



Opdrachtgever

UWV



Onderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek UWV

2005: totaalrapport

Startdatum – 1 juli 2006

Einddatum – 1 juli 2006

Categorie

Klantsignalen

Klanttevredenheidsonderzoek UWV 2005

Conclusie

Dit tweejaarlijkse onderzoek is gehouden onder ruim 9.000 cliënten van het UWV: uitkeringsgerechtigden, werkgevers, administratie- en accountantskantoren, verzekerden die bezwaar hebben ingediend en rechtshulpverleners. Voor het eerst hebben de deelnemers in de vorm van stellingen hun mening gegeven over het sociale zekerheidsstelsel van de overheid, de uitvoering door het UWV en de rol van de media. Een en ander naast het gebruikelijke oordeel over de dienstverleningsaspecten en het belang dat zij daaraan hechten. De klanttevredenheid van de uitkeringsgerechtigden is ten opzichte van het vorige onderzoek in 2003 vrijwel gelijk gebleven (gemiddeld 6,3, een daling van 0,2). De tevredenheid van WW- en WAO-gerechtigden is licht gedaald, terwijl daarentegen het oordeel van ZW- en Wajong-gerechtigden iets is gestegen. Belangrijke uitkomst van het onderzoek is dat "Werk boven uitkering" zijn vruchten begint af te werpen. Uitkeringsgerechtigden waarderen de preventie- en reïntegratie-activiteiten van het UWV beter en kennen er een hoog belang aan toe. Bovendien blijkt uit de stellingen dat de meerderheid van de cliënten de eigen verantwoordelijkheid bij reïntegratie erkent. Er begint zich dus een cultuuromslag af te tekenen. Uitkeringsgerechtigden zijn ook beter te spreken over aspecten waarbij het UWV zich de afgelopen periode sterk vernieuwd heeft, met name communicatie. Ook de klachtenafhandeling krijgt, ondanks een stijging van het aantal klachten, een licht hogere score. Daarnaast komen in dit klanttevredenheidsonderzoek onder meer nog de (telefonische) bereikbaarheid en de informatievoorziening van het UWV aan de orde. Bron: Bibliotheek SZW

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/q5u4xk73>

Klanttevredenheidsonderzoek
UWV 2005
Totaalrapport

Inhoud

1 Samenvatting resultaten en reactie van UWV	4
2 Klanttevredenheid UWV	9
2.1 Totaalresultaten klanttevredenheid UWV	9
2.2 Oordeel over aspecten	10
2.2.1 Tevredenheid onder uitkeringsgerechtigden	10
2.2.2 Tevredenheid onder werkgevers en A&A-kantoren	12
2.2.3 Tevredenheid over bezwaarafhandeling	13
2.3 Belang van aspecten	14
2.3.1 Wat vinden uitkeringsgerechtigden het belangrijkste?	14
2.3.2 Wat vinden werkgevers en A&A-kantoren belangrijk?	15
2.3.3 Wat vinden bezwaarindieners belangrijk?	15
2.4 Belang en oordeel	16
3 Algemene dienstverlening	18
3.1 Bejegening	18
3.2 Tijdigheid	19
3.3 Duidelijke informatie en voorlichting	20
3.4 Communicatie	20
3.4.1 Internetsite UWV	21
3.4.2 Magazines	22
3.5 Telefonisch contact	23
3.6 Betrouwbaarheid en deskundigheid	24
3.6 Algemene service	25
3.7 Klachtenafhandeling	25
3.8 Handhaving / controle op misbruik	27
3.9 Het UWV-kantoor	28
4 Preventie en re-integratie	29
4.1 Verzuimbeheersing	29
4.2 Wet Verbetering Poortwachter	29
4.2.1 Klanten met een ziekte-uitkering	29
4.2.2 Werkgevers	29
4.3 Begeleiding naar werk	31
4.4 Voorzieningen voor uitkeringsgerechtigden	32
4.5 Voorzieningen voor werkgevers	33
4.5.1 Subsidie	33
4.5.2 Vergoeding kinderopvang	34
4.5.3 Proefplaatsing	34

5 Uitkeringsverzorging	35
5.1 Ziekmelding/Aanvraag uitkering	35
5.2 Recht op uitkering	35
5.3 Betalingen	37
5.4 De verzekeringsarts	38
5.5 De arbeidsdeskundige	39
5.6 Werkgevers over uitvoering ZW en WAO	40
5.6.1 Uitvoering Ziektewet	40
5.6.2 Uitvoering WAO	40
6 Bezwaar	42
6.1 Indienen bezwaar	43
6.2 Behandeling bezwaar	43
6.3 De hoorzitting	44
6.4 Beslissing op bezwaar	44
7 De klant over UWV, de politiek en de media	46
7.1 Inleiding	46
7.2 De media	46
7.3 Politiek en regeringsbeleid	47
7.4 De klant over UWV	49
8 Verantwoording	51
8.1 Uitvoering en opzet onderzoek	51
8.1.1 Doel van het klanttevredenheidsonderzoek	51
8.1.2 Wijzigingen ten opzichte van 2003	51
8.1.3 Methodologische veranderingen ten opzichte van 2003	52
8.1.4 Dataverzameling	52
8.2 Populatie, steekproef en respons	52
8.3 Rapportage	54

1 Samenvatting resultaten en reactie van UWV

UWV wil een gewaardeerd dienstverlener zijn. Daarom houden we elke twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek. We hebben de deelnemers gevraagd naar een oordeel over onze dienstverlening. Hoe verlopen de betalingen? Wat vinden zij van onze algemene service? Ook hebben de deelnemers aangegeven wat zij het belangrijkste vinden in de dienstverlening van UWV.

Nieuw is dat we de deelnemers hebben gevraagd wat zij vinden van het sociale zekerheidsbeleid van de overheid. Zijn ze tevreden over de uitvoering daarvan door UWV? En hoe ervaren zij de rol van de media?

De deelnemers

Het onderzoek 2005 is gehouden onder:

- uitkeringsgerechtigden;
- werkgevers (inclusief accountants- en administratiekantoren);
- verzekerden, en;
- rechtshulpverleners die tegen een beslissing van UWV bezwaar hebben ingediend.

Van de 27.599 aangeschreven klanten hebben 9263 respondenten aan het onderzoek deelgenomen, een respons van 34%. Daarvan heeft 5% digitaal gereageerd.

De belangrijkste uitkomsten

Mensen die een uitkering ontvangen van UWV geven de dienstverlening een rapportcijfer van 6,3, een lichte daling vergeleken met 2003. Klanten met een Ziektewetuitkering zijn echter meer tevreden vergeleken met 2003 (van 5,7 naar 6,0). Andere groepen uitkeringsgerechtigden zijn ongeveer even tevreden gebleven (WW 6,3, WAO 6,5 en Wajong 6,6).

Werkgevers en A&A-kantoren

Deze klanten zijn in 2005 kritischer over de dienstverlening van UWV dan in 2003. De tevredenheid van beide klantengroepen daalt een 0,5 punt: bij werkgevers van 5,5 naar 5,0 en bij A&A-kantoren van 5,7 naar 5,2. Deze daling is deels te verklaren doordat werkgevers en A&A-kantoren alleen een oordeel hebben gegeven over de uitkeringsverzorging en de preventie- en re-integratietaken van UWV, en niet meer over de premie-inning. Over de premie-inning was de tevredenheid in 2003 hoger. Omdat de Belastingdienst de premies tegenwoordig int, zijn de vragen daarover vervallen.

Verzekerden en rechtshulpverleners die bezwaar indienen

Deze groep was bij vorige onderzoeken niet tevreden over de dienstverlening en de afhandeling van het bezwaar. Het verschil van mening met UWV blijft van invloed, maar er is bij verzekerden sprake van een lichte verbetering van 5,1 naar 5,2. De tevredenheid bij de rechtshulpverleners is echter gedaald van 6,3 naar 5,4.

Wat vinden de klanten het belangrijkste?

Betrouwbaarheid en deskundigheid, dat is voor zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers het belangrijkste. Werkgevers hechten daarnaast veel belang aan telefonisch contact en tijdigheid. Uitkeringsgerechtigden vinden betalingen en het vaststellen van het recht op een uitkering belangrijk.

Conclusies

UWV is de afgelopen jaren druk bezig geweest met wetswijzigingen en andere onderwerpen van de beleidsagenda van de opdrachtgever. Daarnaast hebben we gewerkt aan de fusie, transformatie en aan kwaliteitsverbetering. Voor de ontwikkeling van de klanttevredenheid hebben deze veranderingen zowel positieve als negatieve effecten.

Vaste hoge scores

In de eerste plaats zien we een redelijk positieve score onder de uitkeringsgerechtigden. Zo is 63% van mening dat UWV zijn best doet voor zijn klanten, los van de wetgeving. Vaste positieve waarden zijn het UWV-kantoor en hoe wij omgaan met privacygevoelige gegevens. Ook zijn de meeste uitkeringsgerechtigden tevreden over de bejegening door UWV-medewerkers. Men is positief over met name de verzekeringsarts, de arbeidsdeskundige en de receptioniste.

Betalingen

De tevredenheid over de uitkeringsbetalingen is ten opzichte van 2003 weliswaar gedaald, maar blijft nog steeds relatief hoog scoren (6,4). De ontevredenheid over de betaling van de Ziektewetuitkering is waarschijnlijk het gevolg van de problemen bij de invoering van het nieuwe Ziektewet-betaalsysteem eind 2005. Overigens had naar eigen zeggen driekwart van alle ZW-uitkeringsgerechtigden binnen zes weken de eerste betaling binnen. Een derde van de WAO-ers en WW-ers, en meer dan helft van de Wajongers ontving binnen een maand de eerste betaling.

Bezwaarafhandeling

Bij de afhandeling van bezwaar bestaat een tweezijdig beeld. Verzekerden zijn over het algemeen minder tevreden over de 'inhoudelijke' afhandeling. Rechtshulpverleners hebben geen direct betrokkenheid bij een zaak en waarderen de inhoudelijke afhandeling aanzienlijk hoger. Zij geven bijvoorbeeld voor de hoorzitting een 7,1, tegen een 6,0 van verzekerden. Rechtshulpverleners zijn wel kritischer over de serviceaspecten van de afhandeling, zoals de tijdigheid van de beslissing (4,8) en de afhandeling van de bezwaarzaak.

Lagere scores

De afhandeling van klachten scoort nog onvoldoende (4,8). Toch is de tevredenheid hoger dan in 2003, terwijl het aantal klachten fors is toegenomen. De toename van het aantal klachten had vooral te maken met tijdelijke problemen met het betaalsysteem van Ziektewetuitkeringen. Ook is UWV meer zichtbaar voor de klant. Dat de tevredenheid van zowel uitkeringsgerechtigden én werkgevers over de afhandeling toch is gestegen is het resultaat van de aandacht die UWV hieraan geeft met het centrale Klachtenbureau. We verwachten dat het benoemen van zogenaamde klachtambassadeurs de klachtafhandeling verder zal verbeteren.

Telefonisch contact

Het telefonisch contact met UWV leidt ook tot ontevredenheid, vooral onder werkgevers en klanten die bezwaar hebben ingediend. In de voorbije jaren is UWV geleidelijk overgegaan op een callcenter (UWV Telefoon). Daardoor is bij alle klantengroepen de tevredenheid over het telefonisch contact sterk gedaald. Deze lage waardering drukt de algehele klanttevredenheid. De klanten vinden de wachttijd te lang en zijn vaak niet tevreden met het antwoord op hun vragen.

Werkgevers zijn kritisch

Onder werkgevers scoren algemene service, tijdigheid, betrouwbaarheid en deskundigheid laag. Slechts 47% van de werkgevers is van mening dat UWV zijn best doet, los van de regelgeving. De tevredenheid daalt op bepaalde onderdelen ruim 1,0 punt. Vooral de grote ondernemingen met meer dan 500 werknemers zijn zeer kritisch over UWV. Deels is dit te wijten aan geringere persoonlijke aandacht die UWV de laatste jaren aan werkgevers heeft geschonken. De aandacht ging vooral uit naar Werk boven Uitkering.

Waar investeren we in?

De komende periode streven we naar verdere verbetering van de bejegening van klanten. Alle medewerkers die met klanten werken, krijgen daarvoor een intensieve klantgerichtheidstraining. Ook versterken we de persoonlijke aandacht voor de klant met de zogenaamde 'andere aanpak' bij de afhandeling van bezwaarzaken. Klanten worden daarbij direct na ontvangst van het bezwaar gebeld. Het digitaal klantdossier ontwikkelt zich momenteel snel. Daarmee kunnen we het persoonlijke element met de klant verder uitbouwen.

Telefonie

Mede op basis van eerdere signalen hebben we inmiddels het telefoniebeleid aangepast. De telefonische dienstverlening is nu beter toegesneden op de specifieke groepen klanten (werkgevers en zakelijke relaties). Daarnaast zijn de mogelijkheden verbeterd om de vraag van de klant snel en afdoend te beantwoorden.

Investerings met een positief effect

We hebben behoorlijk geïnvesteerd in vernieuwing en verbetering van de klantgerichtheid. Uit het onderzoek blijkt dat de vernieuwing bij UWV nu al vruchten afwerpt. In de ogen van de uitkeringsgerechtigden is UWV beter gaan presteren bij de verzuimbeheersing, re-integratie en communicatie (en internet).

Verzuimbeheersing

Door UWV is geïnvesteerd in een nieuw Ziektewetproces waarbij preventie in de vorm van verzuimbeheersing een belangrijke rol speelt. Kort na de ziekmelding worden klanten telefonisch benaderd door een medewerker verzuimbeheersing. Klanten waarderen deze ontwikkeling gematigd positief (6,2).

Wajong-teams

Een ander voorbeeld van een investering met effect zijn de speciale Wajong-teams, waardoor de re-integratie van deze groep extra aandacht krijgt. Wajongers zijn nu de meest tevreden klanten van UWV.

Communicatie

Ook op het gebied van communicatie hebben we veel gedaan. Vrijwel alle brieven en folders van UWV zijn herschreven. Deze belangrijke informatiedragers worden voortdurend getest op klantgerichtheid. Hetzelfde geldt voor de internetsite van UWV, die continu verbeterd wordt en waarvan de mogelijkheden steeds toenemen. Uitkeringsgerechtigden en ook werkgevers zijn hierover redelijk tevreden.

Re-integratie belangrijker

Opmerkelijk zijn de uitkomsten over re-integratie. We hebben vooral veel in de begeleiding geïnvesteerd door honderden re-integratiecoaches aan te stellen. Ook hebben we veel energie gestoken in de samenwerking met ketenpartners CWI en gemeenten. Daarnaast kunnen we klanten beter maatwerk leveren door de verbetering van de inkoop van re-integratietrajecten.

Deze investeringen hebben niet alleen geleid tot meer tevredenheid. Ook vindt inmiddels 21% van de mensen met een uitkering re-integratie een van de belangrijkste dienstverleningsaspecten van UWV. En 42% van de uitkeringsgerechtigden vindt dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van werk. Gesproken kan worden van een geleidelijke cultuurverandering. Werkgevers gaan hierin nog niet mee. Slechts 11% vindt re-integratie een van de belangrijkste aspecten. Dat 57% van de werkgevers vindt dat uitkeringsgerechtigden verantwoordelijk zijn voor het vinden van werk, mag geen verbazing wekken.

Van de uitkeringsgerechtigden is 33% wel van mening dat UWV nog meer kan doen om mensen aan het werk te helpen of te houden. Volgens hen kan de verstrekking van voorzieningen en de ondersteuning in de ziekteperiode beter. De snelheid waarmee UWV reageert op aanvragen voor voorzieningen of het verzoek om een deskundigenoordeel duurt in hun ogen te lang.

De veranderende rol van UWV

Werkgevers hebben meer verantwoordelijkheden en administratieve taken gekregen door ondermeer de verlenging van de ziekteperiode en de invoering van de WIA. UWV krijgt daardoor een meer ondersteunende en toetsende rol. Dat betekent ook dat wij nu vaker slecht nieuws moeten brengen, zoals bij het deskundigenoordeel en het mededelen van de negatieve toetsing van het re-integratieverslag. In die situaties is het zeer moeilijk om meer tevredenheid te realiseren, net zoals bij bezwaarzaken en klachtafhandeling.

De klant over UWV, de politiek en de media

In het klanttevredenheidsonderzoek zijn voor de eerste keer elf stellingen opgenomen om de mening van de klanten te peilen over het beleid, de uitvoering, en de beeldvorming over de sociale zekerheid en UWV.

1. *De politieke besluitvorming over de sociale zekerheid houdt onvoldoende rekening met de werkelijkheid*
2. *Het regeringsbeleid over de sociale zekerheid is rechtvaardig*
3. *De wetgeving over de sociale zekerheid heeft op mij als klant meer invloed dan de uitvoering daarvan door UWV*
4. *Niet de overheid, maar uitkeringsgerechtigden zelf zijn verantwoordelijk voor het vinden van werk*
5. *De media hebben te veel invloed op de politiek*
6. *De media geven een realistisch beeld van mensen met een uitkering*
7. *De media doen alleen verslag van zaken die niet goed gaan bij UWV*
8. *UWV moet in 'Den Haag' meer invloed hebben op de uitvoerbaarheid van wetten en regels*
9. *Los van de wetten en regels uit 'Den Haag' doet UWV zijn best mij als klant goed te behandelen*
10. *UWV doet er zoveel mogelijk aan om uitkeringsgerechtigden aan het werk te helpen*
11. *UWV past de sociale zekerheidswetten te star toe*

Opmerkelijk is dat de meningen van alle klantengroepen bij vrijwel alle stellingen sterk met elkaar overeenkomen. Uitkeringsgerechtigden en werkgevers delen de mening over het overheidsbeleid ('Den Haag'). De meerderheid (beide bijna 60%) vindt het overheidsbeleid 'onrechtvaardig' en is van mening dat de overheid 'geen rekening houdt met de werkelijkheid' (bij beide rond de 70%). Bijna 60% van beide groepen vindt dat UWV meer invloed zou moeten hebben op de uitvoerbaarheid van wetten en regels.

De rol van de media

Over de media zijn de meningen minder uitgesproken. Met de stelling dat de media te veel invloed op de politiek hebben is de helft het eens en de andere helft het oneens. Wel vindt een kleine meerderheid dat de media voornamelijk verslag doen van wat niet goed gaat bij UWV. De overgrote meerderheid vindt wel dat de media een verkeerd beeld van uitkeringsgerechtigden geven.

Het beeld van UWV

De meningen van de klanten over UWV zijn gematigd positief. De meerderheid vindt dat de wetgeving vanuit Den Haag meer invloed op hen heeft dan de uitvoering door UWV. Veel mensen vonden dit wel een lastige stelling. Daarnaast vindt een ruime meerderheid van de uitkeringsgerechtigden dat UWV 'toch' zijn best doet. Dit vinden werkgevers ook, maar in mindere mate.

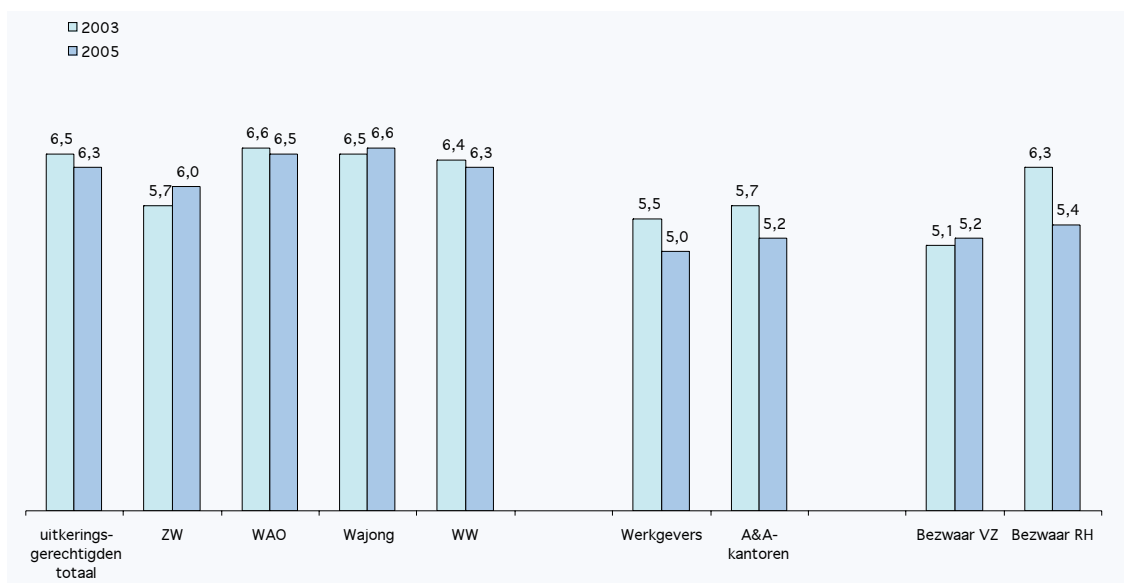
Veel klanten vinden dat UWV de sociale-zekerheidswetten te star toepast. Vooral klanten die bezwaar hebben aangetekend, vinden dat wij de wetten flexibeler en praktischer mogen toepassen. Dat is niet vreemd. Zij hebben immers het meest te maken met de ruimte (of het gebrek daaraan) in de wetgeving, oftewel de mate waarin UWV haar motto klant boven regels kan realiseren.

