

## Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

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



Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
T 070 333 44 44  
F 070 333 40 33  
www.szw.nl

### Contactpersoon

**Onze referentie**  
RUA/A/2009/11252

**Uw referentie**  
2009Z09018

Datum 20 mei 2009  
Betreft Beslissing Ondernemingskamer inzake landing klantprocessen WIA bij het  
UWV

Uw Kamer heeft mij op 14 mei jl. verzocht een schriftelijke reactie te geven op de beslissing van de Ondernemingskamer op 13 mei jl. ten aanzien van de invoering van de klantprocessen WIA bij het UWV. Hierbij informeer ik u over de laatste stand van zaken omtrent de beslissing van de Ondernemingskamer.

Het UWV heeft vanaf 2007 een reorganisatietraject ingezet, de zogenaamde Vernieuwing. Ik heb uw Kamer geïnformeerd over dit traject bij aanbidding van de jaarplannen, tussentijdse verslagen en jaarverslagen van de SUWI-organisaties. Het UWV beoogt met de Vernieuwing de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. Goed en snel geholpen klanten, dat is kort en krachtig het doel. Doelstellingen van de Vernieuwing zijn het structureel verhogen van de klanttevredenheid structureel (minimaal een 7 vanaf 2010) en het realiseren van structurele besparingen op de reguliere uitvoeringskosten vanaf 2010.

De Vernieuwing is een meerjarig traject over de periode 2007 - 2011. Een belangrijke onderdeel van de Vernieuwing is de kanteling van de UWV-organisatie van een wet-georiënteerde organisatie naar een klant-georiënteerde organisatie. Dit betekent dat binnen alle divisies van het UWV nieuwe werkprocessen worden geïntroduceerd waarbij de klant centraal wordt gesteld en (geïntegreerde) samenwerking tussen de divisies een belangrijke randvoorwaarde is. Voor de diverse wetten die het UWV uitvoert (WIA, WW, Wajong etc.), zijn nieuwe werken klantprocessen ontwikkeld. Het WIA-klantproces is daar dus een van. Het voornemen van het UWV was om te starten met de invoering van de klantprocessen WIA, omdat dit een van de kleinere processen is voor wat betreft het aantal betrokken werknemers en cliënten. De invoering van de nieuwe klantprocessen WIA had het UWV oorspronkelijk per 1 januari 2009 voorzien. De andere nieuwe klantprocessen zouden daarna volgen.

Het UWV heeft de werking van de klantprocessen WIA vorig jaar getest door middel van pilots in de vestigingen Hengelo, Haarlem en Alkmaar. Aan de hand van een tussenevaluatie van deze pilots heeft de raad van bestuur van het UWV in juli 2008 besloten de invoering van de klantprocessen WIA uit te stellen van 1 januari 2009 naar 1 mei 2009. Extra tijd zou genomen worden om de geconstateerde knelpunten weg te werken.

Het vraagstuk spitst zich nu toe op de beheersbare invoering van deze nieuwe klantprocessen. Op dit punt hebben de Raad van Bestuur en ondernemingsraad verschillende opvattingen. Het besluit van de Raad van Bestuur op 28 april jl. om per 1 mei over te gaan tot een landelijke proefimplementatie van de

klantprocessen WIA, in plaats van de definitieve implementatie, acht de ondernemingsraad niet acceptabel. Enerzijds omdat de ondernemingsraad van mening is dat de onvolkomenheden uit de genoemde pilots onvoldoende worden beheerst en daarmee de risico's voor klanten en werknemers te groot zijn. Anderzijds omdat de Raad van Bestuur volgens de ondernemingsraad met het besluit om over te gaan tot een landelijke proefimplementatie onvoldoende de adviesprocedures uit de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) heeft gevolgd.

**Datum**

**Onze referentie**  
RUA/A/2009/11252

De ondernemingsraad heeft het besluit van de Raad van Bestuur voorgelegd aan de ondernemingskamer met het verzoek dit besluit terug te draaien. De ondernemingskamer heeft op 13 mei jl. de ondernemingsraad in het gelijk gesteld. De ondernemingskamer heeft aangegeven dat aan het besluit van de Raad van Bestuur van 28 april jl. ten onrechte geen adviesaanvraag vooraf is gegaan als bedoeld in de WOR. Het besluit van de Raad van Bestuur is volgens de ondernemingskamer zo omvangrijk dat van een belangrijke wijziging in de organisatie van de onderneming van het UWV sprake is, zodat advies gevraagd had moeten worden op grond van artikel 25, eerste lid, WOR. De ondernemingskamer heeft het UWV verboden te starten met de landelijke proefimplementatie van de klantprocessen WIA en tevens gelast de gevolgen van een eventueel reeds gestarte uitvoering ongedaan te maken.

In de afgelopen week heeft de Raad van Bestuur van het UWV de uitspraak van het Gerechtshof op haar consequenties beoordeeld en zijn opnieuw gesprekken gevoerd met de ondernemingsraad. Op grond daarvan heeft de Raad van Bestuur het besluit genomen om per direct alle implementatieactiviteiten te stoppen en de situatie terug te draaien naar de stand van zaken van vóór 1 mei 2009. De uitvoering van WIA wordt daarmee weer volledig ondergebracht binnen de divisie Arbeidsgeschiktheid. Ook voor de betrokken medewerkers wordt de situatie teruggebracht naar die van vóór 1 mei 2009. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat de dienstverlening onverstoord kan worden voortgezet, waarmee voldoende basis is gelegd om schade voor de klanten te voorkomen. De Raad van Bestuur verwacht een aantal verbeteringen - die bij de implementatie van het nieuwe klantproces waren voorzien - in de dienstverlening te kunnen handhaven. Te denken valt dan aan de geautomatiseerde ondersteuning van de uitvoering WIA en enkele voor klanten en werkgevers belangrijke vereenvoudigingen, zoals de centrale postbus voor werkgevers.

Voor het herstellen van de situatie van vóór 1 mei 2009 stelt het UWV een draaiboek op, dat met de ondernemingsraad wordt besproken. Daarbij worden vooraf afspraken gemaakt zodat bij de uitwerking van het draaiboek geen misverstanden ontstaan.

Het UWV zal in overleg met de ondernemingsraad op zoek gaan naar een nieuw startmoment voor de invoering van het klantproces WIA en de daarbij te hanteren veranderstrategie. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat de doelstellingen van de Vernieuwing onverkort gehandhaafd blijven.

Bij de goedkeuring van het Jaarplan 2009 van het UWV heb ik aangegeven nog geen definitief oordeel over de Vernieuwing 2009 te hebben gegeven (Kamerstukken II, 2008/09, 26 448, nr. 390 d.d. 24 december 2008). Naar aanleiding van dit recente besluit van de Raad van Bestuur van het UWV, heb ik het UWV verzocht mij bij aanbieding van het eerste tussentijdse verslag 2009 nader te informeren over de borging van het Vernieuwingstraject. Zowel voor wat betreft de borging van de doelstellingen van de Vernieuwing als de maatregelen

die zijn getroffen om de dienstverlening aan de klanten te kunnen handhaven. Op basis daarvan zal ik mijn definitieve oordeel geven en uw Kamer bij aanbieding van de eerste tussentijdse verslagen 2009 nader te informeren.

De Minister van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid,

**Datum**

**Onze referentie**  
RUA/A/2009/11252

J.P.H. Donner