



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
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

Contactpersoon
Doorkiesnummer
Faxnummer

Ons kenmerk SZW/UB/A/2006/48144
Datum

Onderwerp rapportage "*Beoordeeld en bejegend*"

De Inspectie Werk en Inkomen heeft op mijn verzoek onderzoek gedaan naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft. Hierbij doe ik u de rapportage "*Beoordeeld en bejegend*" toekomen.

In november 2006 volgt de tweede rapportage over de bejegening bij andere onderdelen van UWV, waaronder de divisie WW en overige cliëntgroepen als vangnet en werkgevers.

De inspectie oordeelt positief over een aantal maatregelen dat UWV in de afgelopen twee jaar heeft genomen voor een zorgvuldige bejegening. Het betreft de volgende maatregelen:

- de UWV-voorlichting in het kader van de eenmalige herbeoordelingen en de Wia,
- de projecten van UWV om de 'klant boven regels' te stellen, zoals de aandacht voor de bejegening van verzekerden in de opleiding en het functioneren van het Klantcontactcentrum (KCC) en de cliëntadviseurs.

Verder signaleert de inspectie dat het aantal klachten bij UWV over bejegening tijdens de herbeoordelingsoperatie weliswaar in absolute zin is toegenomen, maar dat de gegronde bejegeningklachten als percentage van het totaal aantal klachten binnen de divisie Arbeidsgeschiktheid van het UWV afgenomen zijn. Bovendien vertoont het aantal bejegeningklachten een nagenoeg evenredige ontwikkeling met het aantal negatieve beslissingen als gevolg van de eenmalige herbeoordeling. Tot slot is IWI positief 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.

Op andere punten is de inspectie minder positief. De impact van de herbeoordelingsoperatie op verzekerden is als gevolg van de strakke planning op de volgende onderdelen onderbelicht gebleven:

- in de bijscholing in het kader van de eenmalige herbeoordeling is niet specifiek aandacht voor het vergroten van het inlevingsvermogen door professionals,



Ons kenmerk SZW/UB/A/2006/48144

- op verzoek door de cliënt ingevulde vragenlijsten worden soms niet of op onduidelijke wijze door UWV gebruikt,
- een aantal trainingen op het terrein van klantgerichtheid voor de divisie AG vindt pas in 2006 plaats,
- UWV-medewerkers zijn zich niet altijd bewust van wat er van hen verwacht wordt en hoe hun handelen op verzekerden kan overkomen.

IWI constateert tot slot dat een aantal organisatorische veranderingen een risico vormt voor de zorgvuldigheid van de bejegening, zoals het contact tussen klant en medewerkers van de klantcontactcentra.

Uit de reactie van UWV blijkt dat UWV zich er van bewust is dat er, gelet op het hoge aantal klachten, nog veel te verbeteren valt. UWV kondigt de volgende concrete maatregelen aan:

- het telefoniebeleid wordt herijkt. De mogelijkheden voor direct telefonisch contact tussen cliënten en medewerkers in de uitvoering zullen worden verruimd. Het aantal terugbelverzoeken zal daardoor naar verwachting aanmerkelijk afnemen. Voor de resterende terugbelverzoeken zal de borging dat cliënten binnen 24 uur worden teruggebeld in het telefoniebeleid worden betrokken.
- de communicatie over de vragenlijsten bij de herbeoordelingsoperatie zal verbeterd worden.

Verder is UWV van oordeel dat de communicatieve vaardigheden van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen die nodig zijn voor de eenmalige herbeoordelingen, niet afwijken van de vaardigheden die nodig zijn voor andere beoordelingen in het kader van de arbeidsongeschiktheidswetten. UWV concludeert voorts dat de toegenomen druk in het kader van de eenmalige herbeoordelingen, niet heeft geleid tot relatief meer klachten.

Ik onderschrijf de constatering van de inspectie in de rapportage “Beoordeeld en bejegend”. Ik ben verheugd dat de inspectie de door UWV ingezette maatregelen overwegend positief waardeert. Hoewel relatief gezien het aantal gegronde bejegeningklachten niet is toegenomen, valt er nog veel te verbeteren. Daar is het UWV zich terdege van bewust en onderneemt ook actie. Ik vind het van groot belang dat de UWV-medewerkers zich bewust zijn van de wijze waarop hun handelen op verzekerden kan overkomen. Ik heb er vertrouwen in dat de maatregelen binnen UWV, zoals de trainingen op het terrein van de klantgerichtheid, tot verbetering van een zorgvuldige bejegening leiden. Een goed voorbeeld is het project “De buitenwereld”. UWV-medewerkers worden in dit project geconfronteerd met de wijze waarop uitkeringsgerechtigden de uitvoering door het UWV ervaren en beleven.



Ons kenmerk SZW/UB/A/2006/48144

Tot slot vermeld ik u dat uit het UWV-onderzoek “Herbeoordeling uitkeringsgerechtigden UWV, Rapport Cliëntenonderzoek” van augustus 2005, onder 500 herbeoordeelde klanten blijkt dat er een samenhang is tussen de mate van afschatting en het oordeel over UWV. Uitkeringsgerechtigden waarvan 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. De gemiddelde score was 6,5.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(mr. A.J. de Geus)

Bijlage(n): IWI-rapport "Beoordeeld en bejegend"