2 Klanttevredenheid UWV

2.1 Totaalresultaten klanttevredenheid UWV

Het totaalcijfer klanttevredenheid is het gewogen gemiddelde van alle vragen die de respondent heeft beantwoord.¹⁾

Figuur 2.1: Klanttevredenheid 2005 versus 2003



De tevredenheid van klanten met een uitkering ligt hoger dan de tevredenheid van werkgevers en accountants- en administratiekantoren (A&A-kantoren).

Bij de ZW-uitkeringsgerechtigden is de klanttevredenheid ten opzichte van 2003 gestegen van 5,7 naar 6,0. Ook de Wajong laat een lichte stijging zien van 6,5 naar 6,6. Bij de WAO en WW is de klanttevredenheid licht gedaald.

De tevredenheid van zowel werkgevers als A&A-kantoren is vergeleken met 2003 gedaald. Bij de werkgevers daalt de tevredenheid van 5,5 naar 5,0 en bij de A&A-kantoren van 5,7 naar 5,2.

Klanten die een bezwaarschrift hebben ingediend (Bezwaar VZ) zijn iets tevredener vergeleken met 2003; het cijfer steeg een 5,1 naar een 5,2. De tevredenheid van rechtshulpverleners die voor UWV-klanten bezwaar hebben ingediend (Bezwaar RH) is gedaald van 6,3 naar 5,4.

1) Een toelichting kunt u lezen in hoofdstuk 8: Verantwoording.

2.2 Oordeel over aspecten

De klanttevredenheid is opgebouwd uit de verschillende oordelen die de klanten van UWV geven over een groot aantal aspecten en deelaspecten. In deze paragraaf kijken we naar het oordeel van de verschillende klantengroepen over deze aspecten.

2.2.1 Tevredenheid onder uitkeringsgerechtigden

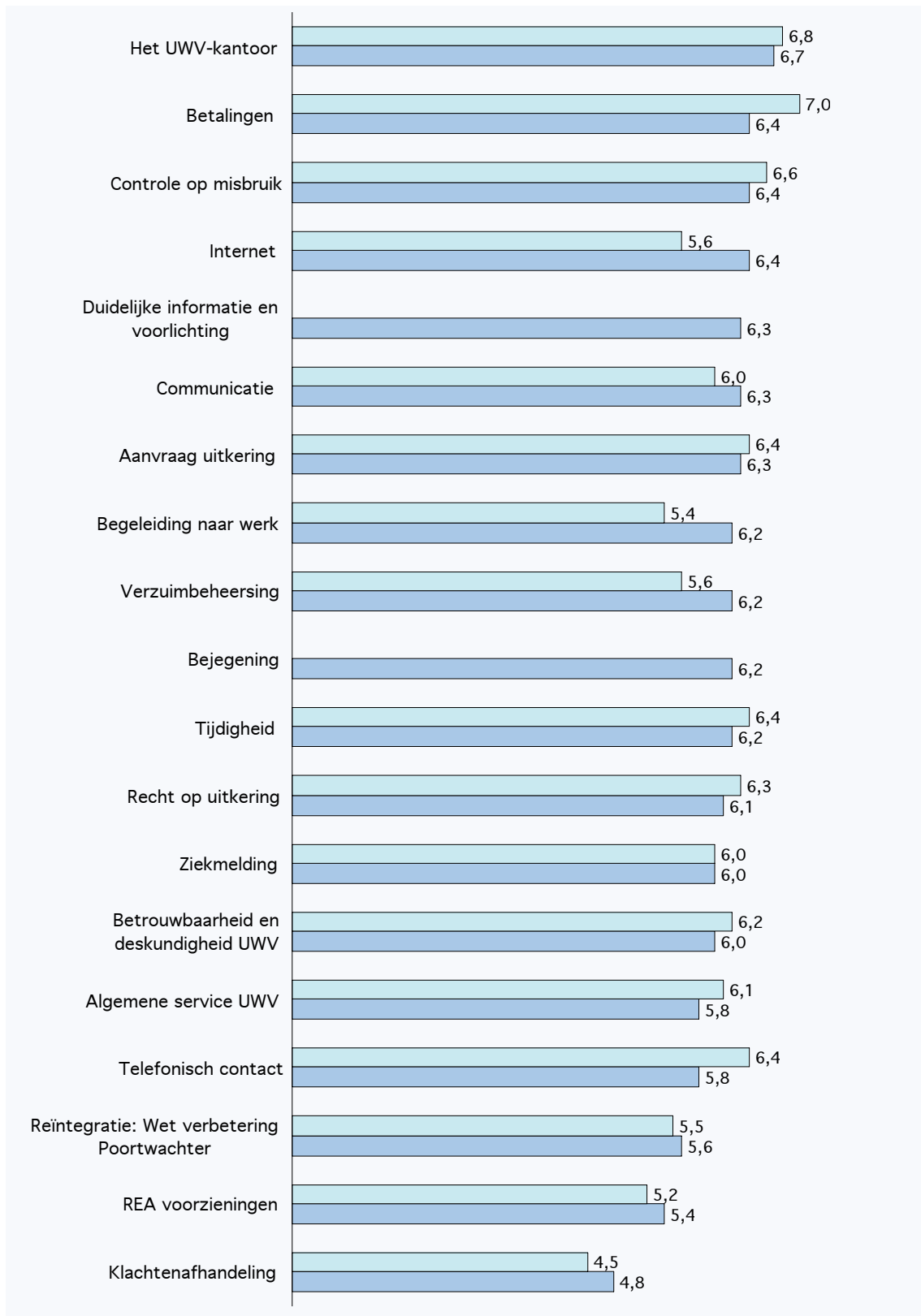
Het totaaloordeel van alle uitkeringsgerechtigden samen (WW, WAO, Wajong en ZW) over de verschillende aspecten van klanttevredenheid is weergegeven in figuur 2.2. In dit figuur hebben we daar waar mogelijk ook een vergelijking gemaakt met de resultaten van het onderzoek van 2003.²⁾

De hoogste rapportcijfers van 2003 zijn licht gedaald. Het oordeel over het UWV-kantoor daalde licht, net zoals de waardering van de uitvoering van controle op misbruik. Het oordeel over de betalingen (snelheid, juistheid, etc) is sterker gedaald.

Wel zijn de uitkeringsgerechtigden het er over eens dat UWV beter communiceert. Ook de tevredenheid over de verzuimbeheersing, de begeleiding naar werk en de klachtenafhandeling is hoger. Op de meeste andere aspecten scoort UWV lager dan in 2003. Vooral de telefonische bereikbaarheid en de algemene service springen in het oog.

2) Zie voor nadere toelichting hoofdstuk 8, Verantwoording

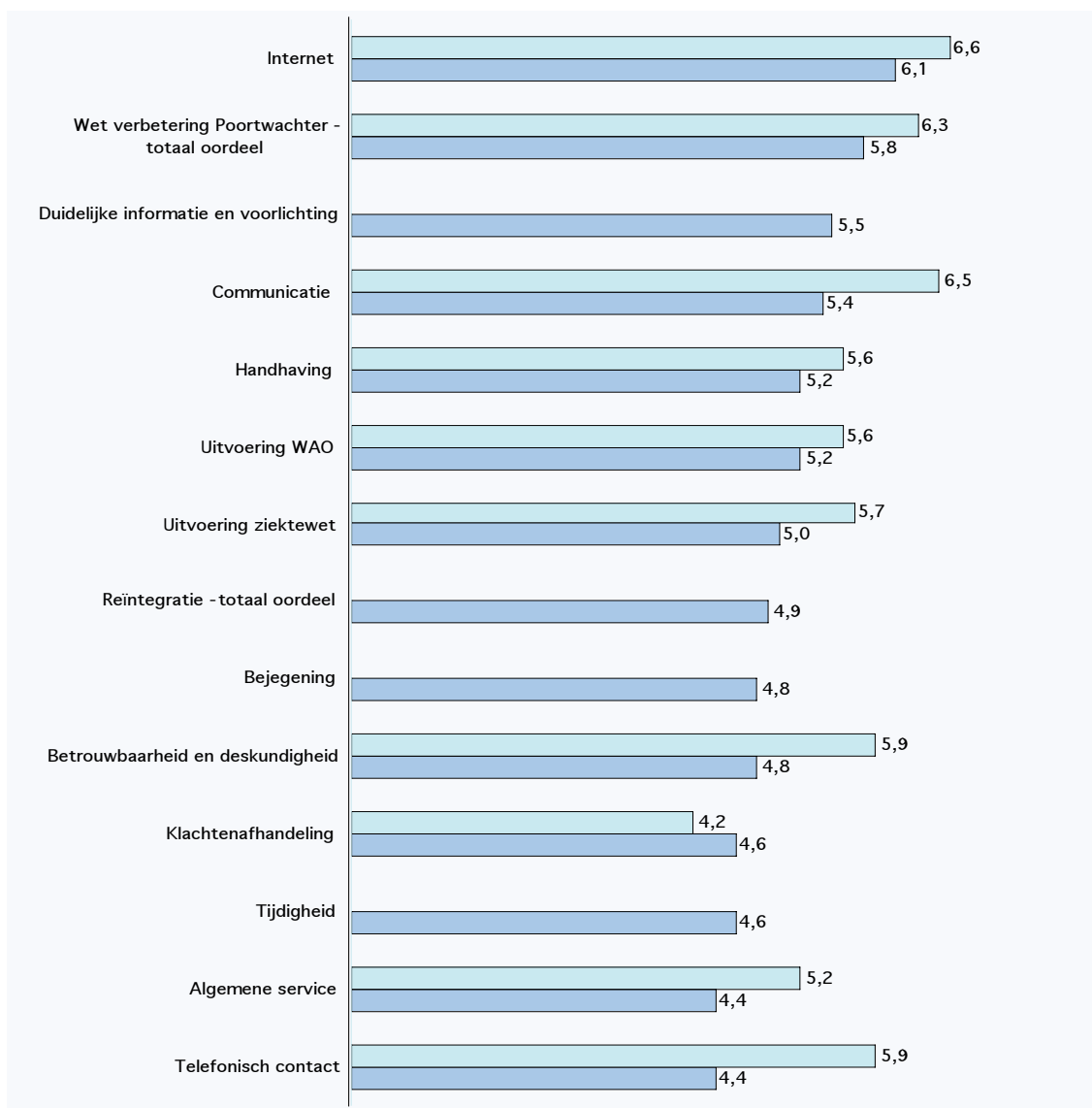
Figuur 2.2: Oordeel van aspecten van dienstverlening – uitkeringsgerechtigden



2.2.2 Tevredenheid onder werkgevers en A&A-kantoren

Werkgevers en A&A-kantoren zijn over alle aspecten minder tevreden dan in 2003. Alleen de klachtenafhandeling scoort hoger.

Figuur 2.3: Oordeel van aspecten van dienstverlening – werkgevers en A&A-kantoren

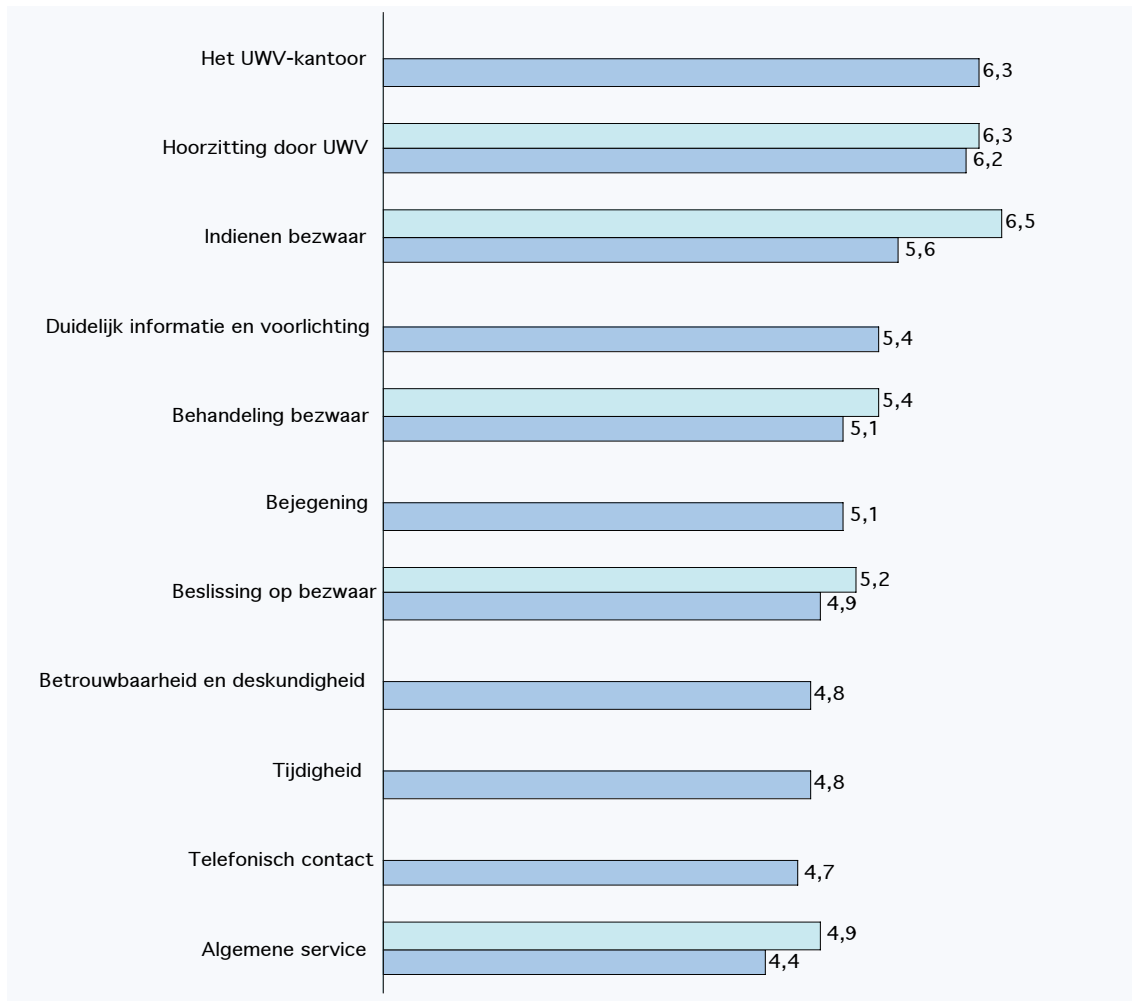


De daling doet zich vooral voor bij telefonisch contact, betrouwbaarheid en deskundigheid, algemene service, communicatie, de uitvoering van de Ziektewet en de uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter.

2.2.3 Tevredenheid over bezwaarafhandeling

We hebben ook de tevredenheid gemeten onder klanten en rechtshulpverleners (advocaten en andere juridische adviseurs) die een bezwaarschrift hebben ingediend. Hierbij is gevraagd naar een oordeel over de dienstverlening bij de afhandeling van het bezwaar.

Figuur 2.4: Oordeel van aspecten van dienstverlening Bezwaar – verzekerden en rechtshulpverleners



De tevredenheid onder bezwaarindieners is licht gestegen. Dat is het gevolg van een positiever oordeel over de hoorzitting die UWV mogelijk maakt bij bezwaar. De stijging is ook toe te schrijven aan een gunstiger oordeel over de behandeling van het bezwaar. Daarnaast is de klant tevredener over het UWV-kantoor waar de hoorzitting plaatsvindt.

Rechtshulpverleners die bezwaar hebben ingediend beoordelen alleen de hoorzitting iets positiever dan in 2003. Twee van de vijf rechtshulpverleners (39%) hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot hoorzitting.

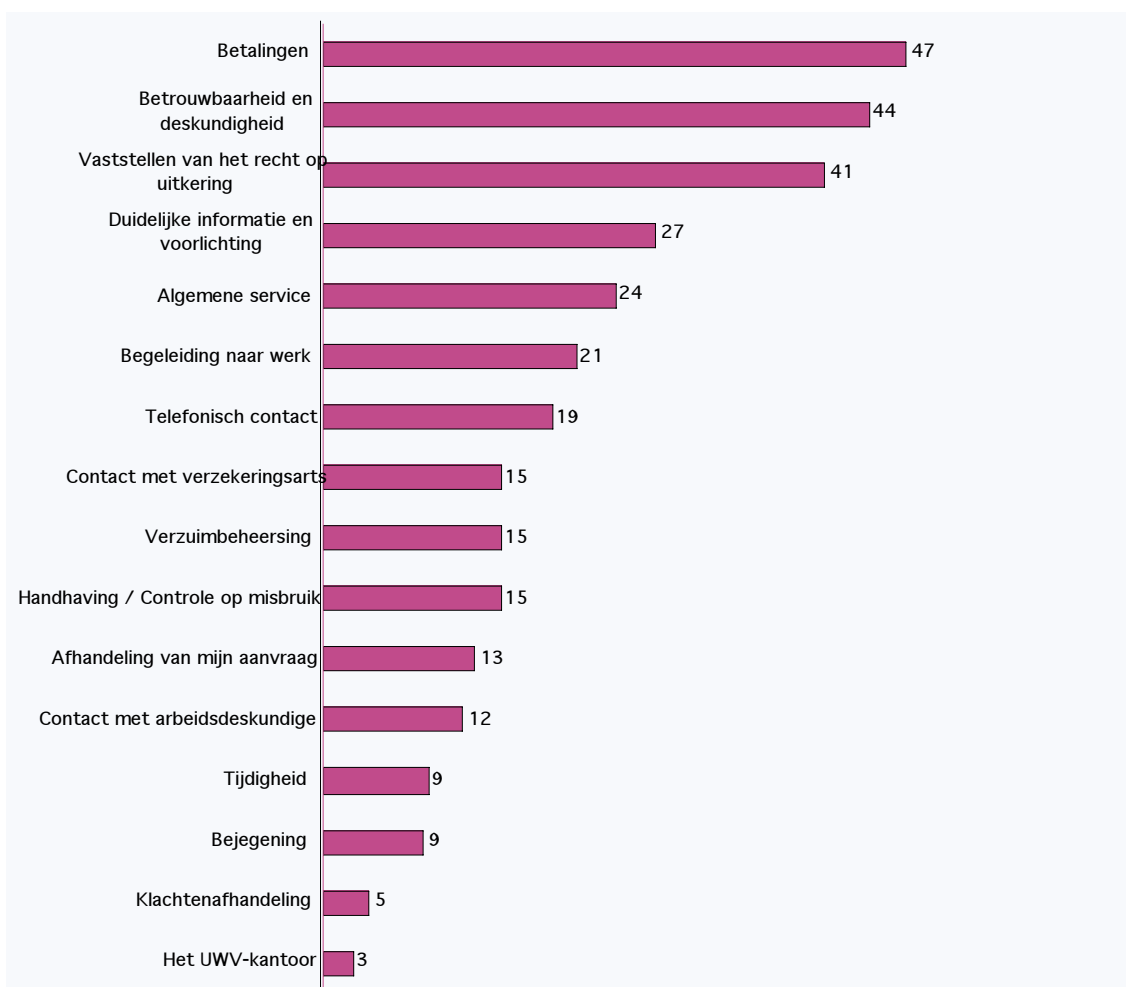
2.3 Belang van aspecten

Naast het oordeel over de dienstverlening is aan de klanten gevraagd wat zij de drie belangrijkste dienstverleningsaspecten vinden. Op deze manier hebben we een indicatie gekregen welke kernwaarden de klanttevredenheid bepalen. Het belang dat klanten aan de verschillende aspecten toeschrijven is betrekkelijk. Klanten die geen ervaring hebben met bijvoorbeeld de klachtenafhandeling zullen dit aspect niet noemen bij de vraag wat de drie belangrijkste aspecten zijn. Daarnaast is het waarschijnlijk dat als een klant een slechte ervaring heeft gehad met bijvoorbeeld telefonisch contact, hij daar meer waarde aan hecht.

2.3.1 Wat vinden uitkeringsgerechtigden het belangrijkste?

Betalingen, betrouwbaarheid en deskundigheid, dat vinden uitkeringsgerechtigden de belangrijkste aspecten van dienstverlening. Het vaststellen van het recht op uitkering vonden zij in 2005 belangrijker dan in 2003. Daarnaast zijn mensen met een uitkering meer belang gaan hechten aan begeleiding naar werk.

