



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

IWI

Onderzoek

Cliëntbejegening

Startdatum – 1 februari 2006

Einddatum – 31 oktober 2006

Categorie

Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid

Zorgen voor bejegening

Doel en vraagstelling

Het onderzoek zal zich richten op de wijze waarop UWV de juiste bejegening van de klant bij de herbeoordelingsoperatie borgt. Daarbij zal gekeken worden naar wetgeving, opleiding & instructies, signaleringsmechanismen, de klachtenprocedure en feedback / leercycli. Er zullen in 2006 2 rapportages komen: in mei 2006 over de centrale organisatie en AG (Wia en herbeoordeling) en over WW, Vangnet en Werkgevers in oktober.

Conclusie

Op verzoek van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft de inspectie twee onderzoeken gedaan naar de bejegening van cliënten door UWV-medewerkers. Het eerste rapport 'Beoordeeld en bejegend?' ging in op de bejegening van verzekerden met een arbeids-ongeschiktheidsuitkering. In het tweede rapport, waarvan hier verslag van wordt gedaan, heeft de inspectie de bejegening bij de werkloosheidswet (WW), de Ziektewet (ZW) en van werkgevers door UWV onderzocht. De oordelen van de inspectie zijn gebaseerd op deskresearch en interviews met 122 medewerkers van UWV. Geconcludeerd wordt dat UWV vanaf 2005 veel maatregelen heeft genomen om de cliëntbejegening te verbeteren. De mate waarin de maatregelen ook daadwerkelijk een positieve invloed hebben op de tevredenheid van verzekerden en werkgevers over de bejegening door UWV moet nog blijken uit volgende klanttevredenheidsonderzoeken. De kwaliteit van de telefonische contacten van UWV met cliënten is nog wisselend. Dat regiokantoren verzekerden niet (tijdig) terugbellen, beoordeelt de inspectie negatief. Tegelijkertijd constateert de inspectie dat UWV dit onderkent en verbetermaatregelen onderzoekt. De Wet werk en bijstand (WWB) biedt gemeenten grote ruimte om een eigen beleid te ontwikkelen. Dit schept mogelijkheden voor maatgerichte activering naar werk. Een kenmerk van de populatie in de WWB is dat een groot aantal cliënten zeer ver van de arbeidsmarkt staat. De inspectie heeft bij een aantal gemeenten onderzocht op welke wijze zij beleid ten uitvoer brengen gericht op activering van cliënten. Geconcludeerd wordt dat de inzet van de gemeenten om bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt weer geschikt te krijgen goed is. De resultaten zijn echter beperkt. Het overgrote deel van deze groep bijstandsgerechtigden heeft na afloop van een traject voor sociale activering nog steeds een slechte kans om werk te vinden. Wel scoort ongeveer de Bron:

Bibliotheek SZW

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/3gqrkv69>

Zorgen voor bejegening

Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening van WW- en ZW-gerechtigden en werkgevers nastreeft.

Zorgen voor bejegening

Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening van WW- en ZW-gerechtigden en werkgevers nastreeft

R06/18, september 2006
ISSN 1383-8733
ISBN-10: 90-5079-163-8
ISBN-13: 978-90-5079-163-2

Voorwoord

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid hen correct behandelt. Dat geldt niet alleen voor het juist toepassen van de wet, maar ook voor de zorgvuldigheid in omgang.

Op verzoek van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de Inspectie Werk en Inkomen in 2006 onderzoek gedaan naar de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) een zorgvuldige bejegening nastreeft voor burgers die een uitkering ontvangen van UWV. De aanleiding voor het onderzoek vormden de klachtenrapporten van belangengroepen en de vragen hierover van de Tweede Kamer aan de minister.

Dit rapport doet verslag van het tweede onderzoek, waarin de bejegening van verzekerden met een werkloosheids- of ziektewetuitkering en die van werkgevers is beoordeeld. In juni bood de minister aan het parlement het rapport 'Beoordeeld en bejegend' aan dat inging op de bejegening van verzekerden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Mr. L.H.J. Kokhuis
Inspecteur-generaal

Inhoud

1	Inleiding	7
2	De UWV Telefoon	9
2.1	Conclusies	10
3	Bejegening in de Ziektewet	11
3.1	Contact met vangnetters	11
3.2	Voorlichting	12
3.3	Kwaliteitsborging	12
3.4	Conclusies	13
4	Bejegening bij werkloosheid	15
4.1	De omgang met cliënten	15
4.2	Voorlichting	15
4.3	Kwaliteitsborging	15
4.4	Conclusies	16
5	Bejegening van werkgevers	17
5.1	Omgang met werkgevers	17
5.2	Voorlichting	17
5.3	Kwaliteitsborging	17
5.4	Conclusies	18
6	Vernieuwing UWV	19
6.1	Dienstverleningsbeleid	19
6.2	De Buitenwereld	19
6.3	Mediation	20
6.4	Klachtenpreventie	20
6.5	Conclusies	21
7	Oordeel	23
8	Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	25
	Lijst van afkortingen	26
	Bijlage: Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	27
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	31

I Inleiding

Tijdens het Algemeen Overleg van de vaste commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer op 2 februari 2006 heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) toegezegd de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) te vragen nader onderzoek te doen naar de bejegening van cliënten door UWV-medewerkers. De minister heeft IWI hiertoe op 8 maart 2006 een verzoek gedaan. Het onderzoek moest zich niet beperken tot bejegeningklachten rondom de Eenmalige Herbeoordeling, maar diende breder te worden ingevuld.

De inspectie heeft twee onderzoeken uitgevoerd. In het eerste is de bejegening van cliënten bij de arbeidsongeschiktheidswetten onderzocht. Het rapport 'Beoordeeld en bejegend' heeft de minister op 13 juni 2006 aan de Tweede Kamer aangeboden. Hierna heeft de inspectie de bejegening bij de Werkloosheidswet (WW), de Ziektewet (ZW) en van werkgevers door UWV onderzocht. Dit rapport bevat het oordeel over het laatste onderzoek.

De centrale vraag van het onderzoek is: Op welke wijze streeft UWV een zorgvuldige bejegening van cliënten na? De inspectie heeft hierbij gekeken naar de maatregelen die UWV heeft getroffen voor de zorgvuldige bejegening van cliënten, naar de wijze waarop klachtpreventie, signalering en afhandeling van klachten zijn vormgegeven en hoe UWV leert van klachten. De inspectie vindt deze zaken bepalend voor de zorgvuldigheid van de cliëntbejegening.

De oordelen van de inspectie zijn gebaseerd op deskresearch en interviews met 122 medewerkers van UWV, waaronder medewerkers van het hoofdkantoor, van het Centraal Klachtenbureau, van de UWV Telefoon (Werknemers en Werkgevers), regiomanagers, re-integratiebegeleiders, re-integratiecoaches, verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, medewerkers verzuimbeheersing en medewerkers uitkering. Het aantal geïnterviewde UWV-medewerkers is voldoende groot om een landelijk representatief beeld te geven van de wijze waarop UWV een zorgvuldige cliëntbejegening nastreeft.

