

Op 4 oktober 2021 verscheen het SP-rapport 'Ziek van het UWV' over de dienstverlening door UWV en de regels die UWV uitvoert. De bevindingen zijn door de SP verzameld in januari 2021 via het online Meldpunt UWV. In totaal zijn zo'n 1.200 klachten bij het Meldpunt binnengekomen.

UWV waardeert de betrokkenheid van de SP en neemt de signalen in het rapport zeer serieus. In het rapport staan vaak aangrijpende verhalen van mensen die laten zien hoe groot de impact van besluiten van UWV kan zijn. Verhalen die laten zien hoe belangrijk het is dat wij onze dienstverlening zorgvuldig en goed uitvoeren. We willen niet dat mensen in de problemen komen door fouten van UWV. We willen en moeten leren van de verhalen en gebruiken deze signalen om de dienstverlening te verbeteren. We zijn met de SP in gesprek over de bevindingen en hebben ook aangeboden om waar mogelijk naar de individuele zaken te kijken die in het rapport worden genoemd.

UWV heeft direct na de publicatie van het rapport al kort gereageerd op een aantal punten.

[Reactie UWV op SP Rapportage Meldpunt UWV | UWV | Over UWV](#)

Hieronder gaan we uitgebreid in op kritiekpunten die vooral gaan over bejegening, fouten, wet- en regelgeving en kwaliteit.

1. Verbeteren van bejegening

De pijnpunten geven, samengevat, een beeld dat andere onderzoeken naar de uitvoering eerder ook al lieten zien. Het beeld dat burgers niet altijd ervaren dat hun belangen voorop staan, dat UWV geen vertrouwen wekt, dat ze het menselijke contact missen en dat ze dienstverlening willen die rekening houdt met hun persoonlijke situatie.

Die pijnpunten trekken we ons aan. Voor UWV is dit een bevestiging dat we met onze nieuwe strategie hebben gekozen voor de juiste focus: het verbeteren en verbreden van onze dienstverlening door de mens en zijn situatie centraal te stellen en als uitgangspunt te nemen bij alles wat wij doen. We zijn ons voortdurend bewust dat (financiële) bestaanszekerheid belangrijk is voor onze cliënten. Cliënten moeten op momenten waarop zij dat nodig achten passende hulp krijgen en zich altijd gehoord, gezien en bovenal geholpen voelen.

UWV wil investeren in empathische en persoonlijke dienstverlening aan cliënten, werkgevers en andere partners. Cliënten moeten zich meer dan nu het geval is, gezien, gehoord en geholpen voelen en moeten ons ervaren als één UWV. We willen niet alleen sneller reageren op de signalen van mensen, maar ook actiever nazorg bieden bij (ingrijpende) beslissingen. Onze strategie 2021-2025 'Meer ruimte voor de menselijke maat in dienstverlening' is onze leidraad de komende jaren.

Onze ambitie maken we concreet in ons 'één UWV Dienstverleningsconcept'. We gaan verbeteringen doorvoeren op de onderdelen: fysieke communicatie en klantcontact; telefonisch en digitaal contact; bieden van nazorg; verbeteren van de kwaliteit van onze processen (verbeteren inkomstenverrekening arbeidsongeschiktheidswetten, implementeren en monitoren WGA, verbeteren en verduidelijken van klantcommunicatie op de website en in brieven); verbeteren en versterken van ons eigen vakmanschap (leertijd en leercirkels, aandacht voor cultuur, gedrag en klantbenadering).

Wat pakken we snel op?

Wat betreft bejegening is een aantal zaken versneld in gang gezet die in de eerste helft van 2022 concreet en meetbaar verbeteringen moeten opleveren. Ten eerste richten we een team in met medewerkers die bellen om nazorg te bieden na ontvangst van een ingrijpend besluit of het indienen van een klacht. Langs deze weg horen ze of de dienstverlening goed ervaren is, of rechten en plichten duidelijk zijn, of er nog ondersteuning gewenst is. Ook gaan we scherp monitoren dat cliënten tijdig teruggebeld worden en of de vraag van de cliënt écht beantwoord is.

Om eerder signalen van cliënten te kunnen onderkennen zijn we gestart met het inrichten en implementeren van een UWV breed klantsignaalmanagement. Langs deze weg komen signalen vanuit verschillende systemen en UWV-divisies bij elkaar, waardoor problemen in een vroegtijdig stadium onderkend worden. Dit draagt bij aan het voorkómen van problemen zoals beschreven in het rapport.

