

Evaluatie van de communicatie rondom de WIA Herstelactie bij UWV

Kwantitatief onderzoek onder cliënten in
opdracht van Matthijs Plak, Erdinc Uskalelier
en Merijn van der Werff van UWV



Inhoudsopgave

> Vooraf	03
Doelgroep wel onderzoek - brief	
> Hoofdconclusie en aanbevelingen	07
• Reactie op de brief	17
• Zorgen en impact	24
• Evaluatie communicatie vanuit UWV	30
• Behoeften en vertrouwen	36
> Bijlagen	43
Doelgroep geen onderzoek - brochure	
> Hoofdconclusie en aanbevelingen	47
• Reactie op brochure	55
• Evaluatie communicatie vanuit UWV	61
• Behoeften en vertrouwen	67
> Bijlagen	70



Vooraf



Aanleiding en doel



Aanleiding en doel

- > UWV heeft van 2020 tot en met 2024 in een aantal gevallen fouten gemaakt bij het berekenen van het dagloon voor cliënten met een WIA-uitkering. Cliënten waarbij mogelijk een fout is gemaakt in de berekening van het WIA-dagloon worden geïnformeerd over wat UWV doet om deze fouten te corrigeren.
- > Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de evaluatie van de communicatie naar cliënten waar mogelijk een fout is gemaakt in de berekening van het WIA-dagloon. Één groep cliënten is per post geïnformeerd dat UWV geen aanleiding ziet om de berekening van het dagloon van hun WIA-uitkering verder te onderzoeken. Een andere groep is per post geïnformeerd dat UWV reden ziet om de berekening van hun WIA-dagloon op één of meer specifieke punten verder te onderzoeken.
- > Om de dienstverlening beter af te kunnen stemmen op de behoeften van deze cliënten, is aan cliënten uit beide groepen gevraagd hoe zij de communicatie hebben ervaren, en wat hun vertrouwen is in UWV. Specifiek voor de groep cliënten waarbij nog verder onderzoek nodig is, is gevraagd wat hun toekomstige ondersteuningsbehoefte is.



Onderzoeksvraag

- > Hoe beoordelen cliënten de communicatie tot dusver over de mogelijke fouten die gemaakt zijn bij de berekening van de daglonen in de WIA-uitkering en welke zorgen en behoeftes hebben zij?

Subvragen

- > Welke emoties roept de communicatie op?
- > In hoeverre roept de communicatie vragen op en welke zijn dat?
- > Hoe tevreden is men over de communicatie?
- > In hoeverre maken cliënten zich zorgen over de invloed van een mogelijke foute berekening?
- > Welke behoeftes heeft men als het gaat om informatie?
- > Wat doet de herstelactie met het vertrouwen in UWV?

Aanpak



Methode en doelgroep

- > Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- > De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit twee doelgroepen:
 - **Cliënten waarbij wel een onderzoek komt - Brief:** cliënten die een WIA uitkering toegekend hebben gekregen in de periode van 2020 tot en met 2024 waar mogelijk iets fout is gegaan in de berekening van hun dagloon. Zij hebben een brief gekregen dat er een onderzoek naar de berekening van hun dagloon komt.
 - **Cliënten waarbij geen onderzoek komt - Brochure:** cliënten die een WIA uitkering toegekend hebben gekregen in de periode van 2020 tot en met 2024, en waar vastgesteld is dat er geen fouten zijn gemaakt. Zij hebben een brochure ontvangen, waarin stond dat UWV geen aanleiding ziet om de berekening van het dagloon verder te onderzoeken.
- > In totaal hebben 920 cliënten die de brief hebben ontvangen en 255 cliënten die de brochure hebben ontvangen de vragenlijst ingevuld. De steekproef is voor beide doelgroepen representatief naar geslacht, leeftijd, soort uitkering, aantal jaren uitkering en werksituatie.



Leeswijzer

- > In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'cliënten'.
- > De doelgroepen worden in aparte hoofdstukken behandeld. We starten met de cliënten waarbij wel een onderzoek komt, daarna behandelen we de doelgroep waarbij geen onderzoek komt.
- > Antwoorden op open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. We gaan niet alleen in op de meest genoemde antwoorden, maar ook op inhoudelijk belangrijke antwoorden.
- > We illustreren uitkomsten met relevante quotes van deelnemers, deze zijn cursief weergegeven.
- > De verschillen tussen doelgroepen hebben we getoetst op significantie. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

Over een piramidaal rapport

Opbouw rapport

- > We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van 'Pyramid Thinking'.
- > We starten op slide 7 met een overzicht van de hoofdconclusie, deelconclusies en belangrijkste resultaten van dit onderzoek: de 'piramide'.
- > Na dit overzicht presenteren we concrete aanbevelingen op basis van de wensen en behoeften van cliënten
- > Vervolgens bespreken we elk van de deelconclusies aan de hand van de resultaten uit het onderzoek.
- > Resultaten van de twee doelgroepen (cliënten waarbij wel een onderzoek komt – brief en cliënten waarbij geen onderzoek komt – brochure) staan in aparte hoofdstukken. Per hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:
 - **Reactie op de brief / brochure:** de brief / brochure van UWV waarin staat dat UWV de berekening van de WIA-uitkering wel / niet gaat onderzoeken.
 - **Zorgen en Impact:** de invloed die een fout bij het berekenen van het WIA-dagloon mogelijk voor cliënten kan hebben. (alleen doelgroep wel onderzoek)
 - **Evaluatie communicatie vanuit UW:** alle communicatie van UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering tot nog toe.
 - **Behoeften en vertrouwen:** behoeften van cliënten ten aanzien van het vervolgproces en vertrouwen in UWV.