De inspectie heeft voor dit onderzoek niet gesproken met uitkeringsgerechtigden en werkgevers zelf of hun vertegenwoordigende organisaties. De kamervragen over de klachten en de rapporten van belangenorganisaties en van de Nationale Ombudsman waren de belangrijkste aanleiding voor het onderzoek. De inspectie beschouwt de klachten van cliënten als een gegeven en heeft de klachtenrapportages als uitgangspunt genomen en onderzocht hoe UWV met de klachten omgaat en op welke wijze UWV deze probeert te voorkomen.

Leeswijzer

Het tweede hoofdstuk van dit rapport beschrijft de UWV Telefoon en de rol die deze heeft in de cliëntcontacten. Het derde tot en met het vijfde hoofdstuk gaan achtereenvolgens in op de bejegening door UWV van mensen met een Ziektewetuitkering, een Werkloosheidswetuitkering en op die van werkgevers. Vervolgens gaat het zesde hoofdstuk in op het programma Vernieuwing UWV, dat UWV tot een cliëntgerichte, lerende organisatie moet omvormen. Dit rapport eindigt met een oordelend hoofdstuk.

2 De UWV Telefoon

UWV heeft een centraal telefoonnummer, tegen lokaal tarief, voor mensen met vragen. UWV heeft drie nummers opengesteld, een voor werknemers en uitkeringsgerechtigden (UWV Telefoon Werknemers), een voor werkgevers (UWV Telefoon Werkgevers) en een voor zakelijke relaties, zoals re-integratiebureaus (UWV Telefoon Zakelijk).¹

¹
De werking van UWV Telefoon Zakelijk is niet onderzocht.

In 2005 belden werknemers en uitkeringsgerechtigden ongeveer 5,5 miljoen keer met de UWV Telefoon Werknemers. Werkgevers belden in 2005 ongeveer één miljoen keer.

De problemen eind 2005 met de Ziektewet en de invoering van de UWV Telefoon Werkgevers hebben in die periode UWV Telefoon Werknemers moeilijker bereikbaar gemaakt. Over het hele jaar bedraagt de gemiddelde bereikbaarheid 91 procent, zonder de twee genoemde probleemgebieden 94 procent, nog altijd iets minder dan de eigen UWV-norm van 95 procent. Van alle bellers heeft 83 procent in 2005 binnen twee minuten een medewerker van UWV Telefoon, de zogenoemde cliëntadviseur, te spreken gekregen.

In 81 procent van de gevallen krijgt de beller direct antwoord op zijn vraag. Als meer informatie nodig is dan waar UWV Telefoon over beschikt, wordt de vraag doorgeleid naar de regiokantoren. De medewerkers op de regiokantoren moeten de vragsteller - volgens de richtlijnen - binnen 24 uur terugbellen. De betalingsproblemen leidden echter na de invoering van het Ziektewetsysteem tot zo veel terugbelverzoeken dat de termijn voor ZW-vragen gedurende de eerste helft van 2006 tijdelijk is verlengd tot 48 uur. Uit de interviews blijkt evenwel dat die termijn in het eerste kwartaal ook vaak werd overschreden.

De inspectie constateert dat de managers binnen de divisie Arbeidsgeschiktheid (AG) het terugbellen niet altijd controleren. Medewerkers kunnen ook niet altijd een vraag binnen 24 uur beantwoorden, omdat daarvoor soms een dossier nodig is dat van elders moet komen. Uit de interviews blijkt, dat de verzekerde niet altijd tussentijds wordt geïnformeerd wanneer de beantwoording van de vraag later komt.

Ook werd een deel van de uitkeringsgerechtigden en de werknemers niet teruggebeld door UWV. Op een onderzocht kantoor werden tijdelijk de eerste ZW-terugbelverzoeken helemaal genegeerd en belde men pas terug na rappel.² Daarentegen constateert de inspectie dat bij de WW het steeds meer praktisch wordt om binnen twee tot vier uur terug te bellen. UWV werkt op dit moment aan een procedure waarmee het tijdig terugbellen door regiokantoren geregistreerd en bewaakt kan worden.

²
Er zijn vier van de negen back-offices ZW onderzocht.

De vragen die werkgevers, werknemers en uitkeringsgerechtigden aan UWV Telefoon stellen, lopen sterk uiteen. Maandelijks stelt UWV Telefoon een lijst op met de thema's waar de meeste vragen over worden gesteld en met verbetervoorstellen. UWV Telefoon verspreidt deze informatie binnen UWV en uit de gehouden interviews blijkt, dat de managementteams die informatie gebruiken in hun werkoverleggen.

De cliëntadviseurs van UWV Telefoon krijgen een opleiding waarbij niet alleen wetstechnische kennis aan bod komt, maar ook omgang met mensen. Vier maal per maand luistert een coach bij elke medewerker met een gesprek mee. Het aantal klachten over bejegening door UWV Telefoon werknemers bedroeg in 2005, gerelateerd aan het aantal gevoerde gesprekken, 0,01 procent.

Met name arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen ervaren UWV Telefoon Werknemers soms als een belemmering bij hun contacten met uitkeringsgerechtigden. Deze kunnen hen niet meer rechtstreeks benaderen met vragen of om bijvoorbeeld een spreekuur te verplaatsen. De Raad van Bestuur van UWV heeft onlangs besloten de telefonische bereikbaarheid van UWV te vergroten. Zo zullen de regiokantoren gefaseerd aangesloten worden op een groepsnummer, waardoor bepaalde groepen verzekerden in een aantal gevallen rechtstreeks contact kunnen opnemen met de regiokantoren. Binnen de divisie WW hebben alle re-integratiecoaches een mobiele telefoon ontvangen, waardoor verzekerden ze rechtstreeks kunnen benaderen.

2.1 Conclusies

De kwaliteit van de telefonische contacten van UWV met cliënten geeft nog een wisselend beeld. De UWV Telefoon werknemers beantwoordt snel viervijfde deel van de vragen. In de opleiding van de cliëntadviseurs werkzaam bij UWV Telefoon is ruime aandacht voor de bejegening van verzekerden. Dat vertaalt zich ook terug in het geringe aantal klachten over bejegening bij UWV Telefoon. Daarnaast levert UWV Telefoon ook een bijdrage aan het lerend vermogen van UWV door signalen van vraagstellers te inventariseren en door te vertalen naar verbeterpunten voor de organisatie.

Daarentegen voldeed UWV in 2005 qua bereikbaarheid niet aan haar eigen norm van 95 procent. Ook bellen medewerkers van de regiokantoren niet altijd (tijdig) terug. UWV onderkent dat en onderzoekt verbetermaatregelen.

UWV neemt maatregelen om waar nodig en mogelijk weer meer directe telefonische contacten mogelijk te maken, waardoor meer maatwerk kan worden geleverd.

3 Bejegening in de Ziektewet

Wanneer iemand ziek wordt, betaalt doorgaans de werkgever het loon door. Soms kan iemand geen loondoorbetaling claimen en kan recht bestaan op een uitkering op grond van de Ziektewet (ZW). Voor deze zogenoemde 'vangnetters' verzorgt UWV de uitkering en begeleidt hen tijdens hun ziekte en bij re-integratie. De vangnetgroep bestaat in hoofdzaak uit zieke werklozen, uitzendkrachten en vrouwen die ziek zijn als gevolg van hun zwangerschap. Op een lopend bestand van 356.855 uitkeringen, kreeg UWV in 2005 met 231 bejegeningklachten te maken.