Verder gaan we in 2022 het klachtenproces opnieuw inrichten met daarbinnen plek voor vaste contactpersonen en specifieke aandacht voor burgers die zich onterecht behandeld voelen door UWV. Meer algemeen komt er ook extra aandacht voor onze omnichannel dienstverlening, waarbinnen cliënten de mogelijkheid hebben om zelf te bepalen langs welk kanaal (digitaal, fysiek) en op welk moment ze contact met UWV hebben. Hierbij geldt als voorwaarde dat deze kanalen goed op elkaar moeten zijn afgestemd en de cliënten een doorlopende conversatie kunnen voeren met UWV (ervaren van '1-UWV' door cliënten).

2. Leren van fouten

In het rapport 'Ziek van het UWV' komt als algemene kritiek naar voren dat UWV te veel fouten maakt, niet oplossingsgericht werkt, geen onafhankelijke bezwaarprocedure heeft en geen gebruik maakt van mediation. Als aanbeveling is onder meer opgenomen dat UWV een loket zou kunnen inrichten waar mensen geholpen worden die in problemen komen vanwege fouten bij terugvorderingen of andere fouten van UWV.

We willen dat mensen die gebruik maken van onze dienstverlening, drempelloos een reis door UWV ervaren. Hiervoor werken we continu aan het verbeteren van de kwaliteit van onze processen en zijn we in gesprek met SZW en Tweede Kamer over het verminderen van de complexiteit in regelgeving, want eenvoudiger regelgeving is makkelijker na te leven.

Onze ambitie is dat we doen wat van ons verwacht wordt; de juiste dingen op het juiste moment en in één keer goed. Hierbij gaat het onder meer om het inrichten van een klantsignaalmanagement om signalen van cliënten structureel te erkennen, herkennen en op te volgen, het opzetten van een klantbeeldsysteem (voortdurend moet helder zijn welke kennis we over de cliënt hebben en waar in het proces hij zich bevindt, zodat de cliënt sneller herkend en geholpen wordt en UWV als één organisatie ervaart), en het verbeteren van processen om te komen tot een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening.

Er zijn verschillende kanalen waarlangs cliënten fouten van UWV kunnen aankaarten. Het belangrijkste kanaal is ons klantcontactcentrum (KCC). Dagelijks ontvangen wij gemiddeld 15.000 telefonische vragen via het KCC. Klantvragen die gaan over onze dienstverlening en individuele klantsituaties. Signalen en vragen over de afhandeling die duiden op een gemaakte fout, worden door de medewerker van het KCC teruggekoppeld aan de uitkeringsdeskundige die in contact met de cliënt de situatie beoordeelt en zo nodig de fout corrigeert.

Als de cliënt het niet eens is met een formeel besluit van UWV kan hij een formeel bezwaar indienen. Het bezwaar wordt, om de professionaliteit en de onafhankelijkheid van de herbeoordeling van het besluit te borgen, behandeld door een medewerker van een hierin gespecialiseerd organisatieonderdeel (Bezwaar & beroep). In dat herbeoordelingsproces krijgt de cliënt altijd de gelegenheid het bezwaar mondeling toe te lichten. Ook kan de cliënt, bijvoorbeeld als de onvrede over de afhandeling geen betrekking heeft op een fout, maar op de wijze waarop de behandeling of bejegening heeft plaatsgehad, een klacht indienen. De cliënt koppelen we dan aan een klachtambassadeur die binnen UWV de regie voert met als doel de klacht naar tevredenheid af te handelen. De bejegeningklacht wordt besproken met medewerker en manager. Na afronding van de klacht neemt de klachtambassadeur ook contact op met medewerker in het kader van nazorg.

UWV is vorig jaar gestart met maatwerkplaatsen. Deze UWV-brede werkwijze is in elke district georganiseerd en is gericht op het onderkennen van situaties waarin mensen bekneld raken in de regelgeving of in de organisatie. De maatwerkplaats vindt een oplossing voor de cliënt, maar initieert ook verbeteringen om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