Bijlagen

- > In de bijlage hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen. Hierin zijn ook de gebruikte vragenlijst, de tabellen en een uitdraai van alle antwoorden op de open vragen terug te vinden.

De hoofdconclusie geeft antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek

De deelconclusies onderbouwen de hoofdconclusie, deze vormen de onderdelen van het hoofdstuk 'Deelconclusies'.

Hoofdconclusie		
Deelconclusie	Deelconclusie	Deelconclusie
Pagina	Pagina	Pagina
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten

Dit zijn de onderzoeksresultaten waarop de conclusies gebaseerd zijn en werken we per deelconclusie uit

**Conclusies en
aanbevelingen -
Cliënten waarbij wel
onderzoek komt
*Brief***



De communicatie rondom de mogelijke fouten in de WIA-uitkering wordt gematigd positief ontvangen. Cliënten ervaren de communicatie als onpersoonlijk en onvolledig, waardoor vragen, onzekerheid en zorgen blijven bestaan. Cliënten hebben behoefte aan heldere en transparante informatie over de berekening en de gevolgen voor hun eigen, persoonlijke situatie

Reactie op de brief*	Zorgen en impact	Evaluatie communicatie vanuit UWV**	Behoeften en vertrouwen
Een overgrote meerderheid van de cliënten heeft de brief gelezen. Zij zijn nog niet volledig gerustgesteld, ervaren negatieve emoties en houden vragen	De meeste cliënten maken zich in enige mate zorgen. Cliënten vinden het lastig in te schatten of er bij hen fouten zijn gemaakt. Als zij fouten verwachten, schatten ze de impact groot in	Cliënten zijn gematigd tevreden over de communicatie tot nog toe. Het geeft nog weinig perspectief en de menselijke maat komt beperkt terug	Cliënten hebben behoefte aan een brief met daarin duidelijke en transparante informatie over hun persoonlijke situatie. Door de herstelactie is het vertrouwen in UWV voor velen afgenomen
Pagina 17-23	Pagina 24-29	Pagina 30-35	Pagina 36-42
92% van de cliënten heeft de brief gelezen waarin staat dat er een onderzoek komt. Zij zijn nog niet gerustgesteld en voelen zich bezorgd, onzeker en gestrest door de brief	82% van de cliënten maakt zich in enige mate zorgen over de invloed van mogelijke fouten op hun toekomstige situatie. Dit varieert van veel zorgen (32%) tot weinig of geen zorgen (22%)	43% van de cliënten is tevreden over de brief die zij hebben gekregen, een derde is neutraal. De brief was duidelijk, maar te algemeen en kwam volgens sommigen te laat	De meeste cliënten willen bericht over hun persoonlijke situatie. Ruim de helft wil ook algemene informatie over hoe UWV de fouten oplost. De meerderheid wil dit minimaal eens per kwartaal, een derde alleen als er echt nieuws is
Cliënten ervaren vooral negatieve emoties, omdat zij bang zijn dat hun uitkering lager wordt, ze geen inzicht in de berekening hebben, de uitslag lang duurt en omdat zij zich eerder niet serieus genomen voelden	Cliënten die zich zorgen maken, vrezen vooral voor een lagere uitkering en daarmee impact op hun vaste lasten, belastingen of andere uitkeringen. Anderen verwachten juist dat hun situatie grotendeels gelijk blijft	72% van de cliënten geeft aan de website bezocht te hebben. Van deze cliënten is 32% tevreden over de website. Sommigen noemen dat informatie soms moeilijk te vinden is of dat de website onoverzichtelijk is	Cliënten willen algemene informatie het liefst via een brief of via e-mail ontvangen. Voor persoonlijke informatie gaat de voorkeur uit naar een brief
Sommige cliënten ervaren positieve emoties omdat ze hopen op een hogere uitkering en het goed vinden dat UWV hun fouten corrigeert	59% van de cliënten vindt het lastig om in te schatten of er bij hen een fout is gemaakt. 21% verwacht dat er bij hun berekening een fout is gemaakt. Van deze groep verwacht het merendeel dat zij te weinig hebben ontvangen	De helft van de cliënten geeft aan gebeld te hebben met UWV. Van deze cliënten is een kwart tevreden. Een derde is ontevreden, met name omdat medewerkers nog niks konden zeggen over de persoonlijke situatie	30% heeft behoefte aan hulp of ondersteuning vanuit UWV. Ze willen vooral duidelijke uitleg over de berekening en administratieve hulp bij het regelen van financiële zaken
Twee derde van de cliënten geeft aan dat de brief vragen oproept. Zij hebben vragen over hun persoonlijke situatie, de berekening, waarom het zo lang duurt en of zij moeten terugbetalen	Meer dan de helft van de cliënten die fouten verwachten geeft aan dat de invloed op hun financiële situatie groot is. Sommigen verwachten meer financiële ruimte, anderen hebben juist zorgen over de betaalbaarheid van vaste lasten	21% van de cliënten geeft aan dat ze door de communicatie van UWV beter weten waar ze aan toe zijn. Voor iets meer dan een derde is dit (nog) niet het geval	10% van de cliënten heeft interesse in een voorlichtingsbijeenkomst, 37% staat hier neutraal tegenover. 40% is niet geïnteresseerd
De helft van deze cliënten met vragen heeft zelf al geprobeerd om antwoord op hun vragen te krijgen, met name via de website van UWV, nieuwsberichten en door er met anderen over te praten. 10% heeft contact opgenomen met UWV	De meerderheid van de cliënten voelt zich gerustgesteld door het besluit dat zij eventueel te veel betaalde uitkering niet hoeven terug te betalen	De menselijke maat komt niet sterk terug in de communicatie over de mogelijke fouten bij de WIA-uitkeringen; 20% ervaart dit enigszins sterk, een kwart matig en iets meer dan een derde ervaart dit in mindere mate	43% van de cliënten geeft aan dat het vertrouwen in UWV door de herstelactie is afgenomen. Redenen hiervoor zijn de late berichtgeving, lange looptijd van het onderzoek en de indruk dat er veel fouten worden gemaakt