3.1 Contact met vangnetters

Een ziekmelding komt afhankelijk van de doelgroep via verschillende kanalen bij UWV binnen. Een zieke werkloze moet zich bijvoorbeeld bij UWV Telefoon Werknemers melden en zieke uitzendkrachten worden door hun uitzendbureaus ziek gemeld.

Binnen 48 uur nadat iemand zich heeft ziek gemeld, neemt een medewerker verzuimbeheersing contact op. De medewerker verzuimbeheersing is werkzaam bij het zogenoemde Intake Distributie en Communicatie Team, onderdeel van de backoffices ZW, die sectoraal georganiseerd zijn. Doorgaans is dit het eerste contact van de zieke met UWV.

De claimbehandelaar van de backoffice ZW stelt op basis van de beschikbare informatie de uitkering vast. Wanneer dit niet op tijd kan gebeuren, verstrekt UWV een voorschot. Vragen over de uitkering komen bij de claimbehandelaar terecht als de UWV Telefoon deze niet kan beantwoorden. Hij of zij neemt dan contact op met de verzekerde.

Waar vroeger de opleiding van deze medewerkers zich op wets- en administratieve kennis richtte, is onlangs voor de medewerker verzuimbeheersing meer aandacht gekomen voor communicatieve vaardigheden. De claimbehandelaar heeft alleen een basiscommunicatieopleiding gevolgd. Een aantal geïnterviewde medewerkers meldt behoefte aan een verdiepende communicatiecursus te hebben. UWV heeft aangegeven dat hier binnenkort in voorzien zal worden. De medewerker verzuimbeheersing moet bepalen of de vangnetter kortdurend ziek zal zijn, bijvoorbeeld een griep, of dat het om een complexere situatie gaat waarbij mogelijk re-integratie nodig is. Eventueel kan hij hiervoor advies inwinnen bij een verzekeringsarts. UWV werkt momenteel aan een leergang 'plausibiliteit' voor de medewerker verzuimbeheersing, waarin deze meer inzicht ontwikkelt in het herkennen van ziekte en ziektebeelden, ondersteund door verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Inmiddels heeft ruim driekwart van de ZW-medewerkers nadere trainingen gevolgd voor communicatieve vaardigheden.

Wanneer de medewerker verzuimbeheersing vermoedt dat een vangnetter langdurig ziek zal zijn en in ieder geval als de ziekte meer dan vier weken duurt, draagt hij de zieke over aan het zogenoemde ZW/Arbo-team dat zich bevindt op een van de 27 frontoffices AG. Hiervan maken in elk geval een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een re-integratiebegeleider deel uit. Alle drie zijn in hun opleiding getraind in communicatieve en gespreksvaardigheden.

Onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts stelt het ZW/Arbo-team een probleemanalyse op, die gevolgd wordt door een plan van aanpak voor de re-integratie van de zieke. De precieze werkverdeling kan per team verschillen.

Om de bereikbaarheid van de ZW/Arbo-teams te verbeteren, werken enkele regiokantoren met groepsnummers. Een vangnetter kan hiermee direct, zonder tussenkomst van de UWV Telefoon, het kantoor benaderen. Vervolgens wordt hij doorverbonden met iemand uit het behandelende team.

De re-integratiebegeleiders onderhouden doorgaans het reguliere contact met de zieke. Zij zijn in het algemeen goed bereikbaar, omdat zij op eigen initiatief hun eigen doorkiesnummer of e-mailadres geven. De contacten van de arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts vinden voornamelijk plaats tijdens spreekuren. Daarbij is er telefonisch contact en afhankelijk van het regionaal beleid vindt wel of geen huisbezoek plaats.

Doordat de uitvoering van de ZW verdeeld is over verschillende organisatieonderdelen, die bovendien doorgaans niet samen in één regio gesitueerd zijn, bestaan er risico's op het terrein van cliëntbejegening. Zo krijgen verzekerden te maken met verschillende overdrachtmomenten en medewerkers, wat een eenduidige informatievoorziening niet ten goede komt. Re-integratiebegeleiders weten bijvoorbeeld soms niet of de backoffice iemand een sanctie heeft opgelegd of zijn uitkering heeft gekort. Hoewel het in theorie voor verzekerden in principe duidelijk moet zijn welke UWV-medewerker hij of zij voor welk onderwerp moet benaderen, geven de geïnterviewde medewerkers aan dat verzekerden dat in de praktijk niet zo ervaren. UWV geeft aan dat hieraan wordt gewerkt in een specifiek project.

3.2 Voorlichting

UWV verzorgt niet in eerste instantie de voorlichting voor de vangnetters. Die taak ligt bij CWI, de uitzendbureaus die als werkgever functioneren en de werkgever. Werklozen krijgen van UWV nadere informatie in een brochure over hun rechten en plichten. Hierin staat ook aangegeven, dat zij zich bij UWV Telefoon ziek dienen te melden. Op de website van UWV is eveneens informatie te vinden.

Wanneer een vangnetter een beroep doet op een ZW-uitkering stuurt UWV brieven met gestandaardiseerde, aanvullende informatie aan de betrokkene. Deze informatie is volgens enkele geïnterviewde medewerkers soms lastig te begrijpen en te juridisch. Samen met andere UWV-brieven worden deze momenteel op hun cliëntgerichtheid herzien.

Van de zieke vangnetters is het merendeel slechts kortdurend ziek, waardoor de samenstelling van deze groep snel verandert. Hierdoor is het voor UWV lastig hen gericht als groep te benaderen. De geïnterviewde UWV-medewerkers signaleren dat bij aanvang van ziekte vangnetters niet altijd goed op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Wanneer dit het geval is, vindt nadere uitleg plaats.

3.3 Kwaliteitsborging

In het kader van de kwaliteitsborging heeft UWV zelf bepaald dat ZW-medewerkers een of twee maal per jaar, afhankelijk van hun functie, een beoordelingsgesprek moeten hebben. De geïnterviewde medewerkers gaven evenwel aan dat in praktijk de gesprekken minder vaak plaatsvinden. Wanneer deze gesprekken worden gehouden komen daarin naar UWV voorschijn onder meer klachten en bezwaar- en beroepszaken aan de orde.

Bejegeningklachten maken een relatief beperkt deel uit van het totale aantal klachten binnen de ZW. In 2005 handelde UWV 5.416 klachtsoorten af, waarvan 4,3 procent ging over bejegening. Hiervan werden 148 (64 procent) gegrond verklaard.³

Door problemen met de ZW-uitvoering eind 2005 steeg het aantal klachten begin 2006 explosief. In het eerste half jaar handelde UWV 8.138 klachtsoorten af. Hiervan had 2,9 procent betrekking op bejegening, waarvan 137 (57,8 procent) gegrond zijn verklaard. In het eerste half jaar van 2006 is UWV met een grote inhaalslag bezig geweest om de ontstane betalingsachterstanden weg te werken. Een belangrijk deel van het overwerk kwam terecht bij backofficemedewerkers die weinig direct contact met verzekerden hebben. Hierdoor heeft dat relatief beperkte invloed gehad op de bejegening van vangnetters. Wel nam door de grote hoeveelheid mensen die UWV belde de bereikbaarheid van de ZW-medewerkers (en de UWV Telefoon) tijdelijk sterk af.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2005 bleek dat verzekerden met een ZW-uitkering in 2005 tevredener waren over de dienstverlening door UWV dan in 2003 (van 5,7 naar 6,0).⁴

3

Een klachtcontact kan leiden tot meerdere klachten over één of meerdere organisatieonderdelen. Per organisatieonderdeel wordt de klacht onderverdeeld naar klachtsoort, zoals bejegening, betaling of dienstverlening. Iedere klachtsoort kan op zijn beurt worden onderverdeeld in een aantal subaspecten, zoals voor bejegening bijvoorbeeld 'niet serieus genomen worden', 'UWV voelt zich niet verantwoordelijk'.