De inzet van mediation is nog beperkt. In 2020 ging het om 39 afgeronde mediation-trajecten (bron: Jaarverslag 2020). Mediation wordt binnen UWV vooral ingezet in bezwaarzaken, in klachtenprocedures en intern bij verstoorde arbeidsrelaties. Mediation is opgenomen in de basisopleiding van alle bezwaarmedewerkers. Veruit de meeste mediation-trajecten vinden plaats tijdens het bezwaartraject, omdat voorafgaand aan de bezwaarfase de cliënt nog in afwachting is van een besluit en dat maakt dat er op dat moment veelal (nog) geen behoefte bestaat aan mediation. UWV brengt de mogelijkheid van de inzet van mediation onder de aandacht in de brieven aan cliënten. Cliënt en UWV kunnen in elke fase van het contact gezamenlijk kiezen voor mediation. De mediators van UWV zijn aangesloten bij Bureau Mediation & Dialoog. Dit bureau maakt uitsluitend gebruik van mediators die geregistreerd zijn bij de Mediatorfederatie Nederland.

3. Knelpunten in wet- en regelgeving oplossen

De dienstverlening van UWV wordt in sommige gevallen gehinderd door wet- en regelgeving. Om te zorgen dat UWV meer ruimte krijgt om te handelen naar de bedoeling van de wet, is er in veel gevallen een wetswijziging nodig. Daarnaast geeft het rapport van de SP aan dat veel burgers ontevreden zijn over de bedoeling en de systematiek van wet- en regelgeving. Het is aan de politiek om hierover een afweging te maken.

UWV is voortdurend in overleg met SZW over het oplossen van knelpunten in de wet- en regelgeving. Afgelopen zomer is de knelpuntenbrief van UWV als bijlage bij de SZW-Kamerbrief Stand van de uitvoering (juni 2021) meegestuurd naar de Tweede Kamer.

Dienstverlening gehinderd door wet- en regelgeving (knelpunten)

UWV herkent meerdere bevindingen van cliënten die gaan over wet- en regelgeving die de handelingsruimte van UWV begrenst. Op deze punten loopt reeds overleg met SZW.

- (Recht op) scholing en re-integratie. Veel melders geven aan dat UWV ze niet helpt met scholing of re-integratie terwijl zij menen hier recht op te hebben. Als voorbeeld wijzen we op de zogenoemde 35-minners. Indien UWV bij een herbeoordeling vaststelt dat de WGA-uitkeringsgerechtigde minder dan 35% verdienvermogen heeft (35-minner) en betrokkene aansluitend geen beroep kan doen op een WW-uitkering om voor re-integratie in aanmerking te komen, dan heeft UWV niet langer de wettelijke ruimte om passende dienstverlening gericht op arbeidsparticipatie voor betrokkene in te zetten.
- Hoofdpijn van het wettelijk kader is dat UWV in situaties waarin (door een fout van UWV dan wel de cliënt, waarbij in het laatste geval mogelijk ook een maatregel of boete kan worden opgelegd) teveel is betaald, moet overgaan tot terugvorderen van het teveel betaalde bedrag als het de cliënt redelijkerwijs duidelijk moet zijn geweest dat hij teveel uitkering kreeg. De wijze waarop dit gebeurt, is geregeld via wettelijke regels die rekening houden met de draagkracht van betrokkene (denk aan betalingsregelingen, beslagvrije voet-afspraken en schuldhulpverlening). Het wettelijk kader voor het terugvorderen, inclusief de fiscaal-wettelijke regelgeving (denk aan de netto-bruto-voorbeelden), begint steeds meer te knellen vanwege de impact die dit heeft voor cliënten. Daarom heeft UWV in twee recente situaties besloten dat de cliënt niet de dupe mag worden van UWV-fouten. Zo is besloten voorlopig geen voorschotten terug te vorderen van mensen die te lang hebben moeten wachten op een sociaal-medische beoordeling. Ook zien we af van terugvordering bij een groep mensen met een samenloop van de Ziektewet en WW-uitkering die door een fout van UWV te veel uitkering hebben ontvangen. Maar dit kan op dit moment alleen in uitzonderlijke situaties. De gesprekken hierover laten zien dat echte koerswijzigingen een wettelijke grondslag vereisen.
- In het rapport van de SP wordt verder geadviseerd hier een onderscheid te maken tussen fraude en vergissingen. UWV deelt deze zienswijze. We maken ons al enige jaren hard voor het maken van een dergelijk onderscheid. In de wet wordt echter tot op heden geen onderscheid gemaakt tussen situaties waarin de cliënt niets te verwijten valt en situaties waarin de cliënt de inlichtingenverlichting heeft overtreden. UWV zou graag de wettelijke mogelijkheid krijgen om af te zien van terugvorderen wanneer de cliënt zelf niets te verwijten valt.
- Over de bruto-netto problematiek kunnen we hier kort zijn: we constateren dat dit belastend en niet uitlegbaar is aan een cliënt. UWV heeft zich hier echter te houden aan de huidige regels die samenhangen met de loonbelasting en inkomstenbelasting.
- UWV deelt bevindingen over de ingewikkelde wet- en regelgeving: berekeningen van uitkeringshoogte, vaststellen referteperiode, verrekenen van inkomsten met een uitkering,