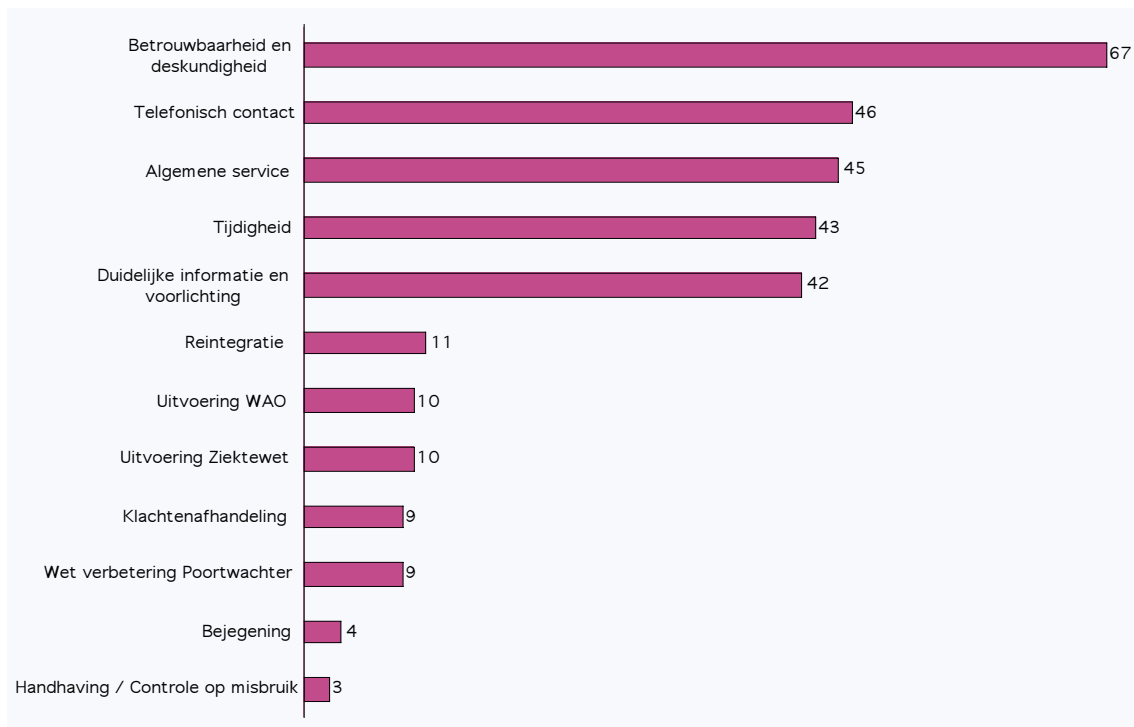
Figuur 2.5: Belang van aspecten van dienstverlening bij uitkeringsgerechtigden in %



2.3.2 Wat vinden werkgevers en A&A-kantoren belangrijk?

Betrouwbaarheid en deskundigheid, telefonisch contact, algemene service, duidelijke informatie en voorlichting en tijdigheid, dat zijn voor werkgevers en A&A-kantoren de belangrijkste aspecten van dienstverlening:

Figuur 2.6: Belang van aspecten van dienstverlening werkgevers en A&A-kantoren in %

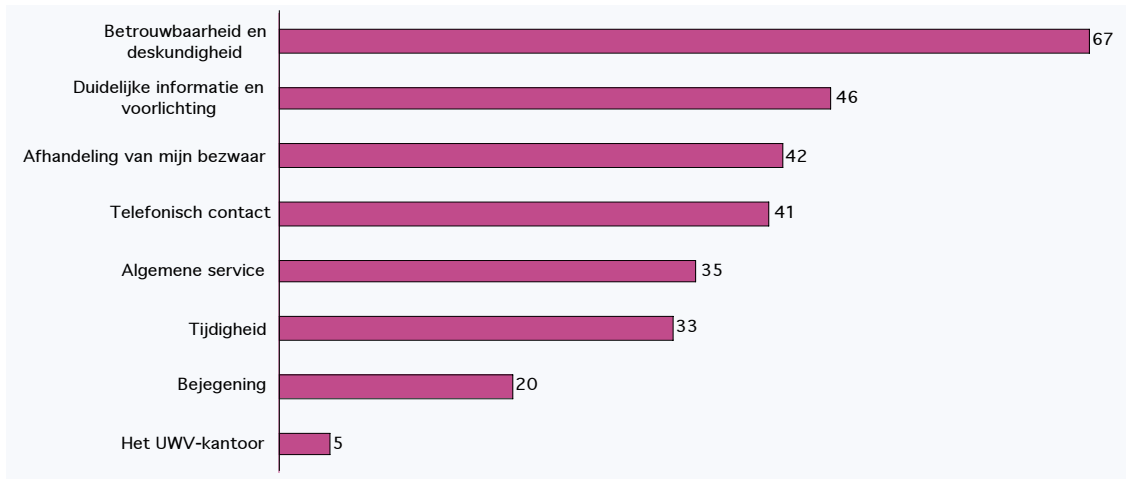


Juist de aspecten waarover de werkgevers en A&A-kantoren minder tevreden zijn dan in 2003 (betrouwbaarheid en deskundigheid en telefonisch contact), vinden zij belangrijker geworden.

2.3.3 Wat vinden bezwaarindieners belangrijk?

Verzekerden die bezwaar indienden hechten veel belang aan betrouwbaarheid en deskundigheid en duidelijke informatie en voorlichting. Voor rechtshulpverleners zijn betrouwbaarheid, deskundigheid en telefonisch contact het belangrijkste.

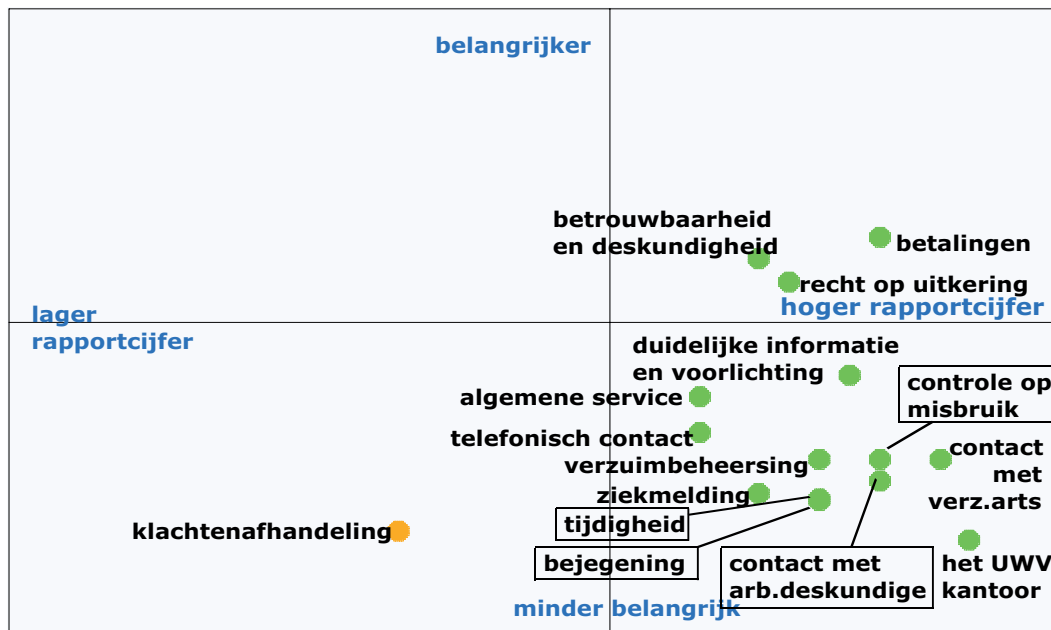
Figuur 2.7: Belang van aspecten van dienstverlening verzekerden en rechtshulpverleners die bezwaar hebben ingediend in %



2.4 Belang en oordeel

In de figuren 2.8, 2.9 en 2.10 zijn de oordelen van de klantengroepen over de dienstverleningsaspecten afgezet tegen het belang dat iedere klantengroep hecht aan die aspecten.

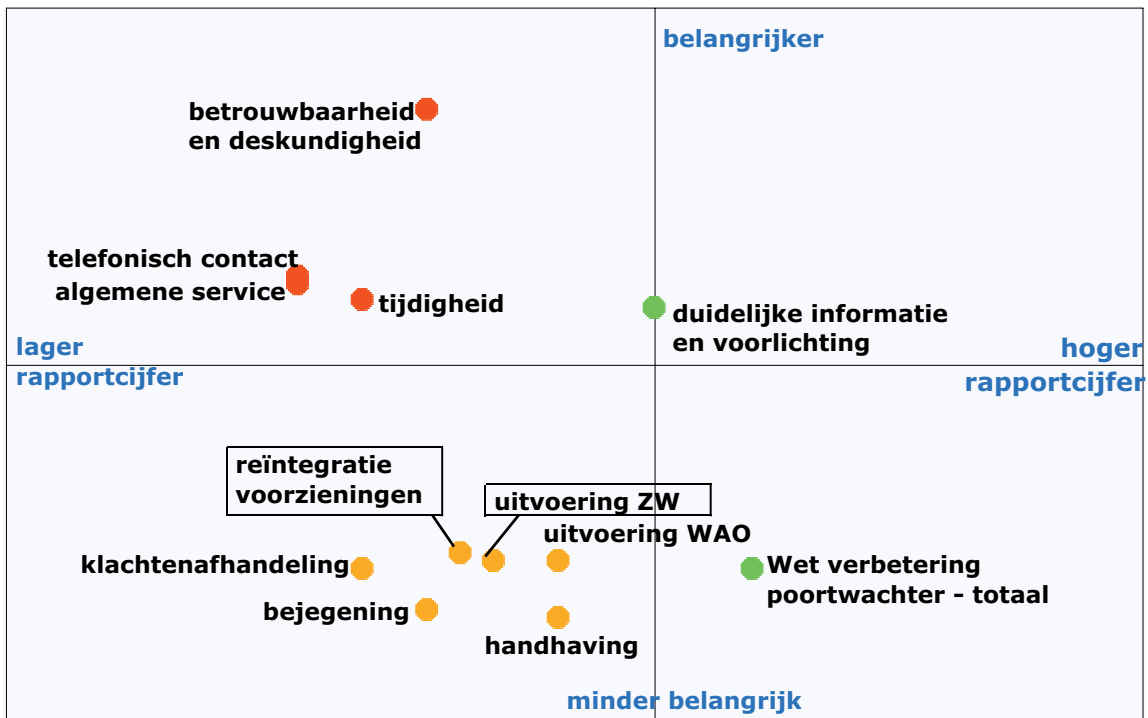
Figuur 2.8: Belang en oordeel - uitkeringsgerechtigden



Uitkeringsgerechtigden oordelen positief over de aspecten die zij belangrijk vinden (betalingen en recht op uitkering). Voor betrouwbaarheid en deskundigheid geven zij een iets lager dan gemiddeld cijfer. De meeste waardering krijgt het aspect waar het minste belang aan wordt gehecht, het UWV-kantoor. De klachtenafdeling krijgt de laagste cijfers, maar wordt ook niet zo belangrijk gevonden. Dat is omdat slechts een beperkt deel van de klanten klachten indient.

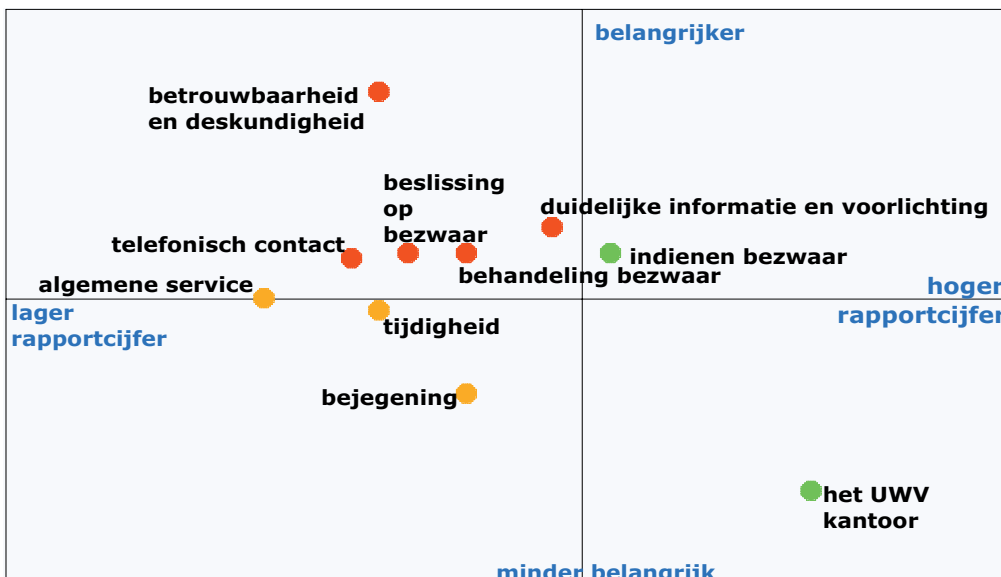
Bij werkgevers en A&A-kantoren ziet de matrix belang en oordeel er anders uit. Voor de vier meest belangrijke aspecten, betrouwbaarheid en deskundigheid, telefonisch contact, algemene service en tijdigheid, spreken werkgevers en A&A-kantoren de laagste waardering uit.

Figuur 2.9: Belang en oordeel – werkgevers en A&A-kantoren



Verzekerden en de rechtshulpverleners die bezwaar hebben ingediend leveren weer een ander beeld op. Op het belangrijkste aspect, betrouwbaarheid en deskundigheid, wordt een onvoldoende gescoord. Op het tweede en derde belangrijkste aspect (indienen bezwaar en duidelijke informatie en voorlichting) is de waardering van de indieners van bezwaar relatief hoog.

Figuur 2.10: Belang en oordeel – Bezwaar verzekerden en rechtshulpverleners



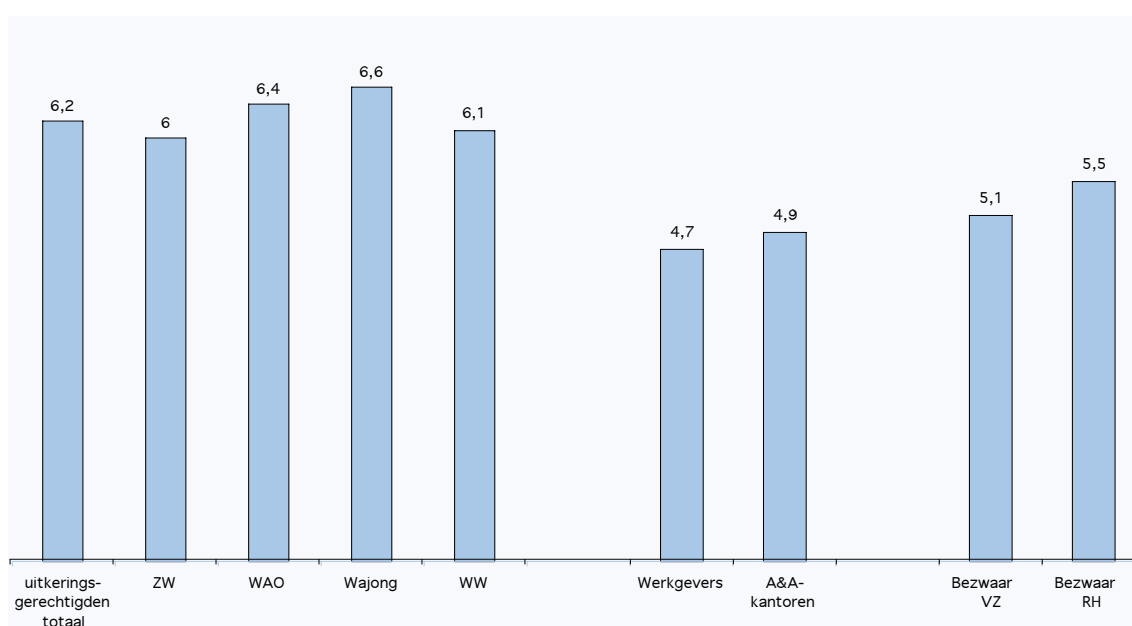
3 Algemene dienstverlening

3.1 Bejegening

Hoe tevreden zijn de klanten over de algemene dienstverlening? Om die vraag te beantwoorden kijken we eerst naar bejegening, tijdigheid, en duidelijke informatie en voorlichting.

Uitkeringsgerechtigden, vooral de WAO-ers en de Wajongers, zijn positief over de manier waarop zij door UWV worden bejegend. Dat is niet het geval bij werkgevers en A&A-kantoren. Bij de werkgevers zijn kleine bedrijven positiever (5,5) dan grote ondernemingen (4,3).

Figuur 3.1: Bejegening

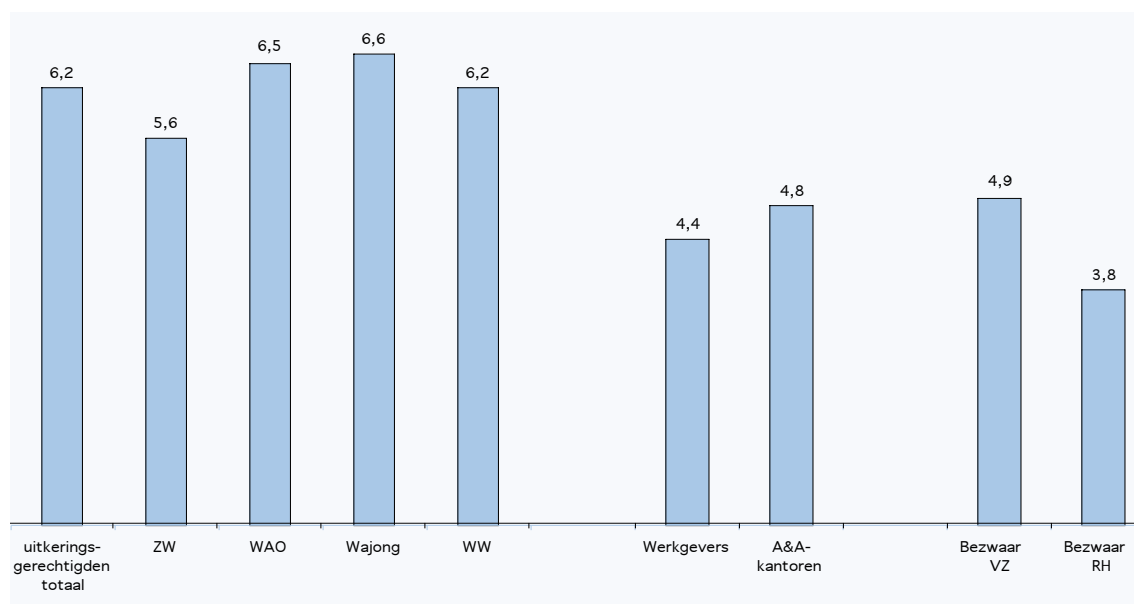


3.2 Tijdigheid

Binnen de groep uitkeringsgerechtigden oordelen vooral mensen met een Ziektewetuitkering negatief over tijdigheid. WAO-ers en Wajongers- zijn redelijk positief over de tijdigheid van dienstverlening.

Werkgevers beoordelen de tijdigheid van dienstverlening als onvoldoende. Kleine bedrijven zijn wel positiever (5,2) dan werkgevers met meer dan 500 werknemers (3,9).

Figuur 3.2: Tijdigheid

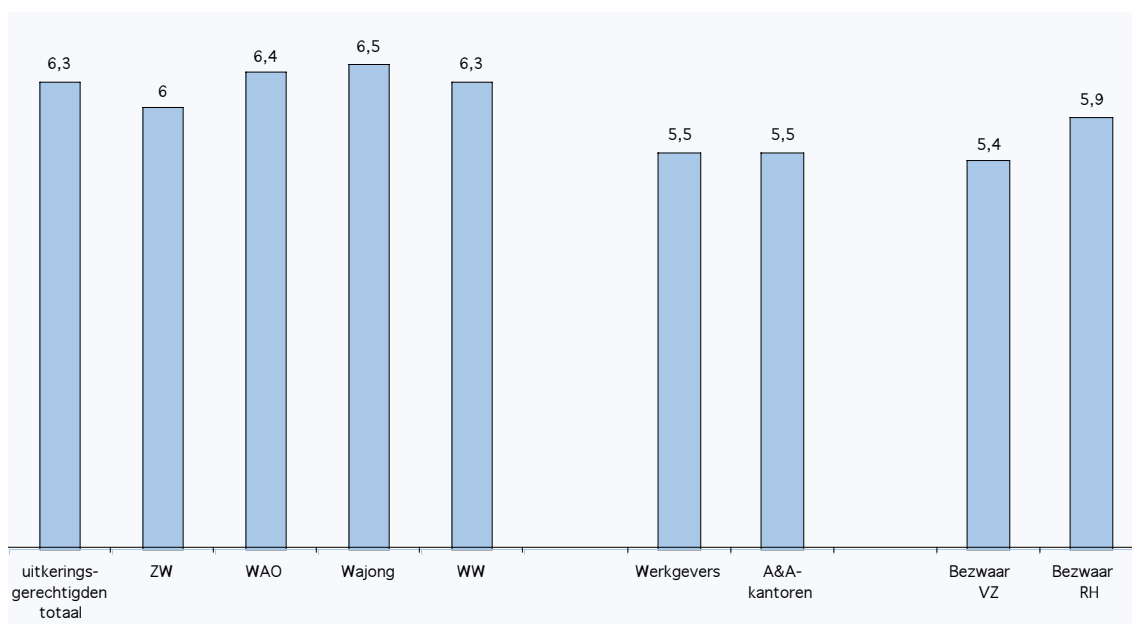


3.3 Duidelijke informatie en voorlichting

Uitkeringsgerechtigden zijn positief over de duidelijkheid van de informatie en voorlichting. Alle uitkeringsgerechtigden geven UWV een voldoende.