* De brief van UWV waarin staat dat UWV de berekening van uw WIA-uitkering gaat onderzoeken

** Alle communicatie van UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering tot nog toe

Onze aanbevelingen

Inhoud brief

Geef cliënten meer inzicht in de berekening en wat het voor hen persoonlijk betekent

- > Veel cliënten geven aan behoefte te hebben aan meer inzicht in de berekening en de gevolgen voor hun persoonlijke situatie. Wijs ze bijvoorbeeld ook op mogelijke keteneffecten, zoals invloed op andere toeslagen en belastingen. De meeste vragen die naar aanleiding van de communicatie ontstaan, gaan hierover. Wij adviseren om in de communicatie duidelijk uit te leggen hoe de berekening tot stand komt en welke factoren hierin worden meegenomen. Dit vergroot de transparantie en vermindert wantrouwen en vragen.
- > Daarnaast is het van belang om cliënten te wijzen op de mogelijkheid tot persoonlijk contact voor vragen over hun eigen dossier, inclusief een heldere verwijzing naar de beschikbare contactkanalen.



Maak duidelijk hoe het onderzoeksproces eruit gaat zien en welke stappen daarin genomen gaan worden

- > Meer dan de helft van de cliënten wil algemene informatie ontvangen over hoe UWV de gemaakte fouten oplost. Ook uit de open antwoorden blijkt dat er behoefte is aan duidelijkheid over het verdere proces. Wij adviseren om helder te communiceren hoe het onderzoeksproces verloopt en welke stappen daarin worden genomen. Door vooraf inzicht te geven in de aanpak en de planning, weten cliënten wat zij kunnen verwachten en wordt het vertrouwen in de organisatie versterkt.

Zet sterker in op verwachtingsmanagement omtrent de doorlooptijd om onzekerheid weg te nemen

- > Cliënten vinden dat het onderzoek te lang duurt en dat zij te lang in onzekerheid blijven. Er is behoefte aan meer duidelijkheid over de verwachte doorlooptijd en het moment waarop hun dossier behandeld wordt. Wij adviseren sterker in te zetten op verwachtingsmanagement. Geef cliënten meer perspectief door inzichtelijk te maken welke stappen volgen en binnen welke termijn hun dossier naar verwachting wordt behandeld om onzekerheid weg te nemen.

Blijf actief communiceren dat te veel betaalde uitkering niet terugbetaald hoeft te worden

- > Uit de reacties blijkt dat er nog steeds enige onduidelijkheid bestaat over de vraag of te veel ontvangen uitkering moet worden terugbetaald of niet. In de brief werd dit niet voor iedereen duidelijk genoeg benoemd, waardoor vragen en onzekerheid zijn ontstaan. Wij adviseren om in verdere communicatie consequent te benadrukken dat te veel ontvangen uitkering niet terugbetaald hoeft te worden. Dit voorkomt onnodige twijfel en draagt bij aan helderheid en geruststelling.



Onze aanbevelingen

Vorm

Communiceer per brief

- > Cliënten willen algemene informatie het liefst via een brief of via e-mail ontvangen. Voor persoonlijke informatie gaat de voorkeur uit naar een brief. Wij adviseren daarom om persoonlijke communicatie standaard per brief te versturen en e-mail aanvullend in te zetten voor algemene informatie. Op deze manier wordt optimaal aangesloten bij de voorkeuren van de doelgroep en blijft de communicatie persoonlijk, betrouwbaar en duidelijk.

Communiceer algemene informatie minimaal eens per 3 maanden

- > De voorkeuren voor de frequentie waarmee cliënten op de hoogte gehouden willen worden varieert. 4 op de 10 cliënten wil minimaal eens per maand algemene informatie ontvangen. Een kwart wil dit eens per 3 maanden. Een derde wil alleen algemene informatie ontvangen als er echt iets nieuws te melden is. Met de keuze om cliënten eens per drie maanden te informeren heeft UWV goede balans gevonden. Hiermee blijft UWV zichtbaar en betrokken, terwijl er voldoende ruimte blijft om echt relevante inhoud te communiceren.