verrekenen van uitkeringen, samenloop van uitkeringen. De regelgeving is ingewikkeld voor cliënten, maar ook voor onze medewerkers. In de knelpuntenbrief is dit ook aangegeven. Citaat: "Uiteindelijk lukt het vaak nog wel om de complexe regels geautomatiseerd uit te voeren, maar ook UWV-medewerkers zijn niet altijd meer in staat om te doorgronden, laat staan toe te lichten of uit te leggen hoe bijvoorbeeld een hoogte van een uitkering tot stand is gekomen. Zo is de verrekening van inkomsten met de Wajonguitkering voor slechts weinigen te begrijpen".

- Ook in het rapport 'Als verrekenen een beperking is' wordt aandacht gevraagd voor de financiële problemen waar mensen vaak in terecht komen door de manier waarop hun inkomsten worden verrekend met de uitkering. Het raakt bijvoorbeeld aan de complexiteit en striktheid van de regelgeving. UWV en gemeenten staan hierbij voor een lastige taak.

Ontevredenheid burgers over bedoeling en systematiek van wet- en regelgeving

Daarnaast laten de bevindingen zien dat cliënten op een scala aan onderwerpen het niet eens zijn met de huidige wet- en regelgeving. Onder meer over hoogte van de uitkeringen (voorbeelden: mensen vinden het onrechtvaardig dat een Ziektewetuitkering maar 70% bedraagt van het laatstverdiende loon, ten opzichte van 100% loondoorbetaling door werkgevers; Wajong uitkering wordt veel te laag gevonden om van rond te komen; we lezen onbegrip dat de ZW-uitkering hoger uitvalt dan de WIA-uitkering) en bedoeling en systematiek van de Wet WIA (voorbeelden: verhalen van mensen die ernstige klachten hebben, maar toch geen arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen; mensen voelen zich te ziek om te werken maar krijgen geen of een te lage uitkering; mensen vinden het onrechtvaardig dat mensen met hoge inkomens makkelijker arbeidsongeschikt bevonden worden dan mensen met lage inkomens; we lezen onbegrip voor de WIA-uitkeringssystematiek). De afweging of de wet hierop moet worden aangepast is aan de politiek.

4. Kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren

De kwaliteit van onze dienstverlening is afhankelijk van onder meer competenties van onze medewerkers, gestandaardiseerde proces- en werkinstructies en wetsuitleg, mentorbegeleiding in de uitvoering, opleidingsinspanningen, kwaliteitstoetsing op klantdossiers, sturing op kwaliteitsverbetering en systeemondersteuning bij zowel logistieke verwerking als complexe handelingen.

Meer aandacht voor de menselijke maat

Daar waar processen onduidelijkheden of fouten opleveren zijn medewerkers van UWV niet altijd in staat deze onduidelijkheden of fouten met de menselijke maat op te lossen. Dat maakt cliënten onzeker, met name daar waar de (financiële) bestaanszekerheid in het geding komt (wijziging van de uitkeringssituatie) of als getwijfeld wordt aan de geloofwaardigheid van de cliënt (ziektebeelden of ziekte-ervaring van cliënten niet erkennen, kwalificatie van fraudeur).

Het onderkennen van complexe situaties is een belangrijk aspect van het vakmanschap van UWV-medewerkers. Oog voor (beleefde) complexiteit (doenvermogen) geeft ook oog voor maatwerkoplossingen en daarmee begrip voor de persoonlijke situatie. Het gaat hier om het toeleiden van cliënten naar de gewenste dienstverlening (het nemen van de juiste stappen en het vinden van het juiste loket), het bieden van ondersteuning en het eventueel verlenen van nazorg.

Aan medewerkers vragen we om op basis van hun vakmanschap alert te zijn en preventief te handelen (duidelijkheid over vervolgstappen, bevestigen bij ontvangst en tips geven). De UWV Academies bieden de kennis aan. Via de eerder genoemde maatwerkplaatsen wordt casuïstiek bespreekbaar gemaakt. Signalen van cliënten zijn een structureel onderdeel van de leercirkel binnen UWV (lerende organisatie).