Werkgevers en A&A-kantoren geven bijna een voldoende (5,5). Kleinere bedrijven beoordelen duidelijke informatie en voorlichting bovengemiddeld positief (5,8).

Figuur 3.3: Duidelijke informatie en voorlichting



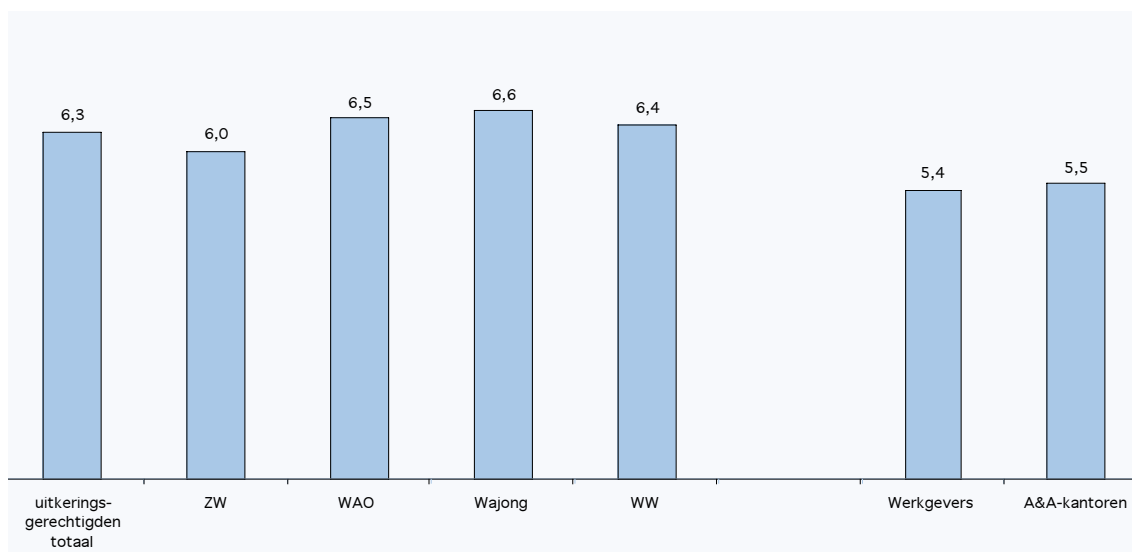
3.4 Communicatie

In de beleving van uitkeringsgerechtigden is de communicatie vergeleken met 2003 verbeterd (van 6,0 naar 6,3). Vooral WAO-ers, Wajongers en WW-ers beoordelen de communicatie van UWV met een ruime voldoende. Mensen met een Ziektewetuitkering geven het laagste oordeel maar dit is nog steeds een voldoende (6,0). Klanten ouder dan 55 jaar (6,7) en laagopgeleide uitkeringsgerechtigden (6,5) geven een hoger rapportcijfer voor communicatie dan hoogopgeleiden (6,0).

Het oordeel van de werkgevers en A&A-kantoren over de communicatie is lager (respectievelijk 5,4 en 5,5). Werkgevers en A&A-kantoren zijn niet tevreden over het op tijd beantwoorden van brieven (respectievelijk 4,1 en 4,6). Vooral de grote werkgevers zijn hierover zeer kritisch (3,3). Kleine werkgevers zijn meer tevreden over de communicatie dan de grote werkgevers. Zij vinden wel dat brieven beleefder kunnen en de folders en brochures duidelijker.

Werkgevers en A&A-kantoren geven verder ook de voorlichting over rechten en plichten, de juistheid van de informatie in brieven en de begrijpelijke taal in brieven nog geen voldoende.

Figuur 3.4: Communicatie



3.4.1 Internetsite UWV

Binnen het communicatietraject neemt internet een steeds belangrijkere plaats in. Vandaar dat de internetsite van UWV in 2005 als apart aspect is opgenomen. Eerst is gevraagd naar het gebruik van internet.

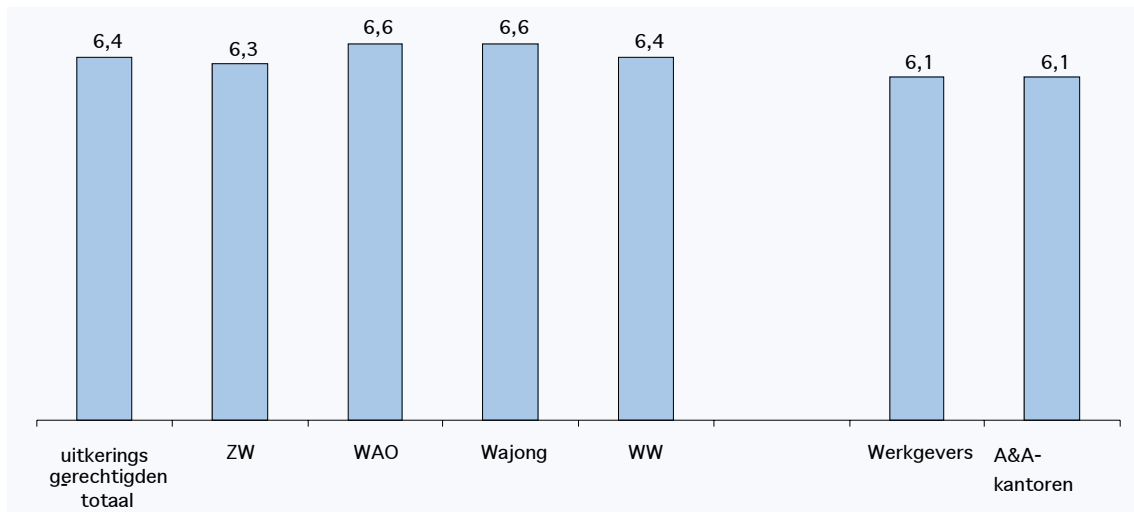
Tabel 3.1 Internetsite UWV

	UWV-site bezocht
Uitkeringsgerechtigden	32%
ZW	36%
WAO	19%
Wajong	15%
WW	51%
Werkgevers en A&A kantoren	85%

Oudere uitkeringsgerechtigden (55-plus) en de laagopgeleiden bezoeken de UWV-site minder (respectievelijk 25% en 24%) terwijl middelbaar en hoogopgeleiden de website bovengemiddeld bezoeken (respectievelijk 42% en 49%).

Bij de werkgevers en A&A-kantoren bezoeken kleine werkgevers (minder dan 35 werknemers) de UWV-site veel minder vaak dan gemiddeld (53%). Grote werkgevers (500+) hebben vrijwel allemaal wel eens de website van UWV bezocht (98%).

Figuur 3.5: Internet

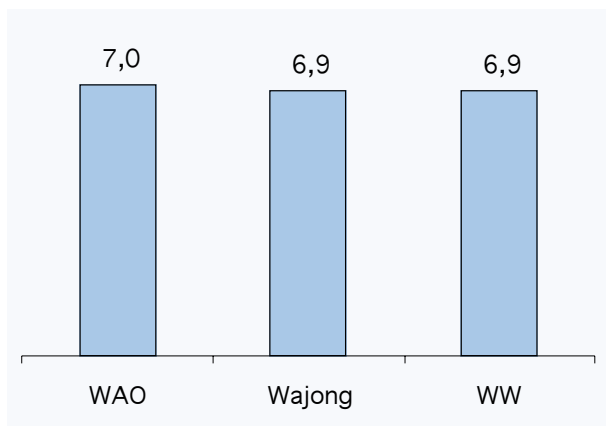


Zowel de uitkeringsgerechtigden, de werkgevers als de A&A-kantoren geven de UWV-site een voldoende. Uitkeringsgerechtigden waarderen in het bijzonder de toegankelijkheid van de website. Bij de werkgevers zijn de kleine werkgevers positiever dan de grote werkgevers. De kleine werkgevers waarderen vooral de beschikbaarheid van formulieren op de site en de toegankelijkheid.

3.4.2 Magazines

Aan de WAO-, Wajong- en WW-respondenten is een oordeel gevraagd over de magazines die UWV voor hun uitbrengt. Ongeveer een kwart van de WW-ers (23%) kent het magazine Werkblad dat in samenwerking met CWI wordt gemaakt. Het blad is bekender onder laagopgeleiden (28%) dan onder hoogopgeleide WW-ers. De WW-ers zijn tevreden over Werkblad en beoordelen het met een 6,9.

Figuur 3.6: Magazines



Van de WAO-ers kent bijna driekwart het magazine Perspectief (72%). Onder Wajongers is dit blad minder bekend (63%). In tegenstelling tot Werkblad kennen meer hoogopgeleide uitkeringsgerechtigden Perspectief (87%) dan laagopgeleiden (64%). Over Perspectief zijn de WAO-ers en Wajongers duidelijk tevreden met een 7,0 en een 6,9 als waardering.

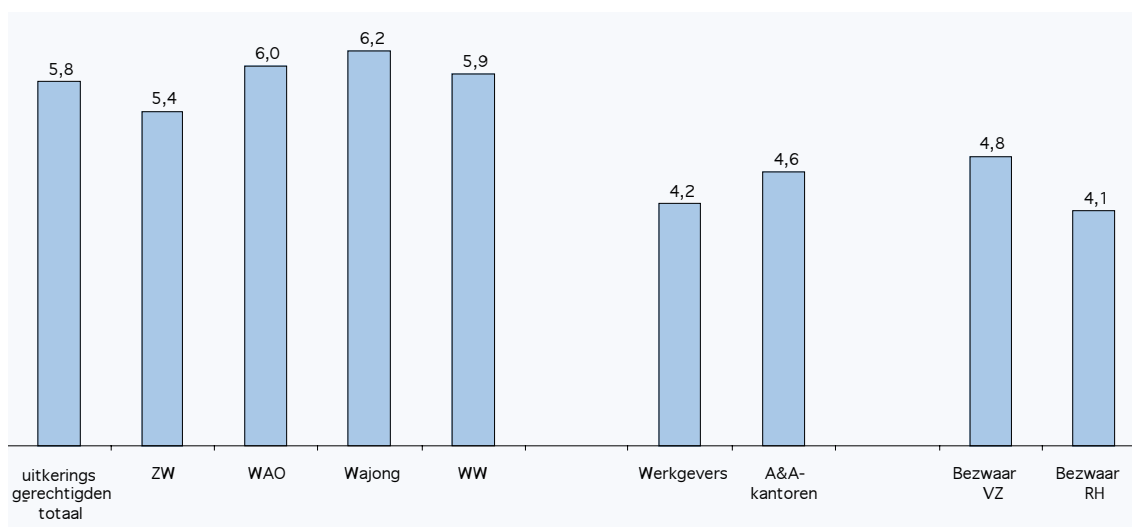
3.5 Telefonisch contact

Het telefonisch contact dat mensen hebben gehad met UWV werkt negatief door op de totale klanttevredenheid. De beoordeling van dit aspect is bij alle klantengroepen aanzienlijk gedaald vergeleken met 2003.

Van de uitkeringsgerechtigden zijn klanten met een Ziektewetuitkering het minst tevreden over het telefonisch contact (5,4). WW-ers zijn iets positiever (5,9). WAO-ers en Wajongers zijn wel tevreden over het telefonisch contact (respectievelijk 6,0 en 6,2). Alle uitkeringsgerechtigden geven een onvoldoende voor de snelheid waarmee ze een UWV-medewerker te spreken krijgen

Werkgevers en A&A-kantoren zijn niet tevreden over het telefonisch contact (respectievelijk 4,2 en 4,6). Vooral de snelheid waarmee ze een UWV-medewerker te spreken krijgen, scoort bij hen bijzonder laag (respectievelijk 3,4 en 4,0). Ook geven de werkgevers en A&A-kantoren lage cijfers voor de duidelijkheid van het antwoord wanneer ze via UWV Telefoon een vraag stellen (respectievelijk 3,9 en 4,4).

Figuur 3.7: Telefonisch contact



Klanten die bezwaar hebben aangetekend oordelen bij alle aspecten negatiever over UWV dan andere uitkeringsgerechtigden. Zo ook bij het telefonisch contact. Lage scores zijn er in het bijzonder voor het ontbreken van een duidelijk antwoord (4,5) en de deskundigheid van de UWV-medewerker (4,5).

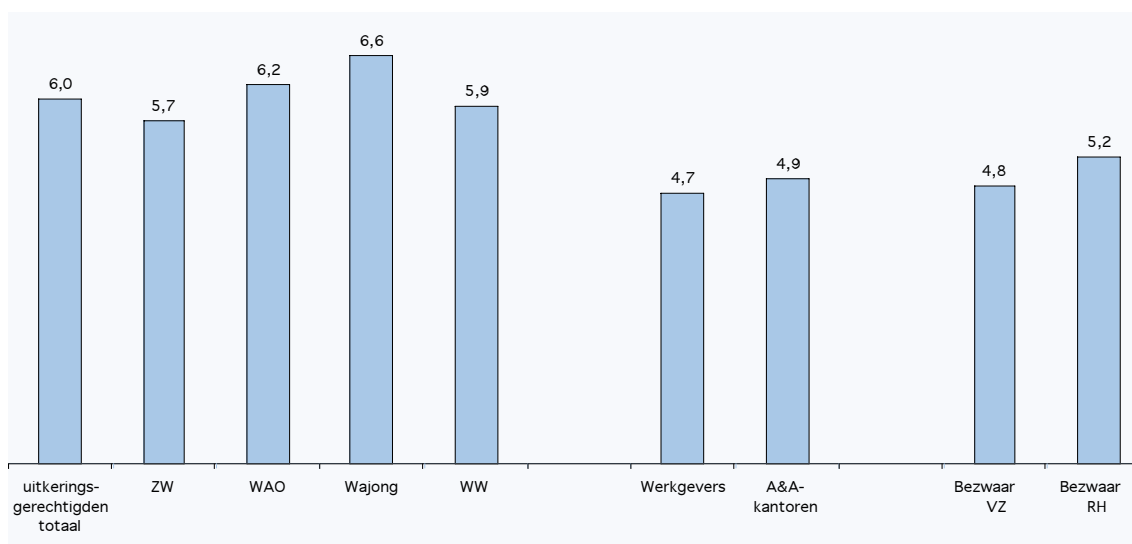
Bij rechtshulpverleners is net als bij de werkgevers de meeste kritiek gericht op de snelheid waarmee ze een UWV-medewerker te spreken krijgen (3,0) en de duidelijkheid van het antwoord (3,8).

3.6 Betrouwbaarheid en deskundigheid

Uitkeringsgerechtigden zijn over betrouwbaarheid en deskundigheid tevreden (6,0). Binnen deze groep zijn het de 55-plussers en klanten met een lagere opleiding die nog iets positiever oordelen over betrouwbaarheid en deskundigheid (respectievelijk 6,4 en 6,3).

Minpunten in de ogen van de uitkeringsgerechtigden zijn dat medewerkers geen excuses maken voor fouten, dat ze tegenstrijdige informatie krijgen, en dat gemaakte fouten niet hersteld worden. Alle groepen uitkeringsgerechtigden zijn echter positief over hoe UWV met de privacy omgaat. Ze zijn ook positief over het nakomen van afspraken door medewerkers van UWV.

Figuur 3.8: Betrouwbaarheid en deskundigheid

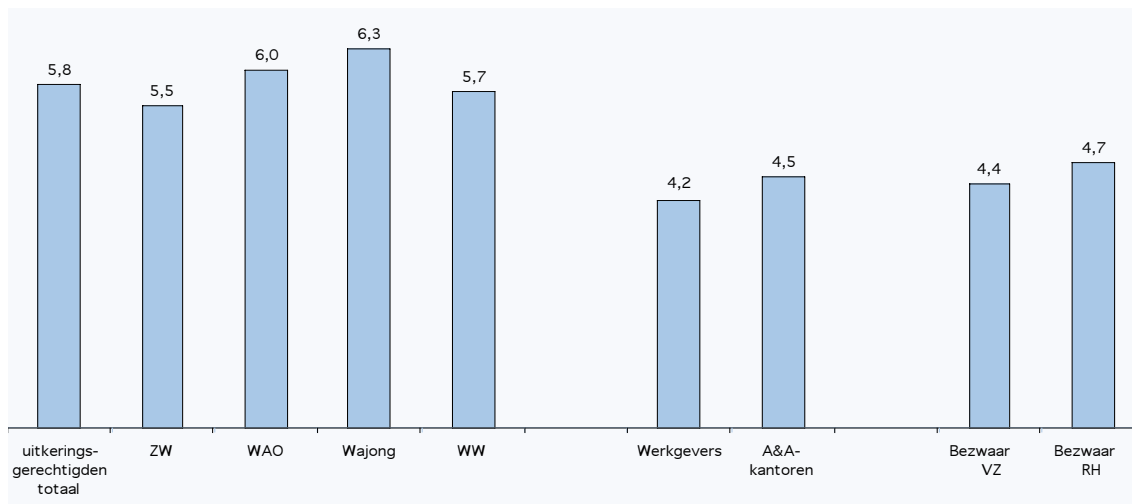


Werkgevers en A&A-kantoren zijn niet tevreden over betrouwbaarheid en deskundigheid (respectievelijk 4,7 en 4,9). Ontevredenheid is er, net zoals bij uitkeringsgerechtigden, vooral over tegenstrijdige informatie of adviezen, medewerkers die geen excuses maken voor fouten en het niet-herstellen van gemaakte fouten. Over de naleving van de privacywetgeving (persoonlijke gegevens zijn bij UWV goed beschermd) zijn alle groepen werkgevers positief. UWV krijgt een zes of iets hoger.

Zowel de verzekerden als rechtshulpverleners die een bezwaar hebben ingediend, geven een onvoldoende voor betrouwbaarheid en deskundigheid (respectievelijk 4,8 en 5,2).

3.6 Algemene service

Figuur 3.9: Algemene service



De samenwerking van de verschillende UWV-afdelingen en het maar één keer moeten opgeven van dezelfde persoonlijke gegevens. Dat zijn voor alle klantengroepen aandachtspunten bij algemene service. Vooral werkgevers en rechtshulpverleners zijn bijzonder kritisch over de samenwerking tussen de verschillende UWV afdelingen (respectievelijk 3,1 en 2,8).

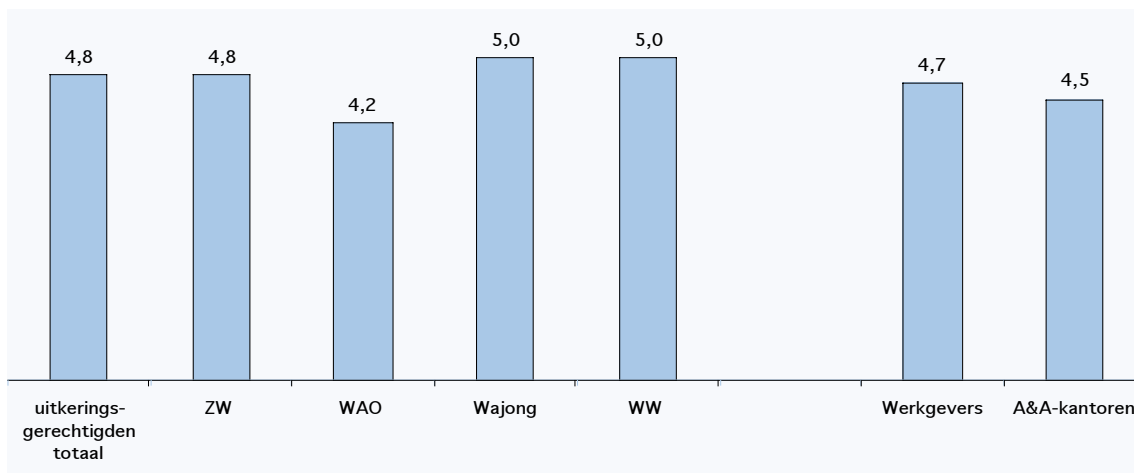
3.7 Klachtenafhandeling

Aan alle respondenten is gevraagd of ze de afgelopen twaalf maanden hebben overwogen om een klacht over de dienstverlening van UWV in te dienen, en of ze dat ook daadwerkelijk hebben gedaan. Vooral werkgevers en A&A-kantoren hebben vaak overwogen een klacht in te dienen. Uiteindelijk dient ongeveer een op de tien klanten daadwerkelijk een klacht in.

