

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/2010/9802

Datum 21 mei 2010  
Betreft Scriptie "Klachtenbejegening verzekeringsartsen"

Tijdens het Algemeen Overleg Arbeidsongeschiktheid op 17 maart 2010 overhandigde Kamerlid Ulenbelt mij de scriptie "*Klachtenbejegening verzekeringsartsen: Een onderzoek naar de klachten betreffende bejegening van de verzekeringartsen van UWV*"<sup>1</sup> en vroeg hij mij om een reactie.

Het UWV te Hengelo heeft een student Sociaal Juridische Dienstverlening van de Saxion Hogeschool de gelegenheid gegeven onderzoek te doen naar klachten over bejegening door verzekeringartsen. Verder hoopte UWV meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden om klachten te voorkomen.

De student heeft de redenen onderzocht waarom klanten bejegeningsklachten indienen tegen de verzekeringsartsen van UWV, en welke verbetermaatregelen UWV kan treffen om deze klachtensoort bij verzekeringsartsen te voorkomen. In het kader van het onderzoek heeft de student klagende UWV-klanten en een verzekeringsarts geïnterviewd.

Tijdens de interviews gaven de UWV-klanten verbeterpunten aan als luisteren naar de cliënt, begrip en betrokkenheid tonen, vriendelijker zijn, en spreekuur beter voorbereiden. Op basis van het onderzoek komt de student tot een aantal hier op aansluitende aanbevelingen.

Een kwalitatief goede gevalsbehandeling brengt met zich mee dat de aspecten luisteren, begrip en betrokkenheid, vriendelijk zijn en een goede voorbereiding van het spreekuur de basis zijn van het handelen van de verzekeringsarts. Bij de opleiding en nascholing van verzekeringsartsen wordt aandacht besteed aan onderwerpen als gesprekstechniek, slecht-nieuws-gesprekken en cliëntbejegening. Bij de vaststelling van de tijd die voor claimbeoordeling beschikbaar is, is rekening gehouden met de tijd die nodig is om gesprekken goed voor te bereiden. Uit de scriptie blijkt dat deze punten van groot belang zijn.

De scriptie heeft voor een beoordeling van de bejegening door verzekeringartsen beperkt waarde. De betrokken verzekeringsartsen hebben in het kader van het onderzoek niet hun zienswijze over de klachten gegeven. Ook zijn de uitkomsten van de klachtenprocedure van UWV niet bij het onderzoek betrokken.

---

<sup>1</sup> < [http://dms01.saxion.nl/C12574DB002E48FC/All+documents/62B788C8ECFF128DC125769A006DF619/\\$File/definitieve\\_onderzoeksrapport%5B1%5D.doc](http://dms01.saxion.nl/C12574DB002E48FC/All+documents/62B788C8ECFF128DC125769A006DF619/$File/definitieve_onderzoeksrapport%5B1%5D.doc)>

UWV handelt klachten op een zorgvuldige wijze af. Bij bejegening klachten, en bij andere klachten waarbij de relatie met UWV is verstoord, kunnen als betrokkene dat wil, extra middelen zoals begeleide gesprekken met betrokkenen en externe mediation ingezet worden. De uitkomsten van klachtbehandeling en klanttevredenheidsonderzoeken worden door UWV gebruikt om de bejegening te verbeteren.

**Datum**

Ik heb op dit moment, ook na lezing van deze scriptie, geen aanleiding te veronderstellen dat de bejegening door verzekeringsartsen beneden de maat is. Uit door UWV ter beschikking gestelde cijfers blijkt bovendien niet dat er in Hengelo vaker dan elders geklaagd wordt over de claimbeoordeling, integendeel. Ook de klanttevredenheid is in Hengelo niet lager dan elders. In 2009 gaven WIA-beoordeelden de verzekeringsarts landelijk een 6,8 en in Hengelo een 6,9. In 2008 scoorde Hengelo een 6,3 en in 2007 een 6,4.

**Onze referentie**  
RUA/A/2010/9802

Het feit dat UWV de betreffende student de gelegenheid heeft gegeven het bewuste onderzoek uit te voeren is mijns inziens een signaal dat UWV, in dit geval kantoor Hengelo, de bejegening serieus neemt en actief bezig is met leren van klachten en het doorvoeren van verbeteringen.

Dit sluit aan bij onderzoek van de Inspectie Werk en Inkomen (Kamerstuk II, 2005-2006, 26 448, nummer 275), waarin de inspectie positief oordeelt over de wijze waarop UWV haar klachtenprocedure heeft verbeterd en van externe signalen tracht te leren. IWI noemt in dit kader de wijze waarop de klantcontactcentra en het klachtenbureau signalen van verzekerden inventariseert en doorvertaalt naar verbeterpunten voor de organisatie.

De Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

J.P.H. Donner