Communiceer tijdig en zorg dat de informatie eerder bij de cliënten is dan de berichtgeving in de media

- > Sommige cliënten ervaren dat zij te laat geïnformeerd worden, doordat berichtgeving in de media eerder verschijnt dan de officiële communicatie vanuit UWV. Dit leidt tot onduidelijkheid en vermindert vertrouwen. Wij adviseren om cliënten altijd vóór of gelijktijdig met de media te informeren. Of in ieder geval zo snel mogelijk nadat de media het nieuws naar buiten hebben gebracht. Op deze manier zijn zij tijdig op de hoogte van onderwerpen die hen direct aangaan en wordt het gevoel van transparantie en betrokkenheid versterkt.



Onze aanbevelingen

Toon

Zorg voor een menselijke toon in de communicatie

- > De menselijke maat komt vooralsnog niet sterk genoeg terug in de communicatie over de mogelijke fouten bij de WIA-uitkeringen. 20% ervaart dit enigszins sterk, een kwart matig en iets meer dan een derde ervaart dit in mindere mate. Ook uit de open antwoorden blijkt dat cliënten dit lang niet altijd ervaren. Het is belangrijk om te beseffen dat het een kwetsbare doelgroep is met veel zorgen. Een persoonlijke en empathische benadering in de communicatie is daarom van groot belang.

Behoeftes

Behoeftes richten zich vooral op persoonlijke informatie en hulp bij het regelen van financiële zaken

- > Er is weinig interesse in fysieke voorlichtingsbijeenkomsten waar algemene informatie gedeeld wordt. Slechts 10% heeft hier interesse in. Wij adviseren dan ook niet om dit als informatief middel in te zetten.
- > 30% van de cliënten heeft behoefte aan hulp en/of ondersteuning vanuit UWV als blijkt dat er fouten zijn gemaakt. Ze hebben vooral behoefte aan een duidelijke uitleg over de berekening en de gevolgen voor hun financiële situatie. Een persoonlijk gesprek wordt relatief vaak genoemd. Een verwijzing naar de contactmogelijkheden voor vragen over hun specifieke dossier is raadzaam.
- > Sommigen noemen dat zij hulp willen bij het regelen van hun financiële zaken, zoals belastingaangifte en andere toeslagen. Ook hulp en advies bij (het voorkomen) van financiële problemen wordt genoemd.
- > De helft van de cliënten kan (nog) niet goed inschatten of ze behoefte hebben aan hulp of ondersteuning vanuit UWV. Het kan daarom raadzaam zijn om bij de groep die te horen krijgt dat zij te veel of te weinig hebben ontvangen, een vervolgonderzoek te doen. Daarbij kan in kaart worden gebracht welke concrete behoeften zij hebben en wat de financiële gevolgen voor hen zijn.



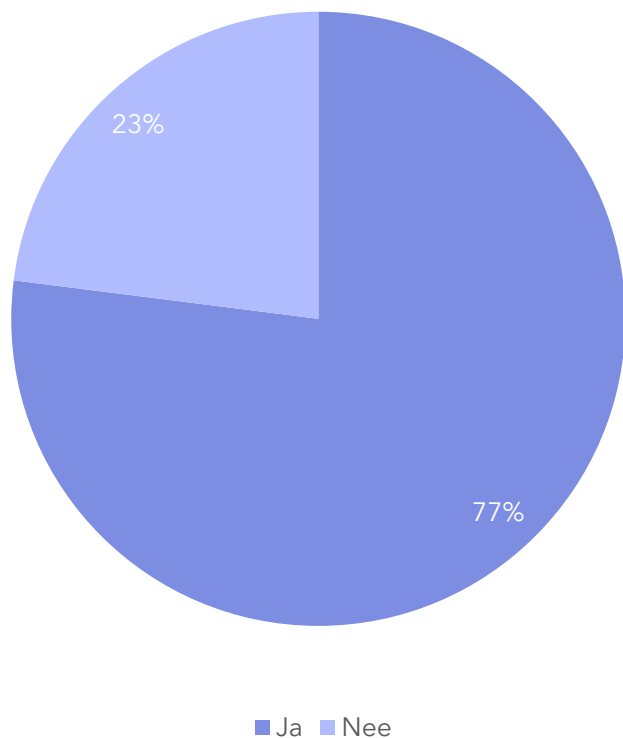
**Profiel -
Cliënten waarbij wel
onderzoek komt
*Brief***



Het merendeel van de cliënten had voorafgaand aan de brief en dit onderzoek al iets vernomen over de mogelijke fouten die zijn gemaakt bij de berekening van de WIA-uitkering. Met name via radio en tv of via kranten en nieuwswebsites

