliëntbejegening te verbeteren. Tegelijkertijd heeft de organisatie het afgelopen jaar zeer veel eenmalige herbeoordelingen WAO uitgevoerd. Dit is een goede prestatie, gezien de strakke planning. De impact op verzekerden is daarbij echter onderbelicht gebleven. Dit concludeert de Inspectie Werk en Inkomen in het vandaag verschenen rapport *Beoordeeld en bejegend*.

De financiële gevolgen die een herbeoordeling kan hebben, leiden veelal tot spanning bij een verzekerde. Van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen vraagt dat veel van het inlevingsvermogen. Maar in de bijscholing voor de eenmalige herbeoordeling heeft UWV hier geen specifieke aandacht aan geschonken. Ook zijn trainingen in klantgerichtheid in de onderzochte divisie uitgesteld om op tijd herbeoordelingen te kunnen verrichten. IWI is van oordeel dat de zorgvuldigheid van de bejegening hierdoor in het gedrang kan komen.

De inspectie constateert dat het aantal klachten over bejegening de afgelopen twee jaar licht is toegenomen. Verder ziet IWI in de organisatie enkele risico's voor de bejegening. Zo bewaakt UWV niet of burgers worden teruggebeld als dit hen is toegezegd. IWI is positief over de verbeterde klachtenprocedure van UWV en over de manier waarop UWV klachten en andere signalen wil gebruiken om de organisatie te verbeteren.

UWV besteedt zowel bij de herbeoordelingen als bij de invoering van de Wia veel aandacht aan voorlichting en evalueert voortdurend zijn voorlichtingsactiviteiten.

IWI onderzocht begin 2006 op verzoek van de minister van SZW wat UWV doet om mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zorgvuldig te bejegenen. Aanleiding voor het onderzoek waren klachtenrapporten van belangengroepen en Kamervragen hierover. Voor IWI waren deze rapportages uitgangspunt voor haar onderzoek. In het rapport staan de activiteiten van UWV op het gebied van bejegening van arbeidsongeschikten centraal. Een rapport over de bejegening van werklozen en werkgevers volgt in het najaar.

Voor een toelichting kunt u bellen met Erik Stolk (070 304 46 39 of 06 510 245 59). Het rapport 'Beoordeeld en bejegend. Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft' kunt u downloaden van www.iwiweb.nl of opvragen bij de eenheid Communicatie (070 304 47 63).