4

Hierbij is van belang rekening te houden met het feit dat de problemen rondom de betalingen in de ZW eind 2005 nog niet (helemaal) in de cijfers verwerkt zijn. UWV houdt om het jaar een klanttevredenheidsonderzoek, hierdoor zijn er geen cijfers over 2004.

3.4 Conclusies

Ten aanzien van bejegening in de ZW blijkt, dat in de opleiding van de medewerkers verzuimbeheersing, de arbeidsdeskundigen en de verzekeringsartsen voldoende aandacht wordt geschonken aan communicatieve vaardigheden. In de opleiding van de claimbeoordelaar ontbreekt die aandacht momenteel ten onrechte, maar UWV geeft aan dat op korte termijn voor deze functionaris ook een eigen communicatieopleiding wordt opgezet.

UWV zet zich in de ZW voldoende in om uitkeringsgerechtigden op de hoogte te stellen van hun rechten en plichten. Ook heeft UWV noodzakelijke initiatieven genomen om de telefonische bereikbaarheid van de ZW/Arbo-teams te verbeteren.

De problemen met de ZW-uitvoering leidden tot het uitblijven van betalingen en een afname van de bereikbaarheid. Hierdoor nam het aantal klachten sterk toe. Het aantal bejegeningklachten bleef daarbij beperkt.

Beoordelingsgesprekken vinden niet altijd binnen de gestelde termijnen plaats. Hierdoor worden medewerkers niet regelmatig integraal op de kwaliteit van hun handelen aangesproken.

De ZW is zo georganiseerd dat verzekerden te maken hebben met een groot aantal contactpersonen en organisatieonderdelen. Een zorgvuldige cliëntbejegening kan hierdoor in gedrang komen.

4 Bejegening bij werkloosheid

Personen die hun baan verliezen en eventueel recht hebben op een WW-uitkering moeten zich melden bij CWI. Hier vinden zowel de werkintake als de uitkeringsintake plaats. Indien uit de werkintake blijkt dat de afstand tot de arbeidsmarkt relatief groot is, wordt de cliënt doorverwezen naar een re-integratiecoach van UWV. Op een lopend bestand van 306.723 uitkeringen, kreeg UWV in 2005 met 645 bejegeningklachten te maken.

4.1 De omgang met cliënten

De gegevens van de uitkeringsintake stuurt CWI door naar de backoffice van het UWV. Indien de aanvraag niet volledig is, neemt de medewerker Verwerving contact op met de verzekerde. De medewerker Claimbeoordeling bepaalt vervolgens het recht, de duur en de hoogte van de uitkering. Ook hij kan telefonisch contact opnemen wanneer hij nadere informatie nodig heeft over bijvoorbeeld de hoogte van het loon. Daarna kan de cliënt te maken krijgen met de medewerker Continuering, bijvoorbeeld over werkbriefjes.

De medewerkers hebben naast de wetstechnische opleidingen, een cursus gesprekstechniek, een assertiviteitstraining en een telefoontraining gevolgd. Ook hebben ze één dag informatie gekregen over mediation.

Voor zijn re-integratie heeft de verzekerde periodiek spreekuurcontact met zijn re-integratiecoach. Deze stimuleert de eigen verantwoordelijkheid van de verzekerde in de zoektocht naar werk. De verzekerde kan met de re-integratiecoach afspraken maken over zijn sollicitatieactiviteiten en voorwaarden voor zijn uitkering.

Op dit moment zijn ongeveer 550 fte re-integratiecoaches WW aangesteld. Zij houden kantoor op de CWI-vestigingen of op eventuele bedrijfsverzamelgebouwen (BVG'en). Naast het aanspreekpunt voor de cliënt is de re-integratiecoach ook het aanspreekpunt voor CWI en gemeenten. Voordat zij met hun werkzaamheden beginnen, krijgen de coaches een uitgebreid opleidingstraject waarin specifieke competenties die samenhangen met hun functie aan de orde komen. Elke re-integratiecoach heeft een speciaal daarvoor opgeleide mentor.

Momenteel vinden experimenten in zogenoemde Toonkamers plaats, waarbij de verzekerde nog maar met één aanspreekpunt binnen de keten te maken krijgt voor zowel de uitkering als de re-integratie. Vanaf 2007 zal dit landelijk moeten zijn ingevoerd.⁵

5

SUWI-ketenprogramma 2007.

4.2 Voorlichting

Bij de voorlichting over de WW speelt CWI naast UWV een belangrijke rol. Een eenduidige informatievoorziening acht UWV hierbij belangrijk. Recent is UWV samen met CWI een project begonnen om één gemeenschappelijke brochurelijn te ontwikkelen. In september 2006 zullen de gezamenlijke brochures klaar zijn. Ook met de gemeenten heeft UWV contact om tot afstemming van de voorlichting te komen. Gemeenten voeren veelal ieder een eigen beleid, waardoor voorlichting aan cliënten per gemeente kan verschillen.

4.3 Kwaliteitsborging

Sinds 1 mei 2006 krijgen cliënten van de re-integratiecoach steekproefsgewijs een vragenlijst over onder meer de dienstverlening van UWV en de re-integratiecoach in het bijzonder. De resultaten hiervan worden maandelijks aan de coaches teruggekoppeld ter verbetering van hun dienstverlening. Ook de mentor re-integratiecoach heeft bij de coaching en de aansturing van de re-integratiecoaches een rol. De kwaliteitsborging komt verder tot uiting in de beoordelingsgesprekken die medewerkers met hun manager hebben. Cliëntbejegening is veelal een vast

onderdeel daarin.

Daarnaast is er sprake van het periodiek onderling beoordelen van werkzaamheden en worden in een aantal gevallen tijdens het afdelingsoverleg uit oogpunt van leren casussen besproken. Het onderwerp bejegening komt eveneens tijdens (regionale) themabijeenkomsten aan de orde.

Klachten over cliëntbejegening in de WW hebben vooral betrekking op het uitkeringsproces. In de eerste helft van 2006 zijn binnen de divisie WW 3.826 klachtsoorten afgehandeld, waarvan 328 (8,6 procent) bejegeningklachten waren. Het aandeel gegronde bejegeningklachten was 42,1 procent. Over heel 2005 zijn over de WW 7.980 klachtsoorten afgehandeld. Het aandeel bejegeningklachten betrof 8,1 procent, waarvan 38,9 procent gegrond. Het aantal klachten in de eerste helft van 2006 is dus verhoudingsgewijs ongeveer hetzelfde gebleven, maar het aantal gegrondverklaringen is toegenomen.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2005 bleek dat verzekerden met een WW-uitkering in 2005 ongeveer even tevreden waren over de dienstverlening door UWV als in 2003 (van 6,4 naar 6,3).