Tabel 3.2 Klachtenafhandeling

	Overwogen om klacht in te dienen	Daadwerkelijk klacht ingediend
Uitkeringsgerechtigden	16%	7%
ZW	30%	12%
WAO	9%	4%
Wajong	6%	4%
WW	17%	8%
Werkgevers	42%	14%
A&A kantoren	31%	10%

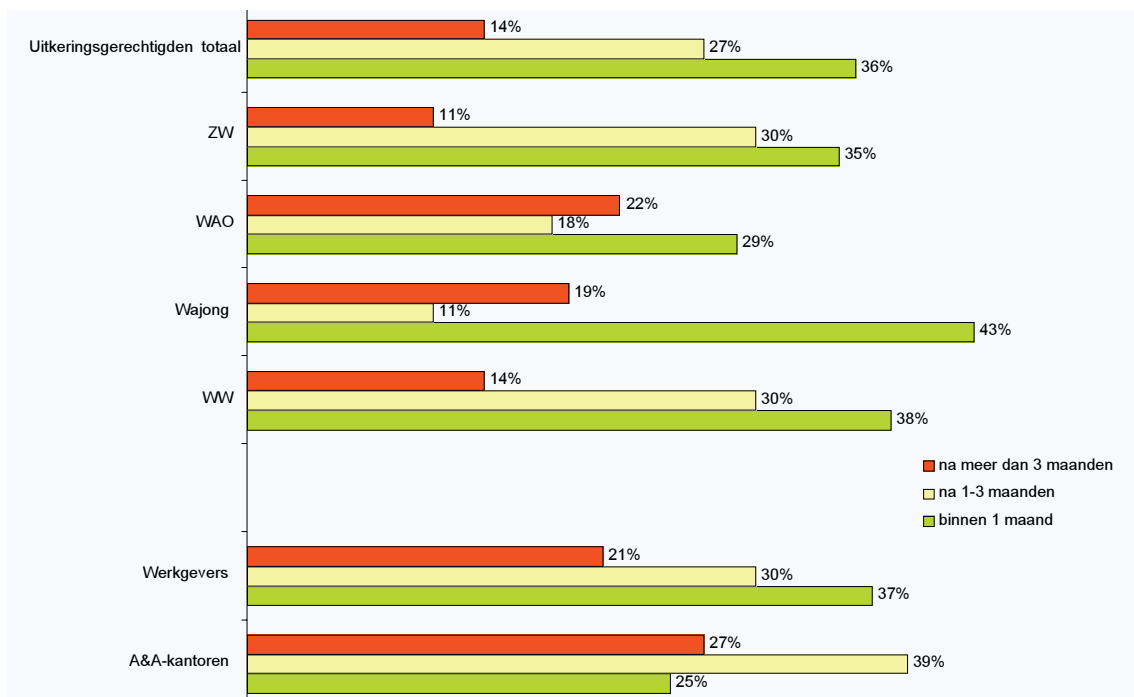
Figuur 3.10: Klachtenafhandeling



Alle klanten die daadwerkelijk een klacht hebben ingediend, geven de klachtenafhandeling een onvoldoende. Het schort in de ogen van deze klanten vooral aan de duidelijkheid van de uitleg en de tijdigheid van de reactie van UWV.

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe lang het duurde voor UWV met een reactie kwam op de klacht. Bij de meerderheid van de uitkeringsgerechtigden en de werkgevers kwam de reactie van UWV na een maand. Dat is een belangrijke reden voor ontevredenheid.

Figuur 3.9: Tijdsduur reactie UWV op klacht



Bij de uitkeringsgerechtigden zegt 39% dat ze volledig in het gelijk zijn gesteld door UWV en 18% antwoordt gedeeltelijk in het gelijk te zijn gesteld. Gemiddeld 34% van de uitkeringsgerechtigden is het eens met de reactie van UWV op de ingediende klacht.

Tabel 3.3 Klachtenafhandeling

	Volledig in gelijk gesteld	Gedeeltelijk in gelijk gesteld
Uitkeringsgerechtigden	39%	18%
ZW	43%	22%
WAO	33%	16%
Wajong	32%	11%
WW	37%	15%
Werkgevers	44%	23%
A&A kantoren	53%	16%

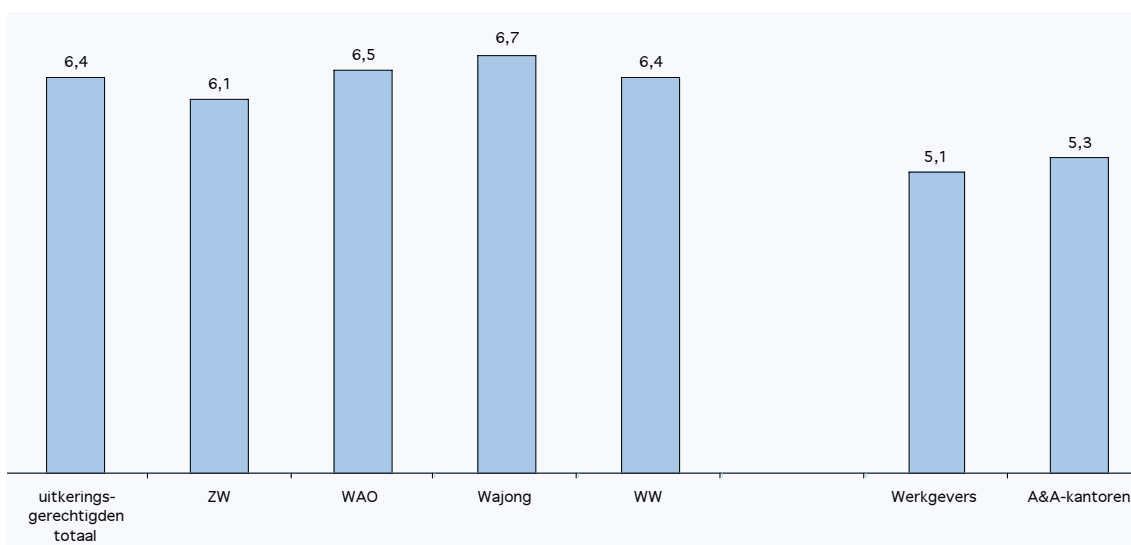
Bij werkgevers is 44% geheel in het gelijk gesteld door UWV en 23% gedeeltelijk. Bij A&A-kantoren zag 53% de klacht geheel gehonoreerd worden en 16% gedeeltelijk. Gemiddeld twee op de vijf werkgevers is het eens met de reactie van UWV op de klacht, wat ook geldt voor A&A-kantoren.

3.8 Handhaving / controle op misbruik

Werkgevers en A&A-kantoren kregen vragen over handhaving. Dezelfde vragen zijn aan uitkeringsgerechtigden voorgelegd, maar onder de benaming controle op misbruik.

De uitkeringsgerechtigden geven controle op misbruik een voldoende (6,4). Duidelijkheid over mogelijke sancties krijgt van alle vier uitkeringsgroepen een bovengemiddelde waardering. Dit geldt ook voor de bereikbaarheid van UWV om eventuele wijzigingen door te geven.

Figuur 3.10 Handhaving / controle op misbruik

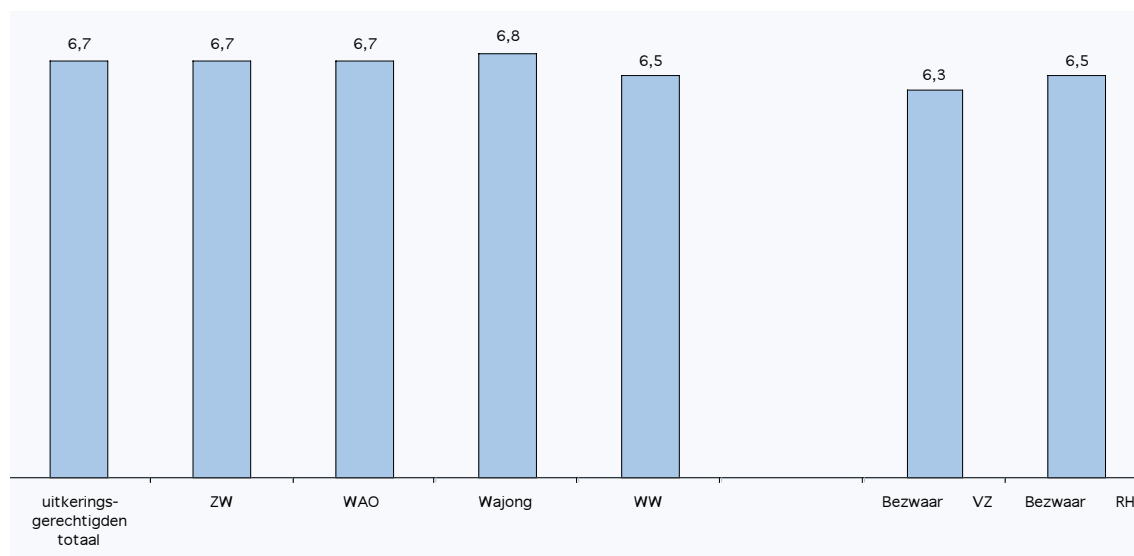


Werkgevers en A&A-kantoren geven een onvoldoende voor handhaving (respectievelijk 5,1 en 5,3). Vooral de bereikbaarheid van UWV om eventuele wijzigingen door te geven leidt bij hen tot ontevredenheid.

3.9 Het UWV-kantoor

Uitkeringsgerechtigden en de klanten die bezwaar hebben ingediend oordelen positief over het UWV-kantoor (respectievelijk 6,7 en 6,3). Vooral de duidelijke routebeschrijving, de bereikbaarheid van het UWV-kantoor en de service en behulpzaamheid van de UWV-receptionistes dragen bij aan deze goede scores.

Figuur 3.11: Het UWV-kantoor *Figuur 5.8*



4 Preventie en re-integratie

4.1 Verzuimbeheersing

De activiteiten van UWV om mensen aan het werk te houden begint met de verzuimbeheersing. Daarbij streeft UWV ernaar om klanten met een ziektebewijzing snel weer aan het werk te krijgen.

Bij verzuimbeheersing wordt kort na de ziekmelding contact opgenomen met de klant om afspraken te maken over wanneer hij weer aan de slag kan gaan. Op de vraag of een medewerker verzuimbeheersing telefonisch contact heeft opgenomen, antwoordt inmiddels 42% positief. Iets meer dan de helft (53%) geeft aan dat dit nog niet het geval was.

Aan de klanten die contact hebben gehad met de medewerker verzuimbeheersing is gevraagd een oordeel te geven over deze aanpak. Klanten met een ziektebewijzing geven hiervoor een 6,2. De klanten beoordelen vooral de correcte behandeling (6,8) en inzicht in de gezondheidssituatie van de klant (6,4) positief. Minder tevreden zijn ze over de duidelijkheid van de informatie over voorzieningen (5,6).

4.2 Wet Verbetering Poortwachter

4.2.1 Klanten met een ziektebewijzing

Volgens de Wet Verbetering Poortwachter zijn uitzendkrachten en WW-ers die ziek worden, de zogenaamde vangnetters, zelf verantwoordelijk voor de re-integratie. UWV neemt dan de rol van werkgever en arbodienst over. De UWV-verzekeringsarts stelt samen met de klant een probleemanalyse en een plan van aanpak op.

Het oordeel van klanten met een ziektebewijzing over de dienstverlening van UWV bij de Wet Verbetering Poortwachter is bijna voldoende (5,6). De waardering voor voldoende hulp en motivatie door de verzekeringsarts wijkt hier niet van af (5,5).

Oudere klanten oordelen positiever (6,1) dan jongere klanten (5,3) over de dienstverlening van UWV bij de poortwachtwet. Hoogopgeleiden oordelen negatiever dan de laagopgeleiden over deze dienstverlening. Opvallend is dat hoogopgeleiden de folder Als u door ziekte niet kunt werken kritischer beoordelen dan de laagopgeleiden. En voor hoogopgeleiden is ook duidelijk minder duidelijk wat van hen verwacht wordt tijdens de ziekteperiode (5,2) dan voor laagopgeleiden (6,2).

4.2.2 Werkgevers

Volgens de Wet Verbetering Poortwachter zijn werkgevers medeverantwoordelijk voor de re-integratie van hun zieke werknemers. UWV ondersteunt de werkgever hierbij.

Zowel de werkgevers de A&A-kantoren geven de ondersteuning van UWV bij de uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter net geen voldoende. De werkgevers geven een 5,6 en de A&A-kantoren een 5,7. Het oordeel van werkgevers en A&A-kantoren over de ondersteuning bij de Wet Verbetering Poortwachter wordt ondermeer bepaald door een lage score op de hoeveelheid formulieren.

Een bijzonder onderdeel van de ondersteuning door UWV bij de Wet Verbetering Poortwachter is het deskundigenoordeel van UWV. Als werkgever en werknemer er samen niet uitkomen bij re-integratie, kunnen zij een deskundigenoordeel aanvragen bij UWV. De arbeidsdeskundige geeft dan een niet-bindend advies. Aan de werkgevers en A&A kantoren is gevraagd of ze een deskundigenoordeel bij UWV hebben aangevraagd.

Tabel 4.1: Aanvraag deskundigenoordeel

	Aanvraag deskundigenoordeel
Werkgevers	28%
Minder dan 35 werknemers	10%
35-99 werknemers	16%
100-499 werknemers	29%
500 werknemers en meer	44%
A&A kantoren	9%

Van de werkgevers is 52% het eens met het deskundigenoordeel van UWV. Bij de A&A-kantoren ligt dit percentage op 40%. Werkgevers die een deskundigenoordeel hebben aangevraagd, beoordelen de gang van zaken hierbij met een 4,7. A&A-kantoren geven daarvoor een 4,6. De duidelijkheid en bruikbaarheid van het advies scoren een onvoldoende. Dat geldt ook voor de tijdigheid waarmee het deskundigenoordeel wordt gegeven (werkgevers 4,0, A&A-kantoren 4,4).

Op de vraag hoe lang ze na de aanvraag het deskundigenoordeel van UWV kregen, antwoordt een kwart van de werkgevers en A&A-kantoren dat dit binnen een maand gebeurde.

Tabel 4.2: Hoe lang moeten wachten op deskundigenoordeel

	Binnen 1 maand	1 tot 2 maanden	2 tot 3 maanden	Meer dan 3 maanden
Werkgevers	23%	41%	17%	13%
Minder dan 35 werknemers	31%	25%	13%	6%
35-99 werknemers	15%	43%	23%	13%
100-499 werknemers	24%	37%	20%	16%
500 werknemers en meer	24%	45%	14%	11%
A&A kantoren	25%	26%	19%	15%

Een ander element van de Wet Verbetering Poortwachter is het re-integratieverslag. Voor een WIA-aanvraag moet de zieke werknemer een re-integratieverslag meesturen dat hij samen met de werkgever heeft opgesteld. Aan werkgevers en A&A-kantoren is gevraagd of ze ervaring hebben met het opstellen van het re-integratieverslag.

Tabel 4.3: Ervaring met opstellen re-integratieverslag

	Ervaring re-integratieverslag
Werkgevers	57%
Minder dan 35 werknemers	14%
35-99 werknemers	51%
100-499 werknemers	62%
500 werknemers en meer	76%
A&A kantoren	20%

Zij die ervaring hebben met het opstellen van een re-integratieverslag is gevraagd een oordeel te geven over de ondersteuning die UWV hierbij biedt. Hierover is het oordeel van de werkgevers positiever (5,7) dan van de A&A-kantoren (5,0).

Op basis van het re-integratieverslag toetst UWV of de re-integratie-inspanningen voldoende zijn geweest. Als de uitkomst van de toetsing negatief is, krijgt de werkgever hierover van UWV bericht. Aan de werkgevers en A&A-kantoren is gevraagd of ze een beslissing van UWV hebben gekregen van een negatieve uitkomst. Van de werkgevers en A&A-kantoren heeft 19% zo'n beslissing gekregen. Bij grote werkgevers komt dit vaker voor (25%) dan bij kleinere bedrijven (13%).

Aan de klanten die ervaring hebben met een negatieve toetsing is een oordeel gevraagd over de duidelijkheid en tijdigheid van de beslissing. Zowel werkgevers als A&A-kantoren zijn niet tevreden over de duidelijkheid van de beslissing (respectievelijk 4,5 en 3,9) en de tijdigheid van de beslissing (respectievelijk 3,9 en 3,4).

4.3 Begeleiding naar werk

Aan WAO-ers, Wajongers en WW-ers die begeleiding krijgen van UWV is gevraagd om de re-integratiebegeleiding te beoordelen.

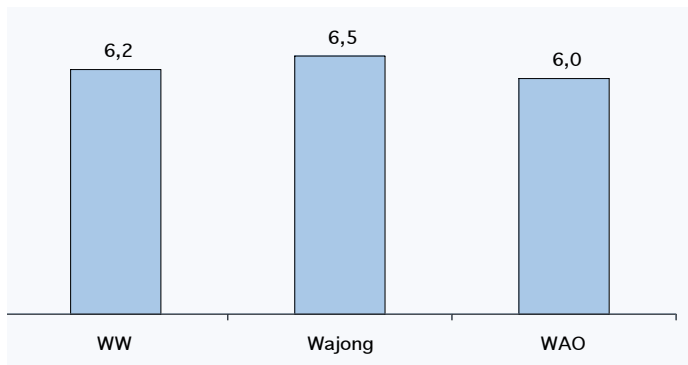
Tabel 4.4: Ervaring met begeleiding naar werk

	% uitkeringsgerechtigden
WAO	14%
Wajong	15%
WW	36%

Het zijn vooral klanten in de leeftijd van 35 tot 55 jaar die UWV bovengemiddeld naar werk begeleidt (28%). Onder 55-plussers begeleidt UWV een kleiner deel naar werk (18%). Opvallend is ook dat hoogopgeleiden bovengemiddeld door UWV begeleid worden naar werk (30%). Onder laagopgeleide uitkeringsgerechtigden begeleidt UWV 21% naar werk.

WAO-ers, Wajongers en WW-ers geven voor de begeleiding naar werk een voldoende.

Figuur 4.1 Begeleiding naar werk



De WAO-ers en WW-ers die UWV begeleidt naar werk zijn het meest positief over duidelijke informatie over hun rechten en plichten bij het zoeken naar werk, duidelijke informatie over re-integratie en sollicitatieplicht, en de mogelijkheid om bij de begeleiding eigen verantwoordelijkheid te nemen en zelfstandig te handelen.

Bij Wajongers is het beeld iets anders. Zij zijn het meest positief over duidelijkheid over wat ze van de begeleiding kunnen verwachten, begrip van de UWV-medewerker voor de individuele situatie en hoe de UWV-medewerker motiveert en stimuleert op een passende manier.

WAO-ers, WW-ers en Wajongers vinden wel dat de kansen voor de terugkeer naar werk niet altijd worden vergroot door de begeleiding. Ook zou de UWV-medewerker volgens hun meer moeten wijzen op sollicitaties voor andere functies.

4.4 Voorzieningen voor uitkeringsgerechtigden

Arbeidsgehandicapte uitkeringsgerechtigden kunnen werkvoorzieningen aanvragen voor ondersteuning bij het werk of de opleiding. De belangrijkste voorzieningen zijn: jobcoach, scholing, hulpmiddel voor onderwijs, een doventolk, en een vervoersvoorziening voor onderwijs of werk.

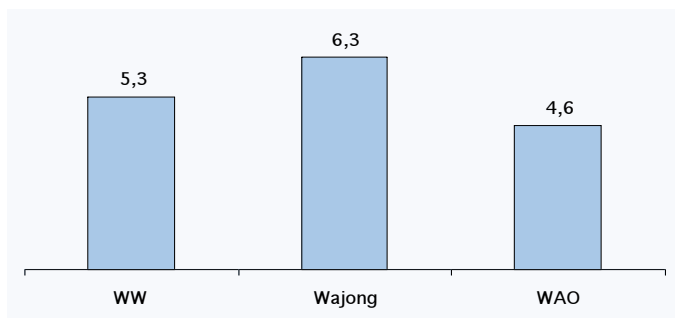
Aan WAO-ers, Wajongers en WW-ers is gevraagd of ze de afgelopen twaalf maanden bij UWV een voorziening hebben aangevraagd. Het zijn vooral jonge uitkeringsgerechtigden die voorzieningen aanvragen (13%). Van de 55-plussers heeft slechts 5% een voorziening aangevraagd.