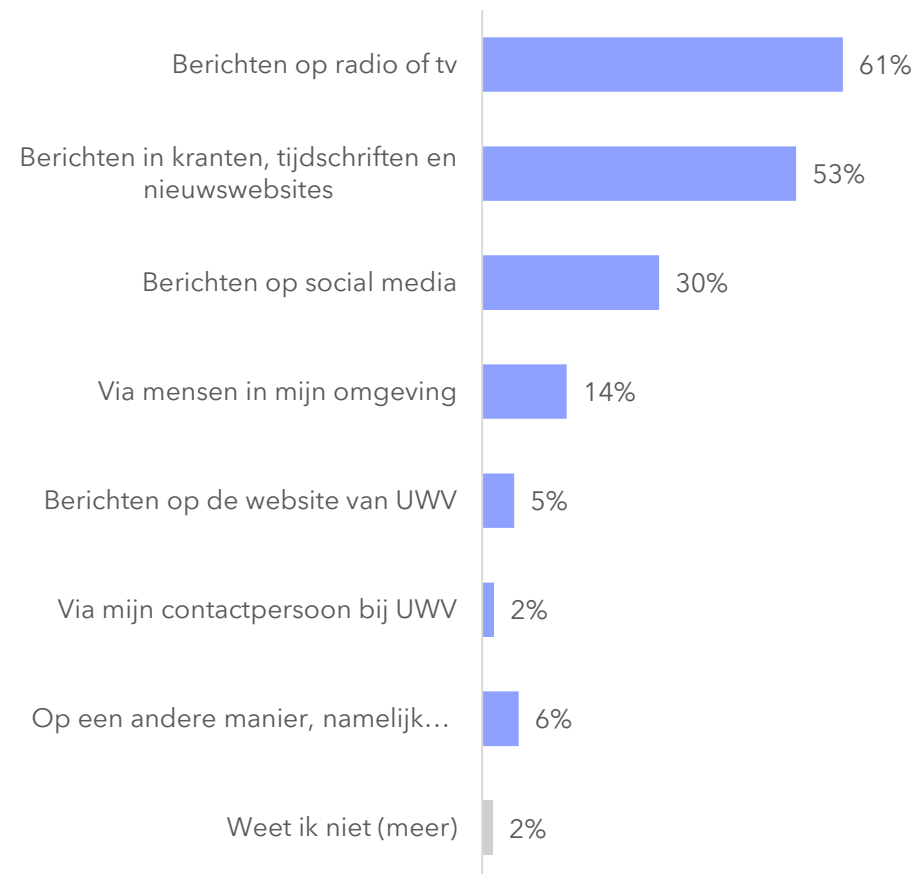
Had u, voor deze brief en voor het invullen van deze vragenlijst, al iets gehoord, gezien of gelezen over mogelijke fouten die zijn gemaakt in de berekening van het dagloon tussen 2020 en 2024 bij een deel van de WIA-uitkeringen?

Basis: cliënten waarbij wel een onderzoek komt - Brief (n=920)



Hoe heeft u hier voor het eerst over gehoord?

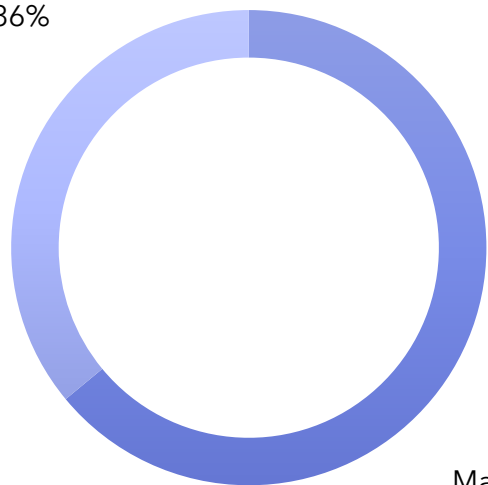
Basis: cliënten die eerder over de fouten gehoord/gelezen hebben (n=709)



Profiel van WIA-cliënten waarbij wel een onderzoek komt - Brief (n=920)

Geslacht

Vrouwen
36%



Mannen
64%

Leeftijd

18 t/m 35 jaar

18%

36 t/m 45 jaar

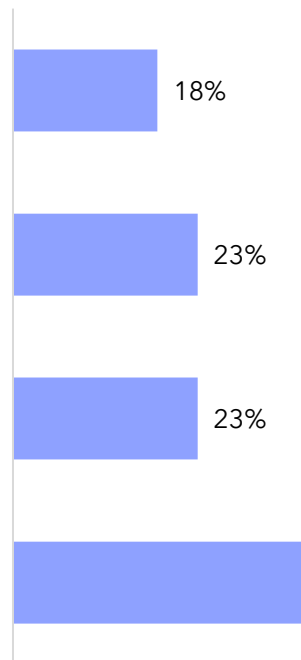
23%

46 t/m 55 jaar

23%

56 jaar en ouder

36%



Opleidingsniveau

Laag

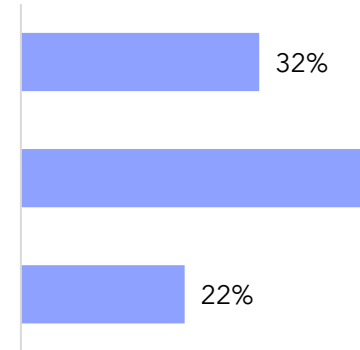
32%

Midden

46%

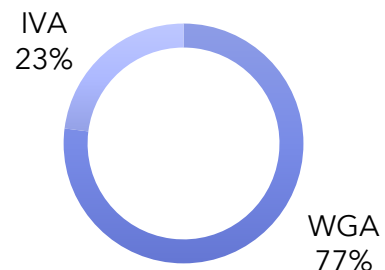
Hoog

22%

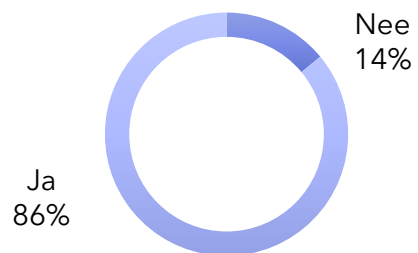


Profiel van WIA-cliënten waarbij wel een onderzoek komt - Brief (n=920)