Betere interne procesondersteuning

Daarnaast gaan we de komende periode ook meer investeren in betere proces- en systeemondersteuning bij samenloop van uitkeringen en opeenvolgende uitkeringen en wordt de huidige systematiek van verrekenen van verdiensten aangepast. Dit laatste mede naar aanleiding van het begin 2021 verschenen rapport 'Als verrekenen een beperking is'. Ook blijven we investeren in het verbeteren van wisselwerkingen tussen onze systemen en diverse gegevensbestanden. We verwijzen hiervoor naar het UWV Informatieplan 2022-2026 (bijlage bij

het UWV jaarplan 2022) voor meer informatie over de vereiste ICT-verandercapaciteit voor het doorvoeren van onze nieuwe dienstverlening en ondersteuning in de komende jaren.

Continu aandacht voor de kwaliteit sociaal-medisch beoordelen

Meerdere signalen uit het rapport van de SP gaan over de ervaren kwaliteit van de sociaal-medische beoordeling door UWV. Elke cliënt heeft zijn of haar eigen medisch beeld met een eigen verhaal. De gesprekken hierover beïnvloeden het leven van deze cliënten in hoge mate. Het is daarom des te belangrijker dat de kwaliteit van onze dienstverlening van een hoog niveau is. De verwachtingen van cliënten gedurende het beoordelingstraject komen regelmatig voort uit het idee dat hun ziekte of gebrek maakt dat zij in aanmerking komen voor een uitkering.

Bij de beoordeling van arbeidsongeschiktheid gaat het echter om het vaststellen van de arbeidsmogelijkheden van betrokken cliënt, gegeven de door UWV vastgestelde arbeidsbeperkingen, die op hun beurt causaal terug te herleiden zijn tot een achterliggende ziekte of gebrek. Niet de ziekte of het gebrek is verzekerd, maar de (on)mogelijkheid om met arbeid inkomen te verwerven. Het verrichten van sociaal-medische beoordelingen gebeurt binnen de kaders van geldende wet- en regelgeving. Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen zijn via hun opleiding, continue bij- en nascholing in staat om de cliënt zelfstandig en op een kwalitatief goede manier te beoordelen.

De verzekeringsarts is opgeleid om eigenstandig te beoordelen en kan andere expertise inschakelen of informatie opvragen. Dit laatste wordt gedaan in alle situaties waarin de verzekeringsarts dit nodig acht. Om te kunnen blijven voldoen aan alle professionele kaders (richtlijnen en standaarden), besteden medewerkers per jaar meer dan 200 uur aan vakontwikkeling, onderlinge toetsing, bij- en nascholing en de ontwikkeling van hun (medisch) leiderschap. Belangrijk is dat de verzekeringsarts onafhankelijk is en een onpartijdige positie heeft bij de sociaal-medische beoordelingen.

UWV voert voortdurend risico- en themagerichte onderzoeken uit op de kwaliteit van onze dienstverlening op dit terrein. Bevindingen worden teruggelegd in onze uitvoering, waar adviseurs verzekeringsartsen en adviseurs arbeidsdeskundigen feedback, coaching en begeleiding geven aan uitvoerende professionals (leercirkels). Onze leercirkels worden ook gevoed vanuit externe signalen zoals bezwaarzaken, uitspraken van tuchtrecht en eventuele klachten. In 2021 hebben wij een Meldpunt Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingesteld. Dit meldpunt moet zorgen voor onder andere een betere en snelle aanpak van klachten van cliënten.

Tot slot

De bevindingen in het SP-rapport gaan over een breed scala aan onderwerpen. Deels gaat het om zaken waar UWV zelf al aan werkt, zoals het verbeteren van het contact met cliënten, het eerder signaleren van problemen en het inrichten van maatwerkplaatsen. Andere zaken, zoals de bruto-nettoproblematiek, ruimte om af te zien van terugvorderingen en het maken van onderscheid tussen fraude en een vergissing, kunnen alleen worden opgelost door de wet aan te passen. UWV doet hiervoor een beroep op de politiek. Daarnaast zijn er thema's waar burgers andere standpunten innemen zoals de hoogte van Wajong-uitkeringen en de WIA-beoordelingssystematiek; de politiek zal hier zelf afwegingen moeten maken.

-0-0-0-