

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/2009/13461

Datum 23 juni 2009

Betreft Kamervragen over verlate invoering klantprocessen WIA bij het UWV

Hierbij zend ik u de antwoorden op de Kamervragen van de leden Vermeij (PvdA) en Ulenbelt (SP) over de verlate invoering van de klantprocessen WIA bij het UWV.

De Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

J.P.H. Donner

Vragen van lid Vermeij (PvdA)

Datum

1.

In de brief ontstaat de indruk dat de verlate invoering van de klantprocessen WIA een zaak van UWV is, maar ook exclusief van UWV. Waarom neemt de minister, gezien de eerdere problemen bij de invoering, niet actiever de regie bij dit proces?

Onze referentie  
RUA/A/2009/13461

Antwoord

Het UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is daarmee in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de eigen bedrijfsvoering. Uiteraard dient een operatie als de Vernieuwing UWV te passen binnen de kaders die wij met de wet SUWI hebben gesteld. In essentie betekent dit dat de Vernieuwing UWV dient bij te dragen aan de efficiency en effectiviteit van de uitvoering evenals de kwaliteit van de dienstverlening. De doelstellingen van de Vernieuwing heb ik dan ook altijd onderschreven. Het UWV informeert mij over de voortgang van de Vernieuwing door middel van de tussentijdse rapportages die vervolgens, vergezeld van mijn oordeel, aan uw Kamer worden aangeboden. Op basis hiervan blijf ik de gesprekken met het UWV aangaan.

2.

Hoe hebben klanten van UWV hier last van? In de brief wordt gesteld dat schade voor klanten wordt voorkomen, maar dit roept de vraag op: hoe goed zijn de nieuwe klantprocessen als een uitstel van hun invoering de klanten van UWV niet schaadt?

Antwoord

Bij aanvang van de Vernieuwing is de afspraak gemaakt dat de klant gedurende dit traject geen hinder van deze reorganisatie mocht ondervinden. Juist nu de invoering van de nieuwe klantprocessen vertraging heeft opgelopen, wordt er door het UWV maximaal op ingezet om de gevolgen voor de klanten zo beperkt mogelijk te houden. Daartoe is in samenwerking met de ondernemingsraad een draaiboek opgesteld om de terugdraaiactie gecoördineerd te kunnen uitvoeren. Er wordt de komende tijd een extra beroep gedaan op de flexibiliteit en inzet van de medewerkers, om negatieve effecten voor de klant daadwerkelijk te voorkomen. Het management zal zich tot het uiterste inspannen om de medewerkers daarbij te ondersteunen. Daarbij is met instemming van de Ondernemingsraad een aantal verbeterpunten uit de Vernieuwing voor de klant behouden gebleven, zoals de digitale aanvraag en de centrale postbus.

Het terugdraaien van de landelijke proefimplementatie van het vernieuwde klantproces WIA heeft tot gevolg dat er op dit moment nog nagenoeg geen sprake is van uitbreiding van klantgroepen die via de Werkpleinen begeleiding ontvangen bij re-integratie. De met het amendement Ortega-Martijn c.s. (Kamerstukken II, 2008/09, 31 700 XV, nr. 44) beoogde informatievoorziening aan deze nieuwe doelgroepen zal hierdoor ook op een later tijdstip plaatsvinden. Dit laat onverlet dat de ketenpartners UWV en gemeenten in afstemming met de cliëntenraden werken aan de invulling en borging van de informatievoorziening aan nieuwe doelgroepen.

Het streven van de Vernieuwing is de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Doelstelling van de Vernieuwing was een klanttevredenheid van 7 in 2010. In het tussentijdse verslag van het UWV over de eerste vier maanden van 2009 is dit resultaat voor wat betreft de klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden voor het eerst bereikt.

**Datum**

3.

Hoe kan voorkomen worden dat gevallen als het voorliggende zich in de toekomst vaker voordoen? Wat is de rol van de minister daarin?