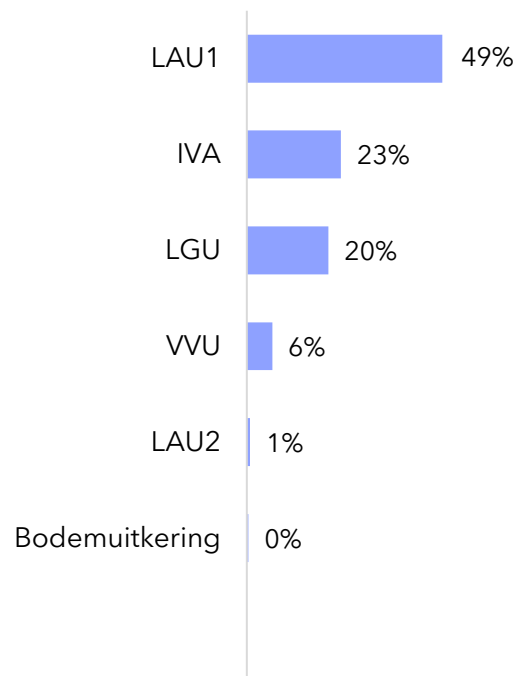
Soort recht



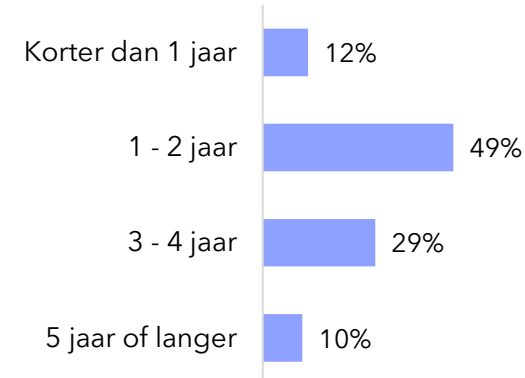
Werkend



Soort uitkering



Aantal jaren uitkering



**Deelconclusies -
cliënten waarbij wel
onderzoek komt
*Brief***



Reactie op de brief

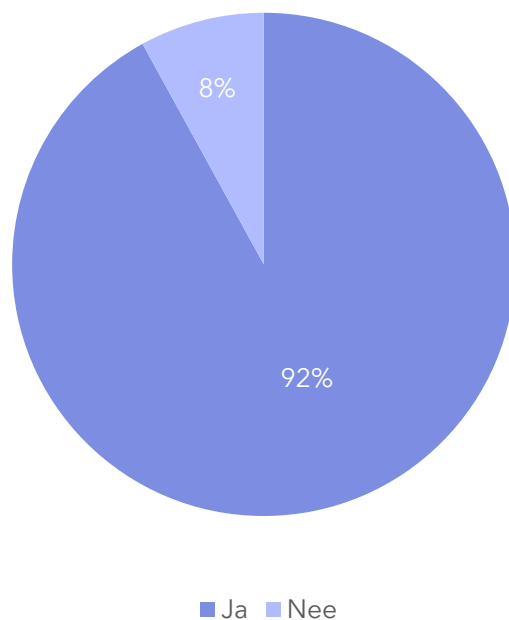
(de brief van UWV waarin staat dat UWV de berekening van uw WIA-uitkering gaat onderzoeken)



92% van de cliënten heeft de brief waarin staat dat er een onderzoek komt gelezen. Zij zijn nog niet gerustgesteld en voelen zich vooral bezorgd, onzeker en gestrest door de brief

Heeft u de brief van UWV waarin staat dat UWV de berekening van uw WIA-uitkering gaat onderzoeken gelezen?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)