Tabel 4.5: Aanvraag voorzieningen

	% uitkeringsgerechtigden
WAO	5%
Wajong	10%
WW	10%

Aan de kleine groep van klanten die een voorziening hebben aangevraagd is een oordeel gevraagd over het traject. De Wajongers zijn hierover positief. WAO-ers en WW-ers geven een onvoldoende.

Figuur 4.2 Voorzieningen



De WAO-ers en WW-ers zijn vooral ontevreden over de tijdige afhandeling van de aanvraag (respectievelijk 4,5 en 5,2). Voor WAO-ers is dit begrijpelijk, want zij wachten bovengemiddeld lang op een beslissing (22% wacht langer dan 3 maanden). WW-ers ontvangen de beslissing eerder dan de beide andere klantengroepen, maar zijn negatiever over de tijdigheid. Voor 28% kwam de beslissing van UWV binnen een maand terwijl 29% de beslissing binnen 1 tot 2 maanden ontving.

4.5 Voorzieningen voor werkgevers

Om het voor werkgevers financieel aantrekkelijk te maken om arbeidsgehandicapten in dienst te houden of te nemen, biedt UWV drie soorten voorzieningen:

- Subsidievoorziening;
- vergoedingen kinderopvang;
- proefplaatsing.

Werkgevers en A&A-kantoren die ervaring hebben met aanvragen voor voorzieningen is een oordeel gevraagd.

4.5.1 Subsidie

Als een werkgever voor het in dienst nemen of houden van een arbeidsgehandicapte werknemer kosten moet maken voor het treffen van een voorziening, dan kan hij hiervoor bij UWV een subsidie aanvragen.

Een derde van de werkgevers en een kwart van de A&A-kantoren heeft ervaring met het aanvragen van een subsidievoorziening.

Tabel 4.6: Ervaring met aanvragen subsidie

	Ervaring met aanvraag
Werkgevers	34%
Minder dan 35 werknemers	11%
35-99 werknemers	25%
100-499 werknemers	31%
500 werknemers en meer	54%
A&A kantoren	25%

Zowel werkgevers als A&A-kantoren geven de uitvoering van een subsidievoorziening een onvoldoende (respectievelijk 4,7 en 4,9). De tijdigheid van de beslissing krijgt het meest negatieve oordeel (werkgevers 3,7; A&A-kantoren 4,5).

Deze lage score is verklaarbaar gezien de lange wachttijden verklaarbaar.

Tabel 4.7: *Wachttijd beslissing subsidievoorziening*

	Binnen 1 maand	1 tot 2 maanden	2 tot 3 maanden	Meer dan 3 maanden
Werkgevers	6%	25%	23%	39%
Minder dan 35 werknemers	6%	33%	28%	22%
35-99 werknemers	15%	33%	19%	26%
100-499 werknemers	6%	30%	25%	31%
500 werknemers en meer	2%	18%	24%	49%
A&A kantoren	12%	36%	18%	28%

4.5.2 Vergoeding kinderopvang

Als een werkgever iemand met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in dienst neemt, dan kan hij onder bepaalde voorwaarden een vergoeding voor kinderopvang krijgen.

Bijna geen enkele respondent heeft ervaring met het aanvragen van Vergoeding Kinderopvang (slechts 1% van de werkgevers en 3% van de A&A-kantoren). Vanwege deze lage aantallen is het statistisch niet verantwoord om hierover te rapporteren.

4.5.3 Proefplaatsing

Proefplaatsing is de derde mogelijkheid die UWV biedt om re-integratie te bevorderen. Bij een proefplaatsing betaalt de werkgever maximaal drie maanden geen salaris voor zijn werknemer. De werknemer houdt in die periode zijn uitkering.

Dertien procent van de werkgevers en 10% van de A&A-kantoren heeft ervaring met het aanvragen van proefplaatsing bij UWV. Het zijn vooral de grotere ondernemingen die hier ervaring mee hebben (21%). Bij bedrijven met minder dan 35 werknemers heeft maar 2% ervaring met het aanvragen van proefplaatsing.

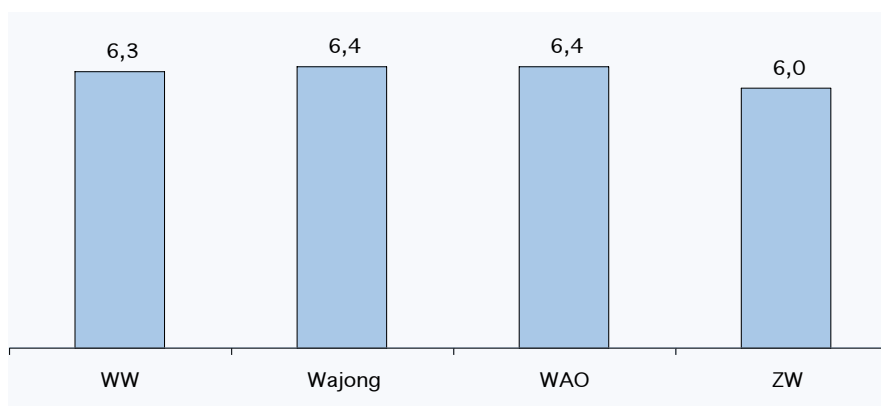
Werkgevers beoordelen deze aanvraagprocedure met een 5,1 en A&A-kantoren met een 5,4. Ook in dit geval scoort de tijdigheid van de beslissing het laagst (4,9).

5 Uitkeringsverzorging

5.1 Ziekmelding/Aanvraag uitkering

Aan alle uitkeringgerechtigden is gevraagd de aanvraagprocedure van hun uitkering te beoordelen. Mensen met een ziektewetuitkering is gevraagd naar een beoordeling van de in dit opzicht vergelijkbare ziekmelding.

Figuur 5.2: Ziekmelding / Aanvraag uitkering



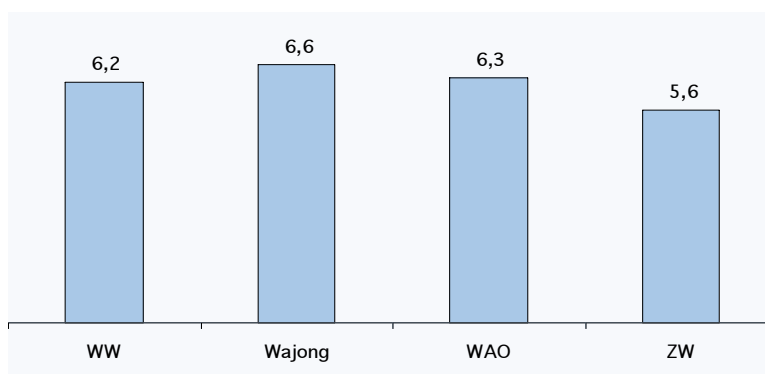
Alle uitkeringsgerechtigden zijn over het algemeen goed te spreken over de procedure om een uitkering aan te vragen. Ook klanten met een ziektewetuitkering geven de ziekmeldingsprocedure een voldoende.

De klanten geven wel een lager cijfer aan de duidelijkheid over de procedure na de aanvraag of ziekmelding. De klanten met een ziektewetuitkering beoordelen dit deelaspect met een 5,5 en WW-ers met een 5,9. WAO-ers en Wajongers zijn hierover wel tevreden.

5.2 Recht op uitkering

Aan alle uitkeringsgerechtigden (Ziektewet, WAO, Wajong en WW) is gevraagd te beoordelen hoe UWV communiceert over het recht op uitkering. Het gaat dan om de duur en hoogte van de uitkering en de tijdigheid van de beslissing.

Figuur 5.3: Recht op uitkering



Bij de WAO en WW is 11% het niet eens met de beslissing of er recht op uitkering bestaat. Overigens ontvangen deze klanten wel een uitkering van UWV. Bij Wajongers is slechts 3% het niet eens met de beslissing.

WW-ers, WAO-ers en Wajongers zijn tevreden over de duidelijkheid over duur en hoogte van de uitkeringen en de tijdigheid over de beslissing (respectievelijk 6,2, 6,3 en 6,6). De tevredenheid van mensen met een ziekte-uitkering is lager (5,6).

Alle uitkeringsgerechtigden is ook gevraagd wanneer zij de beslissing van UWV over de aanvraag hebben ontvangen.

Tabel 5.1: Wachtijd beslissing over ziekte-uitkering

	% van ZW-uitkeringsgerechtigden
Binnen 4 weken	45%
4 tot 6 weken	28%
Langer dan 6 weken	20%
Geen antwoord	6%

Tabel 5.2: Wachtijd beslissing over WAO-uitkering

	% van WAO-uitkeringsgerechtigden
Binnen 1 maand	20%
Na 1 tot 2 maanden	27%
Na 2 tot 3 maanden	12%
Na meer dan 3 maanden	13%
Geen antwoord	28%

Tabel 5.3: Wachtijd beslissing over Wajong-uitkering

	% van Wajong-uitkeringsgerechtigden
Binnen 1 maand	15%
Na 1 tot 2 maanden	28%
Na 2 tot 3 maanden	14%
Na meer dan 3 maanden	11%
Geen antwoord	32%

Een vrij groot percentage van de WAO-ers en Wajongers heeft geen antwoord op de vraag gegeven. Waarschijnlijk hebben zij al langer een uitkering en ligt de aanvraag dus verder in het verleden.

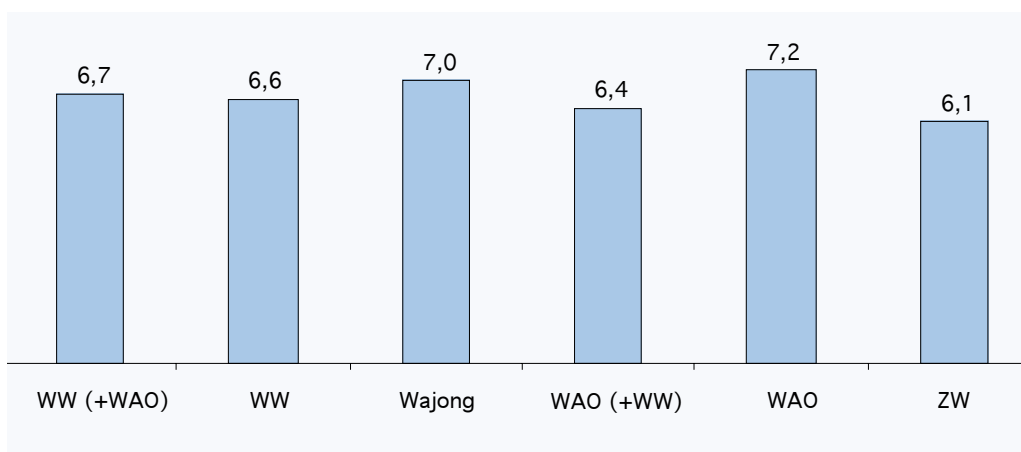
Tabel 5.4: Wachtijd beslissing over WW-uitkering

	% van WW-uitkeringsgerechtigden
Binnen 1 maand	39%
Na 1 tot 2 maanden	45%
Na 2 tot 3 maanden	9%
Na meer dan 3 maanden	3%
Geen antwoord	4%

5.3 Betalingen

Alle respondenten met een uitkering is gevraagd naar een oordeel over de wijze waarop UWV de betalingen van hun uitkering verzorgt. Alle klantengroepen geven de betalingen een ruime voldoende.

Figuur 5.4: Betalingen



De iets lagere waardering van de ziektewetbetalingen is het gevolg van een lage score op de tijdsduur tussen eerste ziektedag en de eerste betaling (5,6). Ook krijgt de doorbetaling bij een verandering in de Ziektewet een lagere score (5,6).

Bij de WW-ers en WAO-ers doet de situatie zich voor dat de klanten recht kunnen hebben op zowel een WAO- als een WW-uitkering, de zogenaamde samenloopgevallen. Klanten kunnen gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn en geen werk hebben waardoor er recht is op een (gedeeltelijke) WAO-uitkering en een (gedeeltelijke) WW-uitkering.

WW-ers beoordelen de betaling van de WW-uitkering in samenloop met een WAO-uitkering vrijwel even hoog, met respectievelijk een 6,6 en een 6,7. WAO-ers zijn over de betaling van hun WAO-uitkering aanmerkelijk positiever (7,2) dan als zij samenloop hebben met een WW-uitkering (6,4). Zij zijn vooral minder tevreden over de doorbetaling bij een verandering in de WW-uitkering (6,1). Bij verandering in de WAO-uitkering vinden zij dat de betaling soepeler doorloopt (7,1).

Alle respondenten is gevraagd hoe lang het duurde voor ze de eerste betaling hebben ontvangen.

Tabel 5.5: Ziektewet 1e betaling

	% van ZW-uitkeringsgerechtigden
Binnen 4 weken	41%
4 tot 6 weken	32%
Langer dan 6 weken	22%

Tabel 5.6: WAO, Wajong, WW: 1e betaling

	% van WAO-uitkeringsgerechtigden	% van Wajong-uitkeringsgerechtigden	% van WW-uitkeringsgerechtigden
Binnen 1 maand	33%	59%	33%
Na 1 tot 2 maanden	28%	24%	49%
Na 2 tot 3 maanden	5%	5%	9%
Na meer dan 3 maanden	5%	7%	4%
Geen antwoord	29%	36%	6%

Bij de WAO-ers heeft 29% deze vraag niet beantwoord. Omdat veel van hen al langere tijd een uitkering ontvangen is het waarschijnlijk dat ze zich dat niet meer herinneren. Dit geldt ook voor de Wajongers.

De snelheid van de eerste betaling laat voor WAO-ers en Wajongers ongeveer hetzelfde beeld zien. De eerste betaling aan WW-ers volgt in de meeste gevallen snel na de eerste WW-dag.

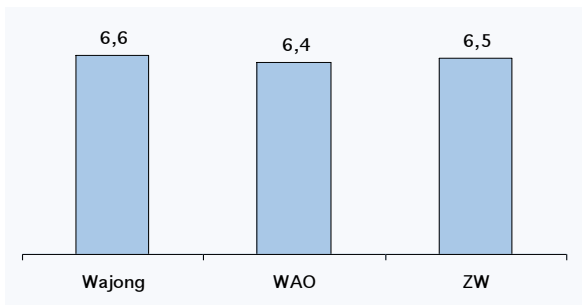
5.4 De verzekeringsarts

Het contact met de verzekeringsarts is beoordeeld door mensen met een ziektewetuitkering-, WAO-ers en Wajongers.

Alle WAO-ers en Wajongers hebben contact gehad met de verzekeringsarts. Bij mensen met een ziektewetuitkering ligt dit iets anders. Van deze klanten heeft 82% contact gehad met de verzekeringsarts. Jongere mensen met een ziektewetuitkering blijken in iets mindere mate contact met de verzekeringsarts te hebben gehad (74%).

Alle drie de klantengroepen geven een ruime voldoende voor het contact met de verzekeringsarts. 55-plussers beoordelen het contact met de verzekeringsarts bovengemiddeld positief (6,8).

Figuur 5.5: Contact met de verzekeringsarts

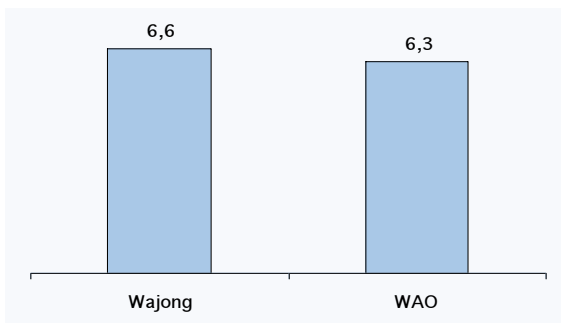


Minder tevreden zijn de WAO-ers en mensen met een Ziektewetuitkering over de informatie over mogelijkheden en beperkingen (respectievelijk 5,9 en 6,1). Daar staat tegenover dat mensen met een ziektewetuitkering bijzonder positief zijn over de tijd die de verzekeringsarts voor hun neemt (7,1). Ook de Wajongers en WAO-ers zijn hierover goed te spreken (respectievelijk 6,8 en 6,7). Wajongers zijn ook meer dan gemiddeld tevreden over de deskundigheid van de verzekeringsarts (6,7) en het begrip van de verzekeringsarts voor de persoonlijke situatie (6,7).

5.5 De arbeidsdeskundige

Naast contact met de verzekeringsarts hebben WAO-ers en Wajongers ook contact met een arbeidsdeskundige van UWV. Ook dit contact wordt door WAO-ers en Wajongers met een voldoende beoordeeld. Ze zijn in het bijzonder tevreden over de correcte behandeling (respectievelijk 6,6 en 6,7), de tijd die de arbeidsdeskundige neemt (respectievelijk 6,6 en 6,7) en het begrip dat hij toont voor de persoonlijke situatie (6,4 en 6,7).

Figuur 5.6: Contact met de arbeidsdeskundige



Een minder goede waardering is er voor de informatie over de mogelijkheden om te werken en voor informatie over scholing (respectievelijk 6,0 en 6,2). Over het contact met de arbeidsdeskundige zijn 55-plussers positiever (6,6) dan de andere leeftijdsgroepen. Mensen met een hoge opleiding zijn minder tevreden dan mensen met een lage opleiding.

5.6 Werkgevers over uitvoering ZW en WAO

5.6.1 Uitvoering Ziektewet

Aan alle werkgevers en A&A-kantoren is gevraagd of zij ervaring met de uitvoering van de Ziektewet hebben.

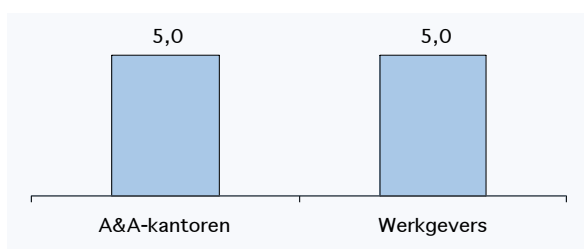
Tabel 5.3: Ervaring met uitvoering Ziektewet

Werkgevers	67%
Minder dan 35 werknemers	34%
35-99 werknemers	62%
100-499 werknemers	73%
500 werknemers en meer	81%
A&A kantoren	50%

Hoe groter het bedrijf is, des te meer ervaring het heeft met de uitvoering van de Ziektewet. Bij bedrijven met minder dan 35 werknemers heeft 34% ervaring met de uitvoering van de Ziektewet. Bij bedrijven met meer dan 500 werknemers is dat 81%.

Aan de bedrijven die ervaring hebben met de uitvoering van de Ziektewet is gevraagd naar een oordeel over de dienstverlening van UWV. Zowel de werkgevers als de A&A-kantoren geven UWV voor de uitvoering van de Ziektewet een 5,0. Kleine bedrijven hebben een minder negatief oordeel (5,5) dan grote ondernemingen (4,6).

Figuur 5.7: Uitvoering Ziektewet



5.6.2 Uitvoering WAO

Werkgevers hebben ongeveer evenveel ervaring met de uitvoering van de Ziektewet (67%) als met de uitvoering van de WAO (64%). A&A-kantoren hebben minder ervaring met uitvoering van de WAO (32%).

Tabel 5.4: Ervaring met uitvoering WAO

Werkgevers	64%
Minder dan 35 werknemers	19%
35-99 werknemers	48%
100-499 werknemers	71%
500 werknemers en meer	91%
A&A kantoren	32%

Net zoals bij de Ziektewet blijkt dat grotere bedrijven meer ervaring hebben dan kleinere bedrijven met de uitvoering van WAO.

Het oordeel van werkgevers over de dienstverlening bij de uitvoering van de WAO is een 5,3. A&A-kantoren geven UWV een 5,0.