**Onze referentie**  
RUA/A/2009/13461

De Vernieuwing betreft een grootschalig reorganisatietraject binnen het UWV. Het is een traject dat meerdere jaren bestrijkt en alle medewerkers van het UWV raakt. Het is niet realistisch te verwachten dat een dergelijk proces volledig probleemloos verloopt. Specifiek ten aanzien van de Vernieuwing heb ik afspraken gemaakt ten aanzien van de te verwachte klanttevredenheid, de investeringsmiddelen en de te verwachte besparingen. In 2010 dient de klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden bijvoorbeeld minimaal een 7 te zijn. Het UWV financiert de Vernieuwing uit de eigen middelen. Hier dient het UWV dus binnen te blijven. Omdat de investeringen op de besparingen vooruitlopen, heb ik het UWV in de gelegenheid gesteld deze investeringen mogelijk te maken. De besparingen uit hoofde van de Vernieuwing dienen vanaf 2010 te worden gerealiseerd. Deze zijn in het financiële kader van het UWV verwerkt.

Vragen van het lid Ulenbelt (SP)

Datum

1.

Kan de minister uitvoerig weergeven wat de gevolgen zijn van de beschikking van de Ondernemingskamer voor klanten, medewerkers, financiën en organisatie van het UWV.

Onze referentie  
RUA/A/2009/13461

Antwoord

De beschikking van de Ondernemingskamer van 13 mei 2009 maakt dat het UWV in zeer korte tijd twee tegengestelde transities doormaakt. Op 1 mei 2009 startte de landelijke proefimplementatie van het vernieuwde klantproces WIA. Deze transitie behelsde niet alleen nieuwe werkprocessen, maar ook nieuwe functies voor medewerkers, nieuwe werklocaties op medewerkerniveau en een verbeterde systeemondersteuning. Het vernieuwde klantproces WIA heeft betrekking op ongeveer 1200 medewerkers binnen het UWV.

Het terugdraaien van de proefimplementatie betekent dus een tweede transitie, dit keer terug naar het werkproces van vóór 1 mei 2009. Deze stap terug heeft zijn weerslag op de organisatie en de medewerkers. Het UWV heeft toegezegd in samenspraak met de regionale directeuren en de medezeggenschap te zoeken naar maatwerkoplossingen voor de betrokken medewerkers. Aanvullende afspraken tussen de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad van UWV hebben ervoor gezorgd dat een aantal verbeterpunten uit de eerste transitie behouden kunnen blijven. Gevolgen voor de klant worden zoveel mogelijk voorkomen door de komende maanden de focus te leggen op die zaken die voor de klanten essentieel zijn (tijdige betaling, start re-integratie etc.). Dit vergt wel extra inspanningen en flexibiliteit van de UWV-organisatie en haar medewerkers.

De financiële gevolgen worden momenteel door het UWV in beeld gebracht. De voorlopige verwachting van het UWV is dat de investeringen in het kader van de invoering van het klantproces WIA in belangrijke mate herbruikbaar zullen zijn. Hierover zijn en worden nog nadere afspraken gemaakt tussen Raad van Bestuur en de ondernemingsraad.

2.

Is het waar dat de twee pilots niet succesvol zijn afgerond? Wat is hiervan de oorzaak? Waarom heeft de UWV-leiding desondanks besloten om het nieuwe werkproces toch landelijk in te voeren?

Antwoord

De twee pilots in Alkmaar/Haarlem en Hengelo zijn in mei 2008 gestart met een proefimplementatie en hebben een aantal fasen doorlopen (mei-juli, augustus-december en januari-maart), telkens afgerond met een tussenevaluatie. Uit de eerste tussenevaluatie bleek dat de nieuwe klantprocessen diverse onvolkomenheden met zich meebrachten, zoals bijvoorbeeld extra overdrachtmomenten en daarmee verhoging van de kans op het maken van fouten. Het UWV heeft vervolgens de klantprocessen aangepast met als doel de complexiteit te reduceren. Deze aanpassingen zijn in afstemming met alle intern betrokken partijen van het UWV, inclusief de ondernemingsraad, gemaakt. Het UWV heeft op basis van de resultaten van de tussenevaluaties besloten de landelijke

implementatie van de nieuwe klantprocessen uit te stellen naar 1 mei 2009. Eind 2008 is vervolgens de verbeterde systeemondersteuning toegevoegd aan het nieuwe klantproces WIA. Hiermee werd het mogelijk om gebruik te maken van een centrale postbus, een elektronisch klantarchief en diverse klantvolg-functionaliteiten.