UWV is in de Toonkamers bezig het uitkeringsproces te verbeteren door onder andere werkbriefjes beschikbaar te stellen op internet en door het creëren van een duidelijk aanspreekpunt in de backoffice.

4.4 Conclusies

In de WW levert de re-integratiecoach een belangrijke bijdrage aan de cliëntgerichtheid van UWV en aan het streven naar een eenduidig aanspreekpunt van de Wet SUWI. Ook de pilots in de Toonkamers kunnen een gunstig effect hebben op de bejegening van werklozen. De kwaliteitsborging rondom bejegening in de WW is over het algemeen zorgvuldig vormgegeven.

5 Bejegening van werkgevers

6
Waar gesproken wordt over 'werkgevers' worden ook accountants- en administratiekantoren bedoeld tenzij anders is aangegeven.

Het aantal contacten dat werkgevers met UWV hebben, is met ingang van 1 januari 2006 sterk verminderd.⁶ Vanaf die datum is de Belastingdienst het aanspreekpunt voor zaken als het eigenrisicodragerschap, premieheffing en -inning. Werkgevers hebben tegenwoordig vooral contact met de divisie AG over zieke en arbeidsgehandicapte werknemers.

5.1 Omgang met werkgevers

De werkzaamheden van UWV voor werkgevers, zoals de deskundigenoordelen, premie-inning voor vrijwillig verzekerden en de afwikkeling van oude premiejaren, vinden voornamelijk op de regiokantoren plaats. Bij kleine en middelgrote werkgevers is de werknemersgerichte regionale indeling niet bezwaarlijk. Zelf zijn zij immers ook vaak gebonden aan specifieke regio's. Voor (zeer) grote werkgevers is de regioaanpak echter niet optimaal. Vaak zijn zij in meerdere regio's of landelijk actief en willen dan ook een landelijk aanspreekpunt om regio-overschrijdende zaken te kunnen regelen. Momenteel zijn weliswaar diverse regiokantoren aangewezen als landelijk aanspreekpunt voor een werkgever, maar deze hebben niet de bevoegdheden zaken op andere regiokantoren te regelen.

5.2 Voorlichting

De UWV-website speelt een centrale rol in de voorlichting aan werkgevers. Zij kunnen hier terecht voor informatie over specifieke onderwerpen en het downloaden van brochures en formulieren.

Vier maal per jaar verschijnt het blad 'UWV Nieuws, Berichten voor werkgevers', waarin UWV werkgevers op de hoogte brengt van ontwikkelingen in de sociale zekerheid. Het betreft zaken als informatie over wet- en regelgeving, re-integratie, handhaving en UWV-producten als nieuwe brochures en formulieren. Werkgevers kunnen zich ook aanmelden voor een maandelijks e-mailnieuwsbrief.

In een aantal gevallen ondersteunt UWV de informatievoorziening met tv-spots en advertenties in dagbladen, zoals recentelijk om het imago van arbeidsgehandicapte werknemers onder werkgevers te verbeteren. Daarnaast organiseert UWV periodiek regionale voorlichtingsbijeenkomsten voor werkgevers.

5.3 Kwaliteitsborging

Werkgevers klagen voornamelijk over geringe bereikbaarheid, gebrek aan deskundigheid, het ontbreken van vaste contactpersonen en de grote hoeveelheid formulieren waarmee ze te maken krijgen. Bejegeningklachten vormen een relatief beperkt deel van het totale aantal klachten. Van de 754 klachtsoorten die UWV over de divisie Werkgevers in 2005 afhandelde, gingen er 78 (10,3 procent) over bejegening. Daarvan werden er 43 (55,1 procent) gegrond verklaard. In het eerste halfjaar van 2006 werden 8 (30,8 procent) van de 26 bejegeningklachten gegrond verklaard op een totaal van 298 klachtsoorten voor deze divisie, een afname ten opzichte van 2005.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2005 blijkt dat werkgevers kritischer zijn over de dienstverlening van UWV dan in 2003, de tevredenheid onder werkgevers ging van 5,5 naar 5,0.⁷ De norm voor 2005 was in overleg met de minister van SZW op een 6 gesteld. UWV hield er echter rekening mee dat de waardering in de praktijk lager uit zou vallen, omdat met name de overgang van de premie-inning naar de Belastingdienst en de voorbereiding op een nieuwe afdrachtmethodiek voor veel werkgevers extra werk zou opleveren. In 2005 waardeerden de

7
Bij accountants- en administratiekantoren daalde de waardering van een 5,7 naar een 5,2.

werkgevers de bejegening door UWV met een 4,8.⁸ Zij vinden dit overigens een van de minst belangrijke aspecten van de dienstverlening door UWV.

De op handen zijnde overdracht van taken aan de Belastingdienst was voor UWV aanleiding in 2005 om zijn dienstverleningsbeleid aan werkgevers te herzien en meteen te verbeteren. Het moet voor de werkgever duidelijk zijn waar hij met zijn vraag of verzoek terecht kan. Ook dient hij met ter zake kundige UWV-medewerkers concrete afspraken te kunnen maken. UWV heeft in 2006 acht vaste contactpersonen benoemd voor werkgevers met meer dan 2.500 personeelsleden in dienst. Deze functionarissen vallen onder de verantwoordelijkheid van de regiodirecteuren AG. Daarnaast is een directieadviseur werkgeverszaken bij de divisie AG benoemd. De adviseur heeft onder meer zitting in het landelijke werkgeverspanel van twaalf grote werkgevers dat in mei 2006 voor het eerst bijeen is gekomen.

UWV onderzoekt ook andere mogelijkheden om de dienstverlening aan werkgevers te verbeteren. Zo wordt overwogen het Overkoepelend Raadpleegstelsel Kengetallen Arbeidsgeschiktheid via internet voor werkgevers toegankelijk te maken.

Bij het inwilligen van de wensen van werkgevers weegt UWV het belang van de werknemer mee. Zo ziet UWV af van het laten plaatsvinden van alle keuringen van een grote werkgever op één centrale locatie, om te voorkomen dat werknemers ver moeten reizen.

5.4 Conclusies

Werkgevers vinden de dienstverlening van UWV onvoldoende. UWV is dan ook volop bezig noodzakelijke verbeteringen aan te brengen in de dienstverlening aan werkgevers. Met de benoeming van centrale contactpersonen voor grote werkgevers en een adviseur werkgeverszaken heeft UWV een stap gezet. De verbetermaatregelen moeten zich in de praktijk nog bewijzen.

6 Vernieuwing UWV

Het programma 'Vernieuwing UWV' heeft als doel UWV toegankelijker te maken voor zijn cliënten en verder invulling te geven aan de borging en de verankering van de cliëntgerichtheid op basis van het dienstverleningsbeleid van UWV.

6.1 Dienstverleningsbeleid

UWV heeft in 2003 een dienstverleningsbeleid opgesteld, voortvloeiend uit Kompas 2005, om de cliëntgerichtheid van de organisatie te vergroten.⁹ Dit beleid vormt het fundament waarop een zorgvuldige cliëntbejegening rust. De positie van de cliënt staat centraal in de uitgangspunten van dat beleid, zoals: de cliënt kent één aanspreekpunt binnen UWV, de cliënt wordt aangesproken op een actieve en een verantwoordelijke houding en er is een optimale informatievoorziening.