Figuur 5.8: Uitvoering WAO



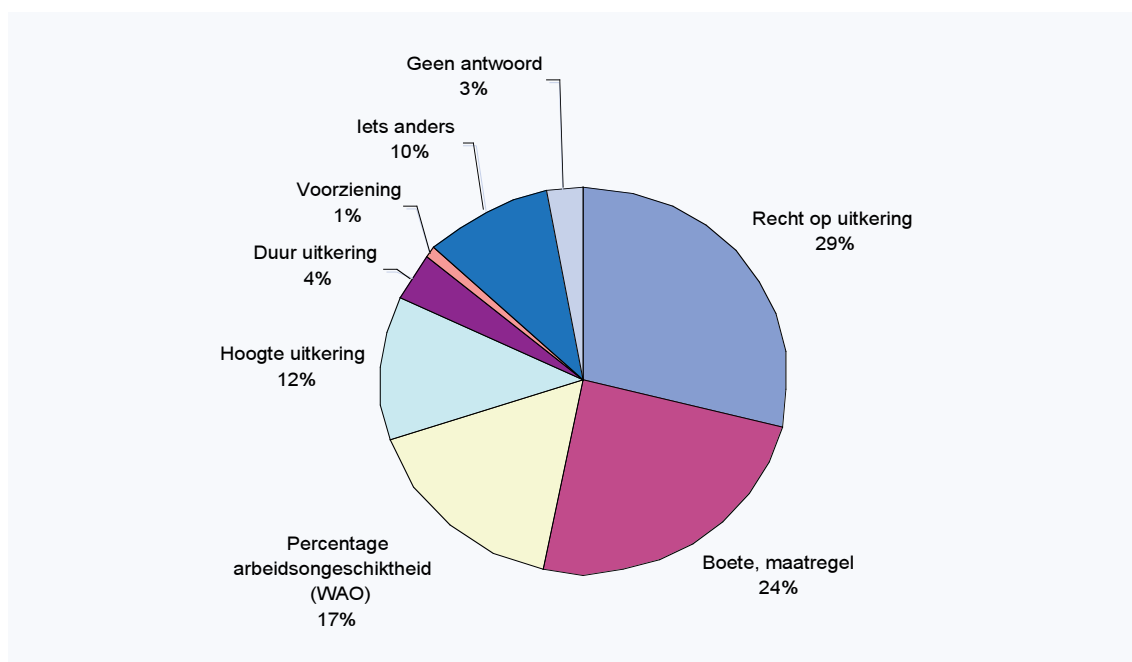
6 Bezwaar

6.1 Indienen bezwaar

In het klanttevredenheidsonderzoek zijn alleen afgehandelde bezwaarzaken meegenomen (zaken waarover UWV een beslissing op bezwaar heeft genomen). Het gaat daarbij om bezwaarzaken die door verzekerden zijn ingediend. Daarnaast hebben ook rechtshulpverleners deelgenomen aan het onderzoek.

Ruim de helft van de bezwaarzaken van verzekerden had betrekking op de WW (52%), nog eens 30% op de WAO. Slechts 9% van de verzekerden hebben bezwaar ingediend over een ziektewetuitkering en 10% diende bezwaar in om een andere reden of gaf geen antwoord op deze vraag.

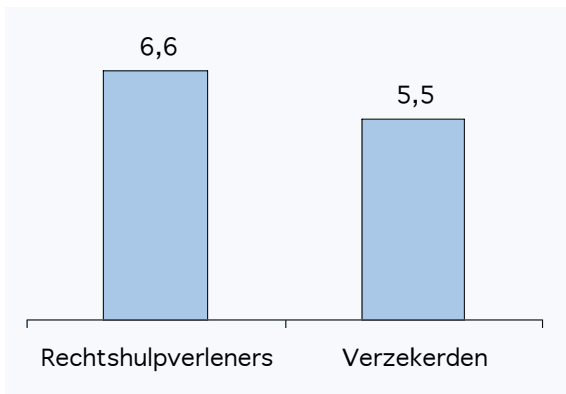
Figuur 6.1: Zaken waartegen verzekerden bezwaar hebben ingediend (percentages)



De beslissingen waartegen verzekerden bezwaar hebben ingediend, gingen in de meeste gevallen over het recht op uitkering en over boetes en maatregelen. Daarnaast ging 17% van de bezwaren over de mate van arbeidsongeschiktheid (WAO), de hoogte van de uitkering (12%) of over een andere reden (10%).

Verzekerden geven het indienen van een bezwaar een 5,5. De informatie over het indienen van een bezwaarschrift vinden ze voldoende, de informatie over de gang van zaken tijdens de bezwaarprocedure waarderen ze lager.

Figuur 6.2: Indienen bezwaar

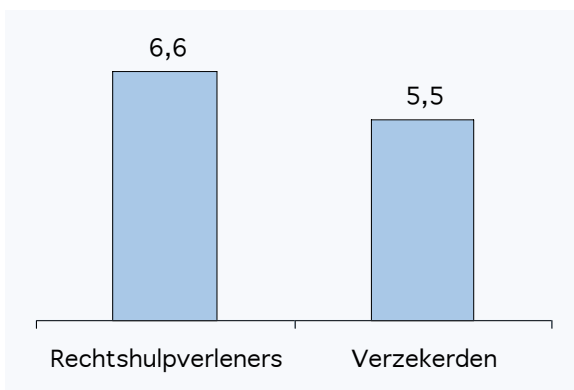


Rechtshulpverleners zijn duidelijk meer tevreden over de informatie en de gang van zaken bij het indienen van een bezwaar dan verzekerden.

6.2 Behandeling bezwaar

Verzekerden zijn niet zo tevreden over de behandeling van het bezwaar. Ze geven een 4,4 voor de mate waarin zij zich op de hoogte gehouden voelen over de afhandeling van het bezwaar (4,8). Ze zijn nog minder te spreken over het contact met de bezwaar-verzekeringsarts en de bezwaar-arbeidsdeskundige (4,4).

Figuur 6.3: Behandeling bezwaar



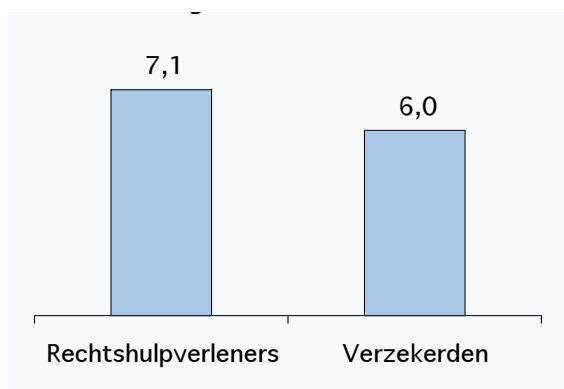
Rechtshulpverleners zijn tevredener over de behandeling van het bezwaar. Dat kan gedeeltelijk verklaard worden doordat zij niet persoonlijk te maken hebben met bezwaar-arbeidsdeskundigen en bezwaar-verzekeringsartsen. Maar ook over de medewerkers Bezwaar (6,7) en de zorgvuldigheid waarmee bezwaarschriften worden behandeld (5,7) zijn zij tevredener dan verzekerden. Rechtshulpverleners voelen zich echter ook onvoldoende op de hoogte gehouden over de voortgang van de afhandeling.

6.3 De hoorzitting

Nadat UWV het bezwaar in behandeling heeft genomen, bestaat de mogelijkheid van een hoorzitting. Van alle verzekerden die een bezwaarschrift hebben ingediend, is 47% door UWV gebeld met de vraag of ze gebruik wilden maken van een hoorzitting. Van deze 47% heeft 59% van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Dit betekent dat 28% de hoorzitting beoordeeld heeft. Verzekerden zijn redelijk tevreden over de informatie die zij kregen over de mogelijkheid van een mondelinge hoorzitting (5,9).

In de meeste gevallen (83%) vond de hoorzitting plaats op het UWV-kantoor. Elf procent vond telefonisch plaats.

Figuur 6.4: Hoorzitting



De hoorzitting als geheel wordt door verzekerden beoordeeld met een 6. Ruim voldoende scoort de mogelijkheid om tijdens de hoorzitting eigen standpunten naar voren te brengen. Ook de medewerker Bezwaar trad volgens de verzekerden correct op tijdens de hoorzitting. Hij gaf in de ogen van de verzekerden ook duidelijke uitleg tijdens de hoorzitting.

Uiteindelijk voldeed de hoorzitting zelf minder aan de verwachtingen van de verzekerden. Dit heeft te maken met het feit dat een meerderheid van de verzekerden het niet eens is met de beslissing op het bezwaar (los van de vraag of zij wel of geen hoorzitting hebben gehad). Uiteraard beïnvloedt dat achteraf het oordeel dat de verzekerde overhoudt aan een hoorzitting.

Van de rechtshulpverleners maakt 83% gebruik van de mogelijkheid van een hoorzitting. De grote meerderheid van de rechtshulpverleners geeft de voorkeur aan een mondelinge hoorzitting op het UWV-kantoor. Rechtshulpverleners zijn tevreden over hoorzittingen op het UWV-kantoor. Gemiddeld geven zij een 7,1 voor de hoorzittingen.

6.4 Beslissing op bezwaar

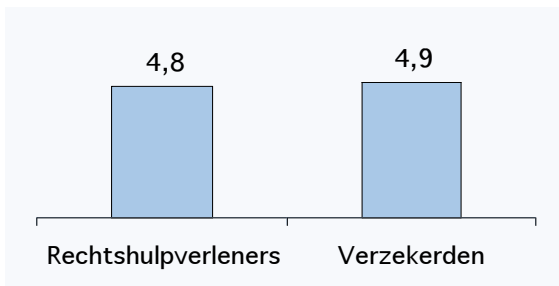
Na de behandeling van het bezwaar en een eventuele hoorzitting neemt UWV een beslissing over het ingediende bezwaar. Verzekerden beoordelen de gang van zaken – van uitleg over de beslissing tot en met snelheid van afhandeling na de beslissing – gemiddeld met een 4,9.

Rechtshulpverleners zijn tevreden over de uitleg die UWV geeft over de beslissingen. Minder tevreden zijn ze echter over de tijdigheid van deze beslissingen. Ook de snelheid van afhandeling na de beslissing krijgt een onvoldoende.

Tabel 6.2: Tijdsduur beslissing op bezwaar

	% verzekerden	% rechtshulpverleners
Binnen 1 maand	21%	3%
Van 1 tot 2 maanden	30%	13%
Van 2 tot 3 maanden	21%	38%
Langer dan 3 maanden	23%	39%

Figuur 6.5: Beslissing op bezwaar



Naar alle waarschijnlijkheid heeft de lage tevredenheid te maken met het feit dat 54% van de verzekerden geen gelijk heeft gekregen van UWV. Ook is 61% het niet eens met de beslissing van UWV op het ingediende bezwaar. Overigens gaat uiteindelijk slechts 20% van de verzekerden naar eigen zeggen tegen de beslissing van UWV in beroep (of heeft dit al gedaan).

Tabel 6.1: Bezwaar: wel / niet gelijk gekregen

In het gelijk gesteld	29%
Gedeeltelijk in het gelijk gesteld	11%
Nog niet bekend	4%
Niet in het gelijk gesteld	54%

7 De klant over UWV, de politiek en de media

7.1 Inleiding

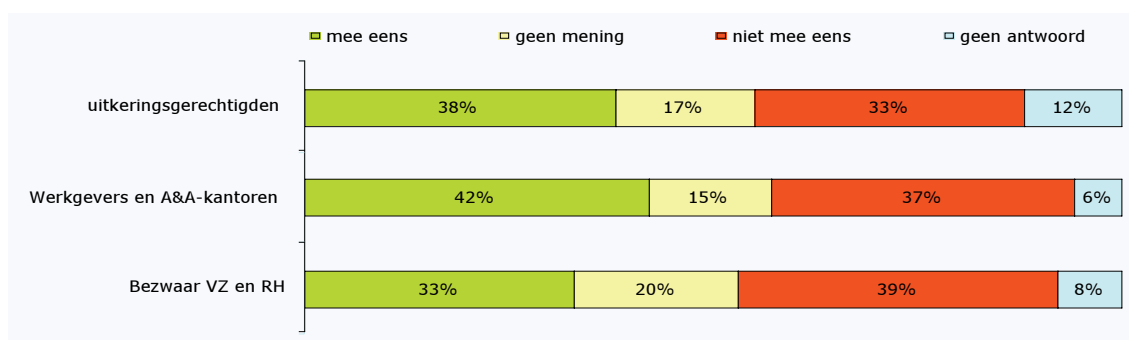
Nieuw in het klanttevredenheidsonderzoek van UWV zijn stellingen over het overheidsbeleid voor de sociale zekerheid ('Den Haag'), de uitvoering daarvan door UWV, de rol van de media en de onderlinge relaties.

7.2 De media

Over dit onderwerp kregen de klanten de volgende stellingen voorgelegd:

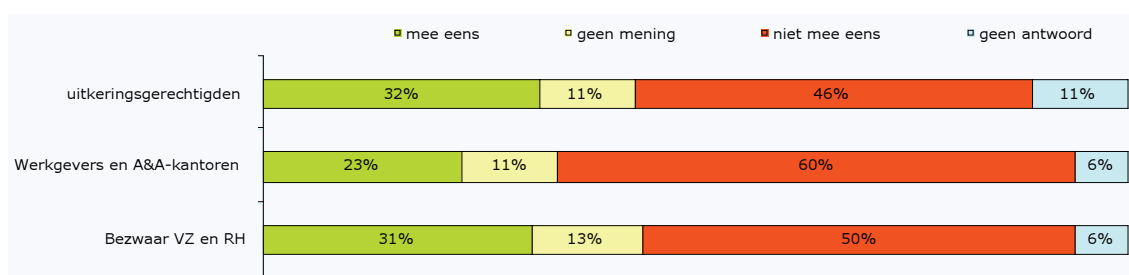
- De media hebben te veel invloed op de politiek;
- De media geven een realistisch beeld van mensen met een uitkering;
- De media doen alleen verslag van zaken die niet goed gaan bij UWV;

Figuur 7.1: De media hebben te veel invloed op de politiek



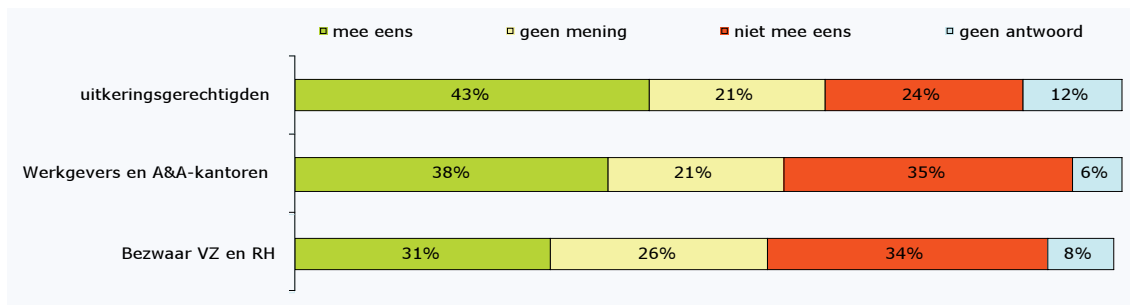
Over de vraag of de media te veel invloed hebben op de politiek zijn de meningen verdeeld. Ongeveer evenveel klanten zijn het eens of oneens met deze stelling.

Figuur 7.2: De media geven een realistisch beeld van mensen met een uitkering



De meeste klanten van UWV vinden het door de media geschetste beeld van uitkeringsgerechtigden niet realistisch. Opvallend is dat werkgevers en A&A-kantoren die mening meer zijn toegeedaan (60%) dan de uitkeringsgerechtigden zelf (46%).

Figuur 7.3: De media doen alleen verslag van zaken die niet goed gaan bij UWV



De meerderheid van de uitkeringsgerechtigden is het ermee eens dat de media het alleen hebben over zaken die niet goed gaan bij UWV. Dat geldt niet voor alle klanten: bij werkgevers en A&A-kantoren zijn ongeveer evenveel mensen het eens als oneens met deze stelling. Dit geldt ook voor de mensen die bezwaar hebben aangetekend.

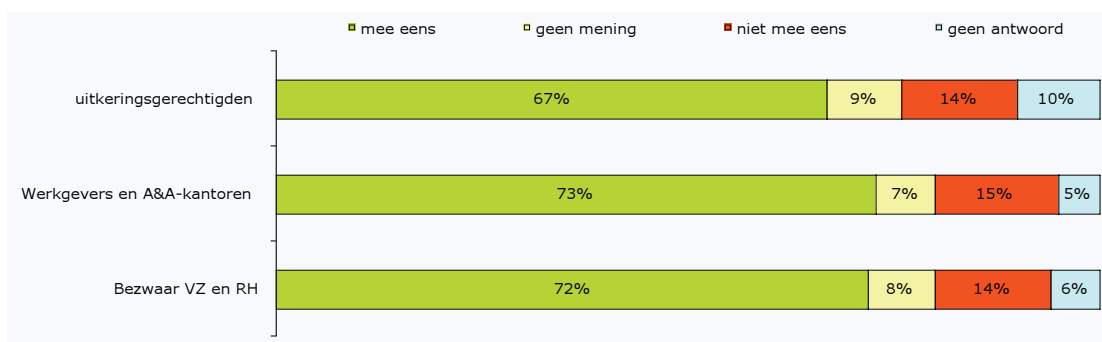
7.3 Politiek en regeringsbeleid

Over dit onderwerp zijn aan de klanten de volgende stellingen voorgelegd:

- De politieke besluitvorming over de sociale zekerheid houdt onvoldoende rekening met de werkelijkheid;
- Het regeringsbeleid over de sociale zekerheid is rechtvaardig;
- De wetgeving over de sociale zekerheid heeft op mij als klant meer invloed dan de uitvoering daarvan door UWV;
- Niet de overheid, maar uitkeringsgerechtigden zelf zijn verantwoordelijk voor het vinden van werk.

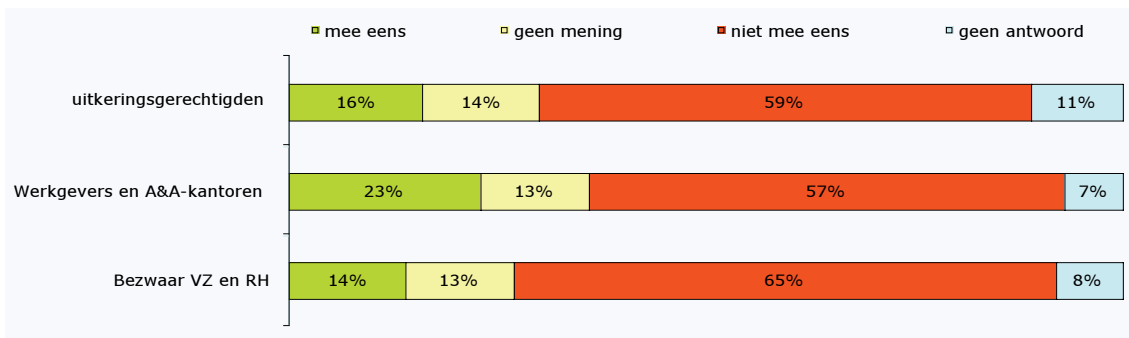
Alle klanten beoordelen de politieke besluitvorming over de sociale zekerheid vrij negatief. Twee derde (uitkeringsgerechtigden) tot driekwart (werkgevers, A&A-kantoren, verzekerden bezwaar en rechtshulpverleners) vindt dat de politieke besluitvorming onvoldoende rekening houdt met de werkelijkheid.

Figuur 7.4: De politieke besluitvorming over de sociale zekerheid houdt onvoldoende rekening met de werkelijkheid



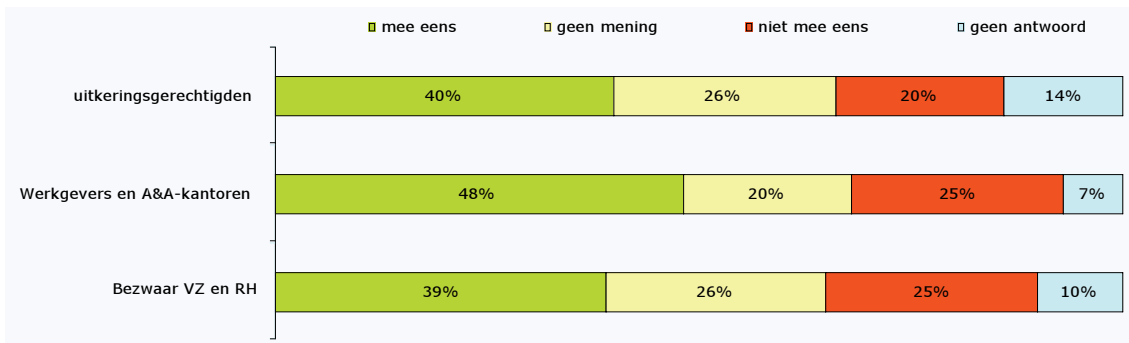
Ook vindt een vrij hoog percentage klanten (57 tot 65%) het regeringsbeleid over de sociale zekerheid niet rechtvaardig. Minder dan een kwart van de UWV-klanten is het eens met de stelling dat het regeringsbeleid rechtvaardig is.

Figuur 7.5: Het regeringsbeleid over de sociale zekerheid is rechtvaardig



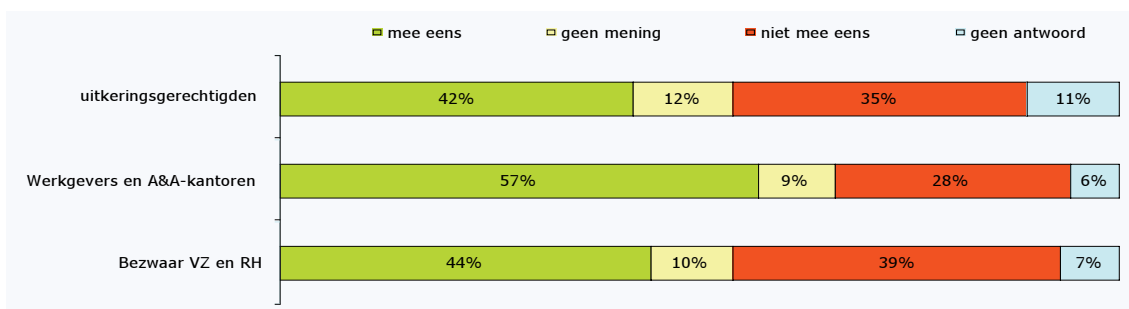
Vinden de klanten dat de wetgeving over de sociale zekerheid op hen meer invloed heeft dan de uitvoering door UWV? Tamelijk veel klanten kunnen daar geen antwoord op geven of vinden het lastig deze vraag te beantwoorden. Dat geldt vooral voor uitkeringsgerechtigden (40%), verzekerden die bezwaar hebben ingediend en rechtshulpverleners (36%). Van deze beide groepen vindt 40% van de respondenten dat de wetgeving meer invloed heeft dan de uitvoering door UWV. Onder werkgevers ligt dit percentage hoger, namelijk op 48%. Tussen de 20% en 25% van alle klanten is het niet eens met deze stelling.