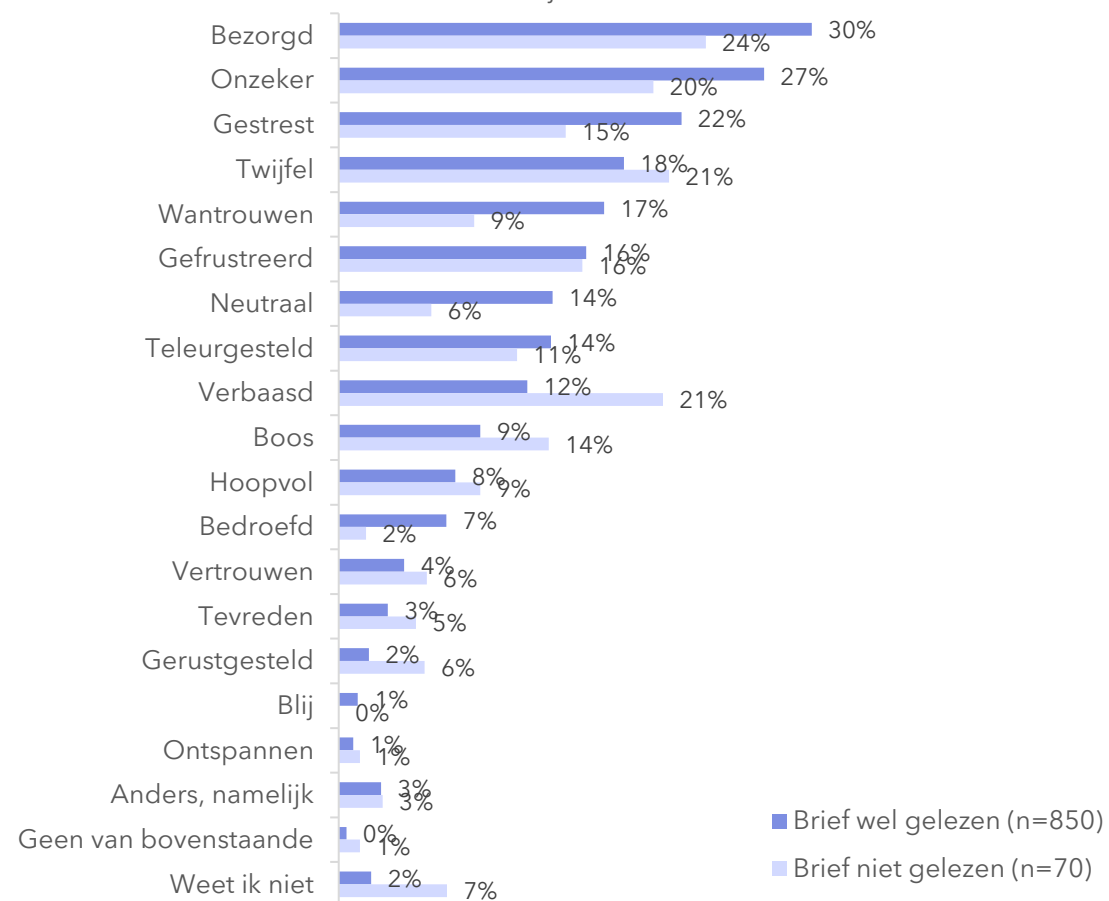


Doelgroepverschillen

- > Vrouwen geven vaker aan de brief te hebben gelezen dan mannen (95% vs. 88%).
- > Middelbaar- en hoogopgeleiden geven vaker aan de brief te hebben gelezen dan laagopgeleiden (laag: 88%, midden: 94%, hoog: 97%).
- > Clienten van 46 jaar en ouder geven vaker aan de brief te hebben gelezen dan jongeren t/m 35 jaar (95% vs. 85%)

Gelezen: Welk gevoel kreeg u toen u de brief las? Niet gelezen: Welk gevoel kreeg u nu u weet dat er een onderzoek komt?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief



Clënten ervaren vooral negatieve emoties, omdat zij bang zijn dat hun uitkering lager wordt, ze geen inzicht in de berekening hebben, de uitslag lang duurt en omdat zij zich eerder niet serieus genomen voelden

Kunt u toelichten hoe het komt dat u zich zo voelt?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)

Clënten voelen zich bezorgd, onzeker en gestrest over de mogelijkheid dat hun uitkering lager kan worden.

- > *Bang dat ik teveel krijg en dat ik moet terugbetalen en dat mijn uitkering lager wordt.*
- > *Bezorgd dat mijn uitkering in de toekomst lager wordt. Dan kan ik moeilijk rondkomen.*
- > *De onzekerheid of ik nog geld krijg ofwel dat mijn uitkering naar beneden wordt aangepast. Onzekerheid algemeen.*

Een ander aspect dat voor bezorgdheid, onzekerheid en stress zorgt, is dat er geen garantie is dat een nieuwe berekening klopt. Ook willen cliënten weten of zij iets kunnen doen of controleren.

- > *Een nieuwe berekening kan ook onjuist zijn.*
- > *Je hebt totaal geen inzage in de berekening van je uitkering dus je kan het ook niet controleren.*
- > *Eigenlijk is het een nietszeggende brief. Er staat niets in wat duidelijkheid geeft. Nog niet eens een datum waarvoor de controle gedaan zal zijn. Geen enkele garantie voor de toekomst. Er stond ook niets in over wat ik eventueel zelf kan doen. Verder is mij uit de brief niet duidelijk geworden wat er precies gecontroleerd gaat worden. En of ik zelf dat al eens kan uitzoeken zodat ik weet wat me in de toekomst te wachten staat.*
- > *Ik kan zelf niet controleren of ik teveel of te weinig heb gehad.*

Clënten zijn boos omdat de communicatie vanuit UWV lang duurt of dat zij eerder niet serieus genomen werden wanneer zij zelf aangaven dat er iets niet klopte.

- > *Omdat het al veel te lang duurt voor er actie ondernomen wordt en het nog 2 jaar moet duren voor je misschien antwoord krijgt.*
- > *De tijd die gerekend wordt voor het onderzoek tot 2027 vind ik niet normaal, duurt veel te lang.*
- > *Boos omdat er telkens bij overheidsinstanties fouten gemaakt worden en dat de minderbedeelden hierdoor altijd getroffen worden.*
- > *Omdat ik zelf al had aangegeven dat het niet klopte.*
- > *Bij de start van de WIA heb ik al aangegeven dat het nooit kon kloppen omdat ik ruim 60% op achteruit ging en dat was meer dan de 30%. Daar werd toen heel defensief op gereageerd waardoor we het daarbij hebben gelaten. Het was beter dan niks. Nu blijkt dat ik waarschijnlijk toch gelijk had en dat is frustrerend. Verder krijg je een briefje en daarna hoor je niks meer. Dus hoe zit het nu?*
- > *Als je aangeeft dat zij verkeerde berekeningen hanteren en telefonisch zeggen dat het goed is berekend. Daar wordt je onzeker van wat er gaat gebeuren.*

Sommige cliënten ervaren positieve emoties omdat ze hopen op een hogere uitkering en het goed vinden dat UWV hun fouten corrigeert

Kunt u toelichten hoe het komt dat u zich zo voelt?