Uit het onderzoek blijkt dat het dienstverleningsbeleid van UWV bij het leeuwendeel van de geïnterviewde UWV medewerkers bekend is en door hen ook nadrukkelijk wordt onderschreven. Cliëntgerichtheid vormt bovendien een vast thema in werkoverleggen.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2005 blijkt dat verzekerden de dienstverlening van UWV in 2005 met een 6,3 waarderen. Dat is een lichte daling ten opzichte van de 6,5 in 2003. UWV verwachtte dat in 2005 enkele grote operaties, zoals de eenmalige herbeoordeling van arbeidsongeschikten, de klanttevredenheid zou drukken. In overleg met de minister van SZW is daarom de prestatie-indicator voor dat jaar relatief laag op een 6 gesteld. Bejegening als onderdeel van de dienstverlening van UWV scoort in 2005 een 6,2.¹⁰

In 2005 is UWV begonnen met het programma Klantgerichtheid om het dienstverleningsbeleid in de praktijk handen en voeten te geven. Het programma is sinds medio 2006 onderdeel van het programma 'Vernieuwing UWV' en bestaat uit vijf projecten waarvan er drie op het terrein van bejegening relevant zijn: De Buitenwereld, Mediation en Klachtenpreventie.

Ter verbetering van de cliëntgerichtheid van de klachtafhandeling heeft UWV ook in 2006 zogenoemde klachtambassadeurs benoemd. Waar voorheen de klachtafhandeling in de regio door iemand 'er bij' werd gedaan, zijn de klachtambassadeurs primair belast met de snelle en kwalitatieve afhandeling van klachten.¹¹

6.2 De Buitenwereld

Het project De Buitenwereld wil de medewerkers prikkelen na te denken over de vraag die centraal staat tijdens de cursusdag: wat kan men beter doen in het contact met de cliënt dan alleen naar de regels kijken. Het project beoogt een bijdrage te leveren aan de cliëntgerichtheid van UWV door het leveren van inzichten die het inlevingsvermogen van de UWV-medewerkers vergroten.

Behalve de divisie AG en Werkgevers hebben inmiddels bijna alle UWV medewerkers deelgenomen aan De Buitenwereld. Vanaf mei 2006 is de divisie AG (met daarbij de ZW) begonnen met deelname. De divisie Werkgevers zal niet deelnemen aan het project De Buitenwereld, vanwege het geringe aantal directe contacten met werkgevers.¹²

Over het algemeen zijn de UWV medewerkers positief over De Buitenwereld. Dat geldt in het bijzonder voor het management en de re-integratiecoaches. Een aantal geïnterviewde medewerkers Bezwaar en Beroep (B&B) en in mindere mate de medewerkers van de backoffice WW, blijken enige moeite te hebben met de uitgangspunten van De Buitenwereld. Voor hen is het toetsen van wetten en het volgen van de regels en procedures verankerd in hun werkwijze. Zij zien daarbij niet altijd welke ruimte hen dat nog biedt. UWV geeft aan, dat inmiddels initiatieven zijn ontplooid om ook bij B&B in de praktijk cliëntgericht te werken en te zoeken naar de beschikbare beleidsvrijheid.

9

Kompas 2005 (UWV, 2003) betref de visie op de koers die UWV van 2003 tot en met 2005 zou gaan voeren. De in 2002 in werking getreden Wet SUWI, de fusie van de vijf uitvoeringsinstellingen en het Lisv, ICT-ontwikkelingen en de invoering van Walvis lagen ten grondslag aan deze nieuwe koers.

10

In het klanttevredenheidsonderzoek van UWV in 2003 is bejegening niet als zodanig gemeten.

11

Op de klachtenprocedure van UWV is in het rapport 'Beoordeeld en bejegend' nader ingegaan.

12

De divisie zal per 1 januari 2007 worden opgeheven vanwege het sterk teruggelopen werkaanbod in verband met de overdracht van taken aan de Belastingdienst.

Het projectteam De Buitenwereld is zich ervan bewust dat één dag niet genoeg is om de beoogde verandering bij de UWV-medewerkers te bewerkstelligen. Het team speelt daarom een stimulerende en een ondersteunde rol bij de vervolgactiviteiten die binnen de regio's worden ontplooid. Hoewel de diepgang van de vervolgactiviteiten per regio verschilt, zijn in bijna alle regio's in elk geval regioconferenties gehouden met als centrale vraag: Wat kunnen de teams zelf doen om cliëntgerichtheid op de agenda te houden. Met name de geïnterviewde medewerkers van de divisie WW geven aan dat cliëntgerichtheid een 'hot issue' is.

De Buitenwereld is nog tot medio 2007 een project en voert tot die periode verscheidene interventies uit om de effecten van de dag te monitoren. UWV Academie en de afdeling personeel en organisatie zullen De Buitenwereld gaan inbedden in de opleidingen.

6.3 Mediation

Om de communicatie met de verzekerde in bezwaar- en beroepszaken te verbeteren is UWV in 2005 gestart met het project Mediation.¹³ Het doel van het project is bezwaar- en beroepszaken te dejuridiseren, het aantal terug te dringen en op een snelle en zorgvuldige wijze af te handelen. Ook dit project beoogt dat niet langer de regels, maar de cliënt in het middelpunt moet staan. De pilots die het project in 2005 in WW-zaken uitvoerde, waren zo succesvol dat UWV sinds 7 november 2005 Mediation gefaseerd landelijk invoert bij B&B. Cliënten kunnen zelf ook initiatief nemen en om mediation aan te vragen.

Naast mediation werd in het project nog een methode toegepast die gaande het proces de 'andere aanpak' is gaan heten. Medewerkers van B&B zoeken in deze aanpak binnen twee weken telefonisch contact met de cliënt om te vragen wat er aan de hand is en om te proberen tot een oplossing te komen. De tweedaagse training die medewerkers hiertoe kregen aangeboden bleek in de praktijk te kort. In het najaar zal er daarom op maat een vervolgtraining worden aangeboden. Desalniettemin bleek uit de evaluatie, dat de aanpak effectief is. UWV heeft daarom besloten de 'andere aanpak' bij Bezwaar en Beroep vanaf april 2006 landelijk voor WW-zaken in te voeren met als doel in tachtig procent van de gevallen een dergelijk contact met de cliënt te hebben. Vanaf november 2005 is het project tevens binnen B&B voor AG- en ZW-zaken gestart met pilots.

6.4 Klachtenpreventie

Met het project Klachtenpreventie wil UWV het lerend vermogen van de organisatie versterken. Op basis van informatie van het Klachtenbureau, de UWV Telefoon en reacties van cliëntraden stelt het project in samenspraak met de betrokken organisatieonderdelen verbetertrajecten voor, voert die deels zelf uit en monitort ze.

Het project is in april 2006 begonnen met voorstellen te doen voor (deel)projecten aan de divisies, bijvoorbeeld het instellen van regionale verbeterteams. In deze teams hebben onder meer zitting een klachtambassadeur, een kwaliteitsmedewerker en de regiomanager. Ze hebben tot doel het aantal klachten terug te dringen via verbeteringen in de werkprocessen.