Figuur 7.6: De wetgeving over de sociale zekerheid heeft op mij als klant meer invloed dan de uitvoering daarvan door UWV



Bij re-integratie speelt de vraag wie er nu verantwoordelijk is voor het vinden van werk. Sommigen zijn van mening dat uitkeringsgerechtigden zelf verantwoordelijk zijn. Anderen vinden dat de landelijke of regionale overheden hiervoor verantwoordelijk zijn.

Figuur 7.7: Niet de overheid, maar uitkeringsgerechtigden zelf zijn verantwoordelijk voor het vinden van werk



Een kleine meerderheid van de klanten van UWV vindt dat uitkeringsgerechtigden zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van werk. Vooral werkgevers en accountants- en administratiekantoren zijn hiervan overtuigd. Maar ook 42% van de uitkeringsgerechtigden vindt dat niet de overheid, maar zichzelf verantwoordelijk zijn voor re-integratie. Bijna hetzelfde percentage vinden we bij klanten die bezwaar hebben ingediend.

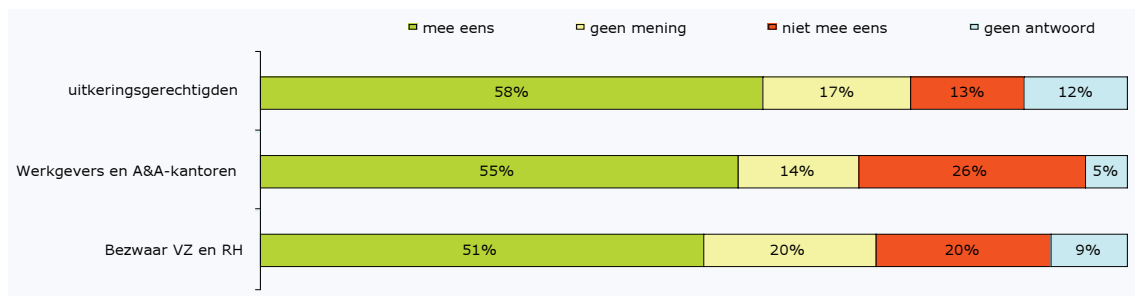
7.4 De klant over UWV

Over dit onderwerp zijn aan de klanten de volgende stellingen voorgelegd:

- UWV moet in 'Den Haag' meer invloed hebben op de uitvoerbaarheid van wetten en regels;
- Los van de wetten en regels uit 'Den Haag' doet UWV zijn best mij als klant goed te behandelen;
- UWV doet er zoveel mogelijk aan om uitkeringsgerechtigden aan het werk te helpen;
- UWV past de sociale zekerheidswetten te star toe.

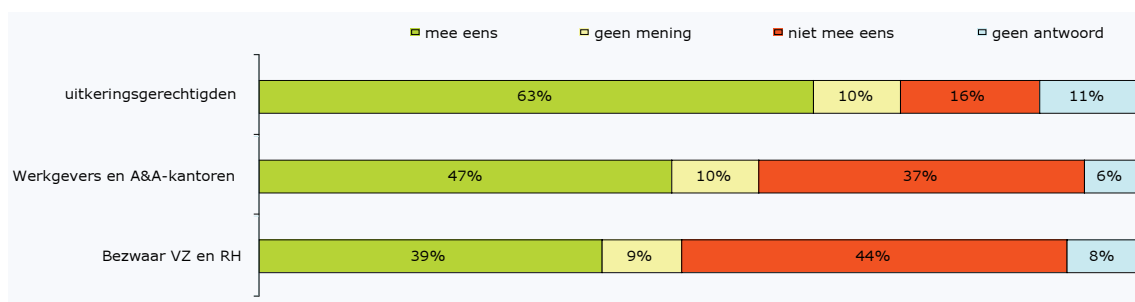
Twee meningen komen naar voren over de relatie tussen de beleidsmakers en wetgevers uit Den Haag en UWV als uitvoerder van de wetgeving. Ten eerste vindt een meerderheid van de UWV-klanten (variërend van 51 tot 58%) dat UWV in 'Den Haag' meer invloed moet hebben op de uitvoerbaarheid van wetten en regels.

Figuur 7.8: UWV moet in 'Den Haag' meer invloed hebben op de uitvoerbaarheid van wetten en regels



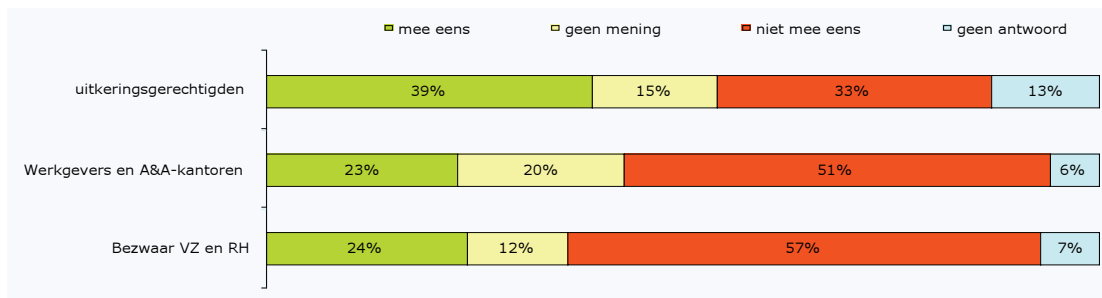
In de tweede plaats vinden zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers en A&A-kantoren dat UWV toch zijn best doet hen als klant goed te behandelen. Uitkeringsgerechtigden zijn daarbij met afstand het meest positief over UWV, indieners van een bezwaar begrijpelijkerwijs minder.

Figuur 7.9: Los van de wetten en regels uit 'Den Haag' doet UWV zijn best mij als klant goed te behandelen



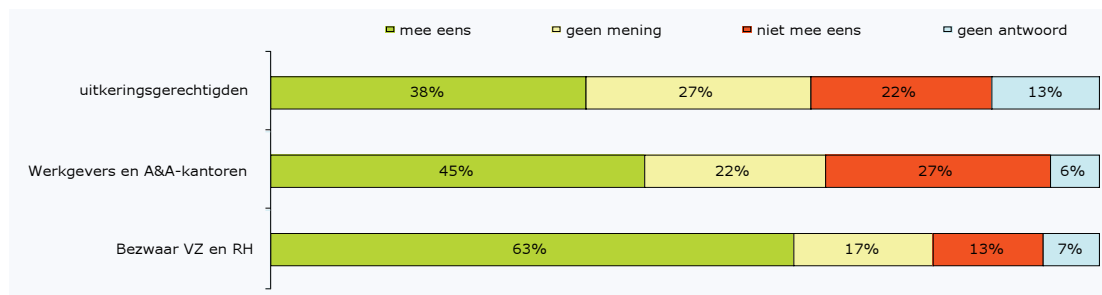
Zoals we hebben gezien vinden de meeste klanten dat uitkeringsgerechtigden zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van werk, en niet de overheid. UWV speelt hierbij natuurlijk ook een belangrijke rol in de begeleiding bij re-integratie van uitkeringsgerechtigden.

Figuur 7.10: UWV doet er zoveel mogelijk aan om uitkeringsgerechtigden aan het werk te helpen



Van de uitkeringsgerechtigden vindt 39% dat UWV er veel aan doet om hen aan het werk te helpen. Werkgevers en klanten die bezwaar indienden zijn hiervan niet overtuigd. Zij vinden in meerderheid (51 tot 57%) dat UWV te weinig aan re-integratie doet.

Figuur 7.11: UWV past de sociale zekerheidswetten te star toe



De meerderheid van de klanten van UWV vindt ten slotte dat UWV de sociale zekerheidswetten te star toepast. Een aandeel van 38% van de uitkeringsgerechtigden, 45% van de werkgevers en A&A-kantoren, en maar liefst 63% van de klanten die bezwaar hebben ingediend delen deze mening.

8 Verantwoording

8.1 Uitvoering en opzet onderzoek

Om de kwaliteit van de dienstverlening van UWV vast te stellen, heeft UWV begin 2006 voor de derde keer het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Aan elke klantengroep van UWV is gevraagd om de dienstverleningsaspecten waarmee men ervaring heeft te beoordelen. De onderzoeksperiode was januari-februari 2006. Het oordeel betreft dan ook de dienstverlening in 2005.

Het klanttevredenheidsonderzoek UWV 2005 is in opdracht van UWV uitgevoerd door PASA Research te Amsterdam/Heerlen in samenwerking met PON Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling te Den Bosch, door mevr. drs. A. Bosch en drs. E. Edelmann.

8.8.1 Doel van het klanttevredenheidsonderzoek

UWV is in 2002 gestart met dit onderzoek volgens het SERVQUAL-model³⁾ onder zijn klanten: uitkeringsgerechtigden, werkgevers, accountants- en administratiekantoren, verzekerden (bezwaar) en rechtshulpverleners. Tot nu toe is twee maal een klanttevredenheidsonderzoek gehouden: in 2002 en in 2003. Het onderzoek heeft drie doelen:

- 1 verantwoordelijkheid over de kwaliteit van dienstverlening,
- 2 interne beleidsmatige ondersteuning op basis van het oordeel van de klant over en het toegekende belang aan aspecten,
- 3 het vaststellen van effecten van gevoerd beleid en het bijsturen van de dienstverlening.

8.1.2 Wijzigingen ten opzichte van 2003

Het klanttevredenheidsonderzoek 2005 is ten opzichte van dit onderzoek 2003 op een aantal punten gewijzigd. Er is een aantal (deel)aspecten vervallen over taken die UWV niet zelf uitvoert of waarop UWV nauwelijks invloed heeft, zoals vragen over CWI, re-integratie-bureaus, beroepszaken en klantenparticipatie. Daarnaast zijn werkgevers die bezwaar hebben ingediend niet meegenomen in het onderzoek omdat zij zeer klein in aantal zijn.

Bij werkgevers en A&A-kantoren zijn de vragen over de premie-inning en looninspectie komen te vervallen na de overgang daarvan naar de Belastingdienst. Vergelijkingen met 2003 zijn daarom voornamelijk gemaakt in de antwoorden over re-integratie, Wet Verbetering Poortwachter en uitvoering ZW en WAO. Het gaat dan om algemene service en tijdigheid van de dienstverlening.

Verder is het aantal vragen uitgebreid waarbij een zogenaamde feitenvraag is toegevoegd (bijv. 'hoe lang duurde het...'). Zo krijgt het oordeel van de klant meer reliëf en werd het concreet. Daarnaast is bij een aantal deelaspecten de eens/oneens-vraag gesteld om te bepalen wat de invloed van een UWV-beslissing (los van de dienstverlening) is op het oordeel.

Voor de eerste keer is aan de hand van stellingen aandacht besteed aan de mening van klanten over de beleidsvorming in 'Den Haag' en de media in relatie tot de uitvoering door UWV.

3) Het SERVQUAL-model om de klanttevredenheid te meten bestaat uit 10 dimensies: deskundigheid, betrouwbaarheid, algemene service/begrijpen van de klant, bereikbaarheid, communicatie/duidelijkheid, tijdigheid/ responsiviteit, reactiesnelheid, vriendelijkheid/bejegening, veiligheid en tastbaarheid.

8.1.3 Methodologische veranderingen ten opzichte van 2003

Per deelaspect kon de respondent op een 5-puntschaal zijn oordeel geven.

Bij de twee eerdere metingen bleek de waardering door een rapportcijfer tot irritatie te leiden. Daarom is de waardering van de vraagstelling gewijzigd naar een 5-punts-tevredenheidsschaal. Om de onderzoeksresultaten met die van 2003 te kunnen vergelijken, werd een rapportcijfer berekend met de volgende formule:

$$[\text{schaalwaarde (1 t/m 5)}] \times 2,25 - 1,5 = \text{rapportcijfer}$$

De scores zijn op basis van 'one man one vote' doorgerekend naar gemiddelden per aspect en per doelgroep. Ook is in de vragenlijst op (hoofd)aspectniveau de belangscore vastgesteld. Dit geeft inzicht in de welke aspecten volgens de klant de kern vormen van de dienstverlening.⁴⁾

8.1.4 Dataverzameling

Een andere wijziging ten opzichte van het KTO 2003 is dat het nu mogelijk is de vragenlijst ook via internet in te vullen.

Het veldwerk is, onder andere door het invullen via het internet, iets anders opgezet dan in 2003. De aankondiging van het onderzoek gebeurde niet met een aankondigingsbrief, maar de klanten die in de steekproef terecht kwamen, kregen direct een vragenlijst toegestuurd. In de bijgevoegde brief werden de klanten uitgenodigd deel te nemen aan dit onderzoek.

4) De indirecte beoordeling van UWV via vijf puntsschalen van zeer ontevreden tot zeer tevreden die vervolgens zijn omgerekend naar een rapportcijfer blijkt redelijk overeen te stemmen met de uitkomsten op de directe vraagstelling naar de dienstverlening van UWV in het algemeen.

8.2 Populatie, steekproef en respons

Het onderzoek is uitgevoerd onder WW-ers, mensen met een Ziektewetuitkering, WAO-ers, Wajongers, werkgevers (uit vier verschillende grootteklassen), accountants- en administratiekantoren, en verzekerden en rechtshulpverleners die bezwaar hebben ingediend. Uit elke groep is voor de steekproef een representatief, aselekt en voldoende aantal klanten genomen. De steekproefbestanden zijn uiteraard gegenereerd uit de UWV-bestanden.

Onder de klanten in de steekproef is een schriftelijke enquête gehouden. Nieuw was de mogelijkheid om de vragen via het internet te beantwoorden.

In totaal zijn 27.599 vragenformulieren verzonden. Uiteindelijk zijn er 8.126 vragenlijsten op papier retour ontvangen en 1.137 via internet. Dit brengt de totale respons op 9.263 (33,6%). Rekening houdend met de geregistreeerde non-respons (telefoontjes helpdesk, onbezorgbaar retour, blanco lijsten retour, brieven retour, te laat ontvangen, niet-verwerkbare lijsten) is de respons 35,2%.

Geregistreeerde non-respons:

Telefoontjes helpdesk:	349
Onbezorgbaar retour:	431
Blanco vragenlijsten retour:	200
Opmerkingen, brieven retour:	226
Te laat ontvangen	104
Niet verwerkbare vragenlijsten	43
	<hr/>
	1353

Responsoverzicht:

Klanten-groep	Sub-groep	Populatie december 2005	Bruto sample	Respons schriftelijk	Respons internet	Respons totaal	Respons %
WG	< 35		1.000	138	21	159	15,9%
WG	35-99		1.000	232	54	286	28,6%
WG	100-499		1.000	278	65	343	34,3%
WG	>500		1.000	263	81	344	34,4%
A&A			5.300	901	148	1.049	19,8%
ZW		86.600	3.500	1.255	165	1.420	40,6%
WAO		703.100	3.500	1.140	123	1.263	36,1%
Wajong		147.200	3.500	870	74	944	27,0%
WW		306.700	3.500	1.389	171	1.560	44,6%
			4.300				
Bezwaar VZ		124.885	4.000	1.555	221	1.776	44,4%
Bezwaar RH			300	105	14	119	39,7%
Totaal			27.600	8.126	1.137	9.263	33,6%

ZW

Van de mensen met een ziekteuitkering heeft bijna driekwart (73%) al langer dan 6 maanden een ziekteuitkering en 8% heeft deze uitkering korter dan 6 maanden. Op deze vraag gaf 19% geen antwoord.

WAO

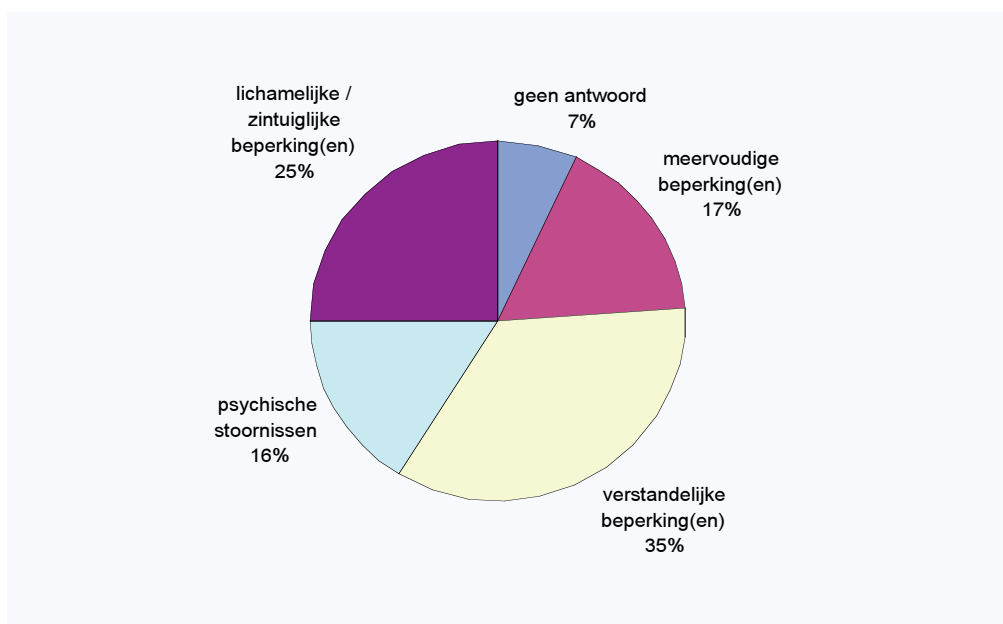
Bij WAO-ers heeft 90% al langer dan een jaar een WAO-uitkering. Bij jonge WAO-ers (onder de 35 jaar) is dit met 85% iets lager.

Van de WAO-ers is 57% volledig arbeidsongeschikt en 35% gedeeltelijk. Deze vraag werd door 9% niet beantwoord. Het zijn voornamelijk laag-opgeleide uitkeringsgerechtigden die bovengemiddeld volledig arbeidsongeschikt zijn (61%). En ook vrouwen blijken vaker volledig arbeidsongeschikt (63%) dan mannelijke WAO-ers (51%).

Wajong

Bij de Wajongers heeft 88% langer dan 1 jaar de Wajong-uitkering. Bij vrouwen ligt dit percentage hoger (92%) dan bij mannen (85%). Figuur 5.1 geeft weer wat voor beperkingen de Wajongers hebben. Bij de Wajongers onder de 35 jaar zitten relatief veel mensen met een verstandelijke beperking (41%). Bij middelbaar en hoogopgeleide Wajongers komen bovengemiddeld lichamelijke/zintuiglijke beperkingen (resp. 39% en 42%) en psychische stoornissen voor (resp. 40% en 39%). Bij deze middelbaar en hoogopgeleide Wajongers komen duidelijk minder vaak verstandelijke beperkingen (resp. 5% en 11%) en meervoudige beperkingen voor (resp. 10% en 5%).

Figuur 5.1: Soort handicap bij Wajong uitkeringsgerechtigden



WW

Bij WW-ers heeft 62% de uitkering langer dan 6 maanden, 23% heeft de WW-uitkering korter dan een half jaar. Van de WW-ers heeft 14% deze vraag niet beantwoord. Bij WW-ers onder de 35 jaar komt een WW-uitkering langer dan 6 maanden minder voor (40%), terwijl dit bij 55-plussers juist bovengemiddeld voorkomt (78%).

8.3 Rapportage

Het klanttevredenheidsonderzoek is landelijk gehouden. Het onderscheid naar de vroegere uvi-werkprocessen is vervallen. Vanzelfsprekend wordt nog wel onderscheid gemaakt naar de verschillende doelgroepen.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn op twee verschillende manieren verwerkt. Ten eerste heeft het onderzoek dit UWV-totaalrapport opgeleverd. Hierin zijn de resultaten van alle klantengroepen op landelijk niveau beschreven. Ten tweede zijn de landelijke resultaten per klantengroep in afzonderlijke rapporten weergegeven. In deze rapporten staat meer detailinformatie over de verschillende aspecten en deelaspecten van de dienstverlening.