Datum

Onze referentie  
RUA/A/2009/13461

Met de pilots werd beoogd vast te stellen of de processen en systemen die horen bij het nieuwe werkproces, dit werkproces in voldoende mate ondersteunen. De Raad van Bestuur was van mening dat dit het geval was. Door over te gaan tot een landelijke proefimplementatie beoogde de Raad van Bestuur het leerproces binnen geheel UWV te starten. Zoals aangegeven in mijn brief van 20 mei 2009 (Kamerstukken II, 2008/09, 26 448, nr. 400) was er sprake van verschil van mening tussen de Raad van Bestuur en de ondernemingsraad over de beheersing van de onvolkomenheden, en daarmee gepaard gaande risico's, die uit de resultaten van de tussenevaluaties bleken.

3.

Wat bedoelt de UWV-leiding met de "politieke en maatschappelijke context" waarmee rekening is gehouden bij de afweging om tot landelijke invoering per 1 mei over te gaan zoals vermeld staat in het eindadvies van de OR-UWV van 21 april?

Antwoord

Onder politieke en maatschappelijke context verstaat de Raad van Bestuur in dit kader het streven om de publieke dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Aspecten als de behoefte van cliënten aan digitale dienstverlening en een integrale werkgeversbenadering horen daar onder meer bij. De huidige economische crisis – die de bedrijfsvoering van het UWV met name in 2010 onder druk zet – en het nieuwe wajongbeleid dat als de Eerste Kamer daarmee instemt volgend jaar moet worden uitgevoerd, hebben bij de Raad van Bestuur ook een rol gespeeld om juist nu de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger niveau te willen tillen. Deze afwegingen zijn in de beslissing van de Raad van Bestuur meegenomen om via een landelijke proefimplementatie nu door te pakken bij de invoering van het nieuwe WIA-proces. Ook al moet de invoering van het WIA klantproces nu teruggedraaid worden, de beoogde kwaliteit van de dienstverlening bij de aanpak van de crisis en bij het nieuwe wajongbeleid staat volgens de Raad van Bestuur overeind.

4.

Welke rol heeft de minister gespeeld bij de voorgenomen invoering per 1 mei 2009? Wat bedoelde de UWV-leiding anders met "politieke" context?

Antwoord

Het UWV heeft mij vorig jaar geïnformeerd over het uitstel van de voorgenomen invoering naar 1 mei 2009. In mijn goedkeuringsbrief betreffende het jaarplan UWV 2009 d.d. 1 december 2008 heb ik aangegeven dat het UWV de consequenties van dit uitstel voor de meerjarenplanning van de Vernieuwing in beeld diende te brengen. In dit kader heb ik in 2009 van het UWV het investeringsplan 2009 ontvangen. Een oordeel hierover had ik nog niet gegeven. Naar aanleiding van de beslissing van de Ondernemingskamer ziet de situatie er weer anders uit. De Raad van Bestuur UWV en de ondernemingsraad zijn nog met elkaar in gesprek over de elementen uit het investeringsplan 2009 die een plek

zouden moeten krijgen in het herstelde werkproces WIA (zie ook antwoord 1). Indien dit duidelijk is wil ik op korte termijn in overleg treden met het UWV over de uitkomsten van het overleg tussen de Raad van Bestuur en de ondernemingsraad. Het antwoord op de vraag wat de leiding van het UWV bedoelde met de politieke context is bij vraag 3 gegeven.

**Datum**

**Onze referentie**  
RUA/A/2009/13461

5.

Acht de minister de leiding van het UWV nog wel competent nu na het debacle met de automatisering rond de WIA kennelijk een tweede debacle aan de orde is?

De kwaliteit van de dienstverlening bij het UWV heeft de afgelopen jaren een stijgende lijn vertoond. Het aantal klachten is afgenomen en de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden neemt toe. Ik heb het UWV in de goedkeuringsbrief over het jaarverslag 2008 gecomplimenteerd met het realiseren van nagenoeg alle prestatie-afspraken, zeker gezien het omvangrijke werkpakket dat het UWV moest uitvoeren. En juist nu speelt het UWV een cruciale rol binnen de huidige economische crisis. Het UWV is net per 1 januari 2009 gefuseerd met CWI en de invoering van de geïntegreerde dienstverlening binnen de werkpleinen zal nog de nodige inzet en energie van alle betrokkenen vergen. Ik hecht aan stabiliteit en continuïteit bij de leiding van het UWV. Naar mijn mening dient de huidige raad van bestuur het UWV door deze tijden te leiden.