Het project richt zich nu nog voornamelijk op AG en ZW, omdat de meeste klachten op deze organisatieonderdelen betrekking hebben. UWV wil in de toekomst de taken van het project in de lijn verankeren.

13

Mediation houdt in, dat twee conflicterende partijen om de tafel gaan zitten en onder begeleiding van een (onafhankelijke) mediator tot een oplossing proberen te komen.

6.5 Conclusies

UWV is sinds 2005 intensief bezig de organisatie cliëntgerichter te maken. Op het terrein van cliëntbejegening is UWV bezig met drie projecten als onderdeel van het programma Vernieuwing UWV. Teneinde de klachtenprocedure te verbeteren zijn klachtambassadeurs ingesteld. Het dienstverleningsbeleid dat ten grondslag ligt aan deze vernieuwingen is bekend bij de UWV-medewerkers en wordt door hen onderschreven. Niet alle medewerkers kunnen echter in hun dagelijkse werkzaamheden even makkelijk uit de voeten met het nieuwe principe van UWV 'klant boven regels'. De medewerkers worden extra ondersteund bij het vinden van de beschikbare beleidsruimte.

7 Oordeel

In 2006 heeft de inspectie twee onderzoeken uitgevoerd naar de wijze waarop UWV klachten probeert te voorkomen, problemen in de omgang met burgers te ontdekken, klachten afhandelt en daarvan probeert te leren. Voor dit tweede rapport was de centrale onderzoeksvraag: Op welke wijze streeft UWV een zorgvuldige bejegening van verzekerden in de ZW, WW en van werkgevers na?

De inspectie oordeelt positief over de maatregelen die UWV neemt om de organisatie cliëntgericht te maken. Dat geldt met name voor de specifieke communicatieopleidingen voor medewerkers, het verbeteren van het voorlichtingsmateriaal, het instellen van de klachtenambassadeurs en een aantal projecten op het terrein van bejegening, zoals De Buitenwereld en Mediation. De mate waarin de maatregelen ook daadwerkelijk een positieve invloed hebben op de tevredenheid van verzekerden en werkgevers over de bejegening door UWV moet blijken uit volgende klanttevredenheidsonderzoeken. In 2005 scoorde UWV op dit terrein een 6,2. Het aandeel bejegeningsklachten van het totaal aantal klachten is binnen de onderzochte organisatieonderdelen beperkt, namelijk tussen de vijf en de tien procent. Hoewel werkgevers aangeven bejegening een minder belangrijk aspect van de dienstverlening door UWV te vinden, constateert de inspectie dat zij op dit punt UWV onvoldoende waardeert.

De kwaliteit van de telefonische contacten van UWV met cliënten is nog wisselend. Dat regiokantoren verzekerden niet (tijdig) terugbellen, beoordeelt de inspectie negatief. Tegelijkertijd constateert de inspectie dat UWV dit onderkent en verbetermaatregelen onderzoekt. Hoewel de centrale UWV telefoon het merendeel van de vragen van cliënten direct afhandelt, is in sommige gevallen meer maatwerk noodzakelijk dan UWV aanvankelijk had voorzien. De inspectie staat daarom positief tegenover de maatregelen van UWV om waar nodig en mogelijk weer directe contacten met de regiokantoren mogelijk te maken.

De inspectie constateert dat nog niet alle uitgangspunten van het dienstverleningsbeleid praktijk zijn. Dat geldt in het bijzonder voor het creëren van een eenduidig aanspreekpunt binnen de divisies. Met de komst van de re-integratiecoach heeft UWV in de divisie WW een belangrijke stap gezet naar een cliëntgerichte organisatie. De inspectie oordeelt evenwel dat door de afwezigheid van een eenduidig aanspreekpunt in de praktijk van de ZW een zorgvuldige cliëntbejegening in het gedrang kan komen.

De wijze waarop UWV externe en interne signalen gebruikt om te leren, beoordeelt de inspectie positief. Het project Klachtenpreventie speelt daarbij een belangrijke rol.

8 Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

De inspectie legt al haar conceptrapportages voor een bestuurlijke reactie voor aan de betrokken uitvoeringsinstanties en neemt de kern van deze reactie op in het rapport. Hierna volgt de reactie van de Raad van bestuur van UWV. De volledige brief van UWV is opgenomen in de bijlage.

UWV acht de constatering van IWI dat zijn beleid om de organisatie cliëntgerichter te maken vruchten afwerpt, van grote waarde. Dit geldt niet alleen voor UWV als organisatie, maar ook voor de medewerkers die zich hebben ingezet om het beleid van UWV ook in de praktijk waar te maken.

Vervolgens wijst UWV er op, dat het niet terugbellen van cliënten door een van de negen backoffices ZW een tijdelijke uitzonderingssituatie betrof, veroorzaakt door het grote aantal terugbelverzoeken na de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem. UWV geeft aan dit aspect nog nadrukkelijker dan voorheen te bewaken.

De inspectie onderkent dat het systematisch niet terugbellen op een backoffice werd veroorzaakt door de problemen bij de invoering van het nieuwe Ziektewetsysteem. Zij neemt met waardering kennis van het voornemen van UWV het terugbellen nog nadrukkelijker te bewaken.

Tot slot meldt UWV dat het de uitvoering van de ZW zodanig heeft ingericht, dat er duidelijkheid is voor de verzekerde aangaande informatievoorziening. De Ziektewet is op sector- en daarbinnen op werkgeversniveau volledig gecentraliseerd. Eén verzuimbegeleider begeleidt de verzekerde tijdens de eerste vier weken ziekte, één backoffice verricht de administratie en één claimbeoordelaar beoordeelt de uitkering. Na vier weken neemt één re-integratiebegeleider de begeleiding over van de verzuimbegeleider. Ook wordt gewerkt met een elektronisch dossier, waardoor alle betrokkenen in het proces informatie delen en inzien.

De inspectie vindt hierin geen aanleiding haar conclusies aan te passen.

Lijst van afkortingen

AG	Arbeidsgeschiktheid
B&B	Bezwaar en Beroep
BVG	Bedrijfsverzamelgebouw
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
SUWI	(Wet) Structuur uitvoering werk en inkomen
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WW	Werkloosheidswet
ZW	Ziektewet

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Werk en Inkomen
De heer mr. L.H.J. Kokhuis
Postbus 11563
2502 AN Den Haag

Datum

8 september 2006

Van

Connie Eli
T (020) 687 14 99, F (020) 687 54 97
connie.eli@uwv.nl

Ons kenmerk

SBK 71934

Pagina

1 van 2

Onderwerp

Rapport 'Zorgen voor bejegening'

Geachte heer Kokhuis,

Met uw brief van 25 augustus jl. heeft u het conceptrapport 'Zorgen voor bejegening' voor een bestuurlijke reactie aan UWV voorgelegd.

De constatering van IWI dat ons beleid om de organisatie klantgerichter te maken vruchten afwerpt, is van grote waarde. Dit geldt niet alleen voor UWV als organisatie, maar ook voor de medewerkers die zich hebben ingezet om het beleid van UWV ook in de praktijk waar te maken, met ons dienstverleningsbeleid als leidraad. We zijn op de goede weg met het kantelen van UWV naar een organisatie die de cliënt centraal stelt en zoeken daarbij nadrukkelijk wegen en maatregelen om dit proces te verbeteren en versnellen.

In de bijlage vindt u onze reactie op die punten waar in onze perceptie het conceptrapport 'Zorgen voor bejegening' de uitvoeringspraktijk van UWV niet of onvoldoende weerspiegelt. Dit betreft binnen ZW de bewaking op terugbellen binnen de afgesproken termijnen, intern delen c.q. overdragen van informatie en eenduidige informatievoorziening naar cliënten.

Hoogachtend,



Dr. J.M. Linthorst
Voorzitter Raad van bestuur UWV

Bezoekadres

La Guardiaweg 68
1043 DK Amsterdam
uwv.nl

Bijlage

Het conceptrapport 'Zorgen voor bejegening' weerspiegelt naar onze mening op navolgende punten niet of onvoldoende de uitvoeringspraktijk van UWV.

Bewaking op terugbellen binnen de gestelde termijnen

Op pagina 9 wordt het volgende gesteld: *"Ook werd een deel van de uitkeringsgerechtigden en de werknemers niet teruggebeld door UWV. Op een onderzocht kantoor werden tijdelijk de eerste ZW-terugbelverzoeken helemaal genegeerd en belde men pas terug na rappel."*

Ik wijs er op dat hier sprake was van een tijdelijke uitzonderingssituatie, terug te voeren op de hausse aan terugbelverzoeken bij de invoering van het Ziektewetsysteem.

Bovendien betrof het één van de vier door IWI onderzochte ZW backoffices op een totaal van negen ZW backoffices.

In dit kader kan ik u melden dat UWV dit aspect nog nadrukkelijker dan voorheen bewaakt.

Interne informatiedeling en eenduidige informatievoorziening ZW

Op pagina 12 wordt gemeld: *"Doordat de uitvoering van de ZW verdeeld is over verschillende organisatieonderdelen, die bovendien doorgaans niet samen in één regio gesitueerd zijn, bestaan er risico's op het terrein van cliëntbejegening. Zo krijgen verzekerden te maken met verschillende overdrachtmomenten en medewerkers, wat een eenduidige informatievoorziening niet ten goede komt. Re-integratiebegeleiders weten bijvoorbeeld soms niet of de backoffice iemand een sanctie heeft opgelegd of zijn uitkering heeft gekort."*

Pagina 25: *"De inspectie oordeelt evenwel dat door de afwezigheid van een eenduidig aanspreekpunt in de praktijk van de ZW een zorgvuldige cliëntbejegening in het gedrang kan komen."*

UWV heeft de uitvoering van de ZW zodanig ingericht, dat er duidelijkheid is voor de verzekerde aangaande informatievoorziening.

De Ziektewet is op sector- en daarbinnen op werkgeversniveau volledig gecentraliseerd. Steeds begeleidt één verzuimbegeleider de verzekerde tijdens de eerste 4 weken, verricht één backoffice de administratie en beoordeelt één claimbeoordelaar de uitkering. Na vier weken neemt één re-integratiebegeleider (van smf) de begeleiding over van de verzuimbegeleider. Er wordt gewerkt met een elektronisch dossier, waardoor alle betrokkenen in het proces informatie delen en inzien.

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2006

- R06/18 Zorgen voor bejegening
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening van WW- en ZW-gerechtigden en werkgevers nastreeft
- R06/17 Vreemdelingen aan het werk
Onderzoek naar de afgifte van tewerkstellingsvergunningen
- R06/16 Werken aan sociale activering
Onderzoek naar sociale activering als eerste stap naar re-integratie
- R06/15 Gedogen of handhaven
- Jaarplan 2007
- R06/14 UWV en Walvis
Vijfde rapportage
- R06/13 Het CWI-systeem Sonar in de praktijk
- R06/12 De rol van de gemeenteraad bij de Wet werk en bijstand
- R06/11 Beoordeeld en bejegend
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft
- R06/10 Meesterschap, vakmanschap
Een onderzoek naar certificering in de werkvelden 'springmeesters' en 'gasdeskundigen tankschepen'
- Jaarverslag 2005
- R06/09 Eén fase, één keten
De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk
- R06/08 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2004
- R06/07 Inzicht in kostenbesparing CWI
- R06/06 Over druk
Een onderzoek naar het functioneren van certificatie- en keuringsinstellingen in het werkveld drukapparatuur
- R06/05 Waar een wil is, is een BVG
Samenwerking van de ketenpartners bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- R06/04 Controle in concurrentie
Uitvoering periodieke keuring en certificatie van kranen en liften
- R06/03 Samen dienstverleners
Onderzoek naar de dienstverlening aan klanten met meerdere uitkeringen
- R06/02 De controleschakel
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handavingsketen
- R06/01 Doelbinding en beveiliging in de keten van werk en inkomen
De beveiliging van Suwinet en de privacy van de burger

2005

- R05/24 UWV en Walvis
Vierde rapportage
- R05/23 Tussen oordeel en advies
Uitvoering van het deskundigenoordeel 'geschiktheid tot werken' door UWV
- R05/22 De kortste weg naar werk
Een onderzoek naar reïntegratiecoaching WW bij UWV
- R05/21 Gezocht: werklozen
Activiteiten van CWI, UWV en gemeenten om werklozen aan het werk te krijgen in moeilijk vervulbare vacatures voor laag- en ongeschoolde arbeid

- R05/20 Vangnet of springplank?
De reïntegratie van zieke werknemers zonder dienstverband door UWV
- R05/19 Informatie: aantoonbaar betrouwbaar?
Een onderzoek naar de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening in het SUWI-domein
- R05/18 Opnieuw beoordeeld
- R05/17 Zicht op kansen?
Onderzoek naar systematische kennisopbouw over bijstandsgerechtigden door gemeenten
- R05/16 Werken aan samenwerking
Een onderzoek naar de invulling van de overlegverplichting van certificatie- en keuringsinstellingen
- R05/15 De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden
- R05/14 Invloed van WW-gerechtigden op hun reïntegratietraject
- R05/13 Beëindiging van dienstbetrekkingen Wsw bij arbeidsongeschiktheid
- R05/12 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2004
- Toezicht op de Wet kinderopvang
- R05/11 Kiezen en delen
De selectie door gemeenten voor reïntegratietrajecten/Casestudies bij acht gemeenten
- R05/10 Vuurwerk meester
Een onderzoek naar de certificering van vakbekwaamheid vuurwerk
- Jaarplan 2006
- Meerjarenplan 2006-2009
- R05/09 Pensioen bewaakt
Een onderzoek naar het risicogericht toezicht van De Nederlandsche Bank op pensioenfondsen
- R05/08 Ontwikkeling van het handhavingsbeleid binnen UWV
- R05/07 UWV en Walvis
Derde rapportage
- R05/06 Intake en beoordeling bij de bijstand
- R05/05 ICT als verbindende schakel
Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen
- R05/04 Afgesproken?
Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB
- Jaarverslag 2004
- R05/03 Kwaliteit van arbeid: een kwestie van zorg
Een onderzoek naar gemeentelijk beleid en sturing op zorg voor kwaliteit van arbeid in de sociale werkvoorziening
- R05/02 Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk
- R05/01 De certificatie van deskundig toezichthouders verwijdering asbest en crocidoliet

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl
www.iwiweb.nl
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45

Prinses Beatrixlaan 82
2595 AL Den Haag

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