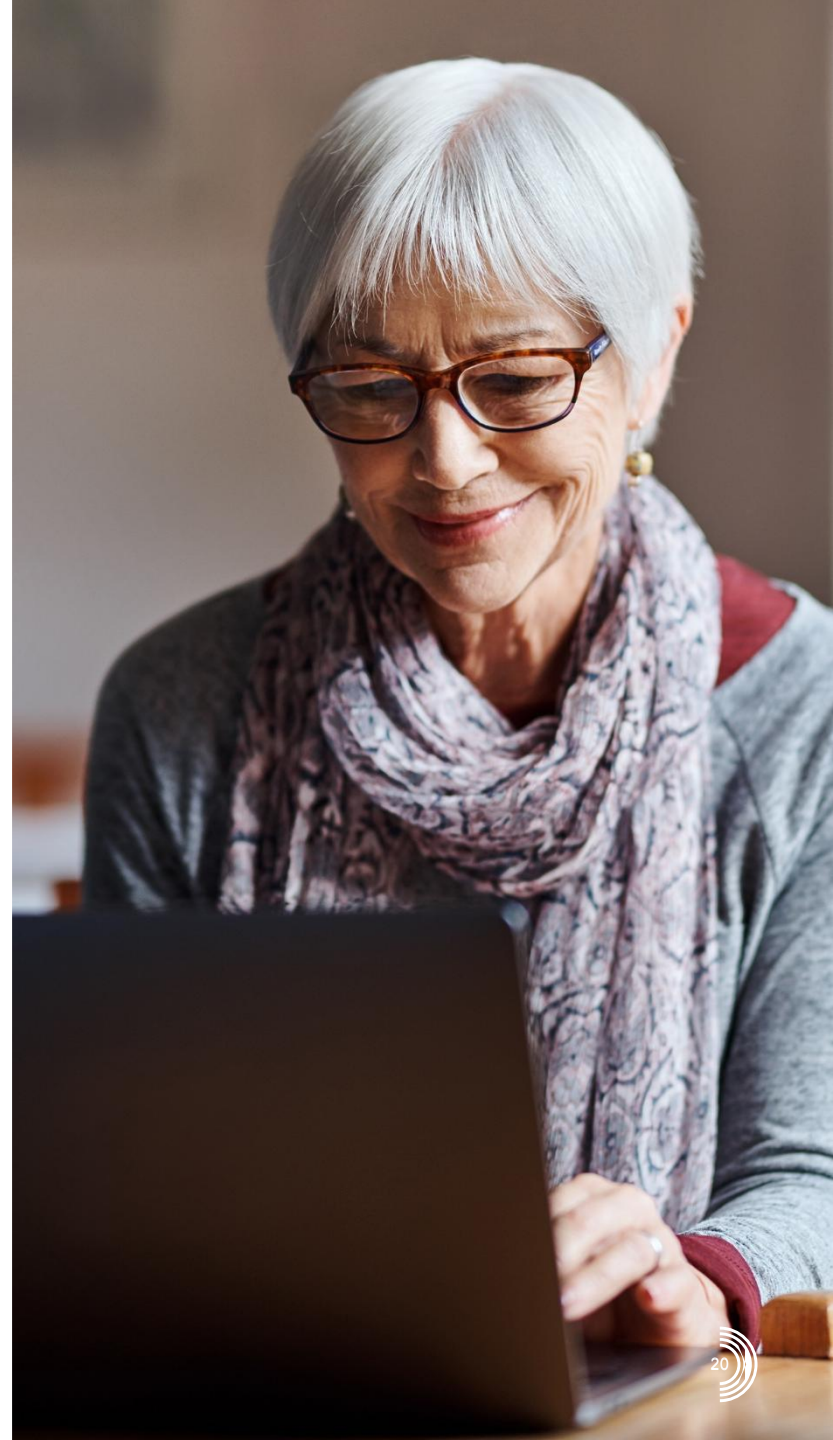
Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)

Cliënten zijn hoopvol omdat zij al het gevoel hadden dat zij weinig uitkering kregen en hopen dat het gecorrigeerd wordt.

- > *Ik ben hoopvol want ik had altijd het gevoel dat er iets niet klopte met de hoogte van mijn uitkering. Dit heb ik ook aangegeven maar werd niet gehoord.*
- > *Ik vind de WIA uitkering erg laag, dus ik ben blij met een herberekening.*
- > *Ik vind het fijn dat mijn uitkering onder de loep wordt genomen. Ik heb de hele tijd gedacht dat het te weinig was.*

Andere cliënten zijn blij dat UWV hun fouten corrigeert en dat zij teveel ontvangen uitkering niet hoeven terug te betalen.

- > *Het is goed dat ze hun fouten gaan onderzoeken.*
- > *Ik begrijp dat er fouten gemaakt kunnen worden, dit is niet wenselijk, maar het kan gebeuren. Wat mij betreft gaat het erom dat dit erkend wordt, dat dit serieus genomen wordt en dat het opgelost wordt.*
- > *Het was een heldere brief, waarin ook duidelijk uitgelegd stond wat er gaat gebeuren als er een fout geconstateerd wordt.*
- > *Ik ben blij dat terugbetaling niet aan de orde zal zijn. Volgens mijn eigen berekening is er niets aan de hand, maar 100 % zekerheid is er niet. Fijn dat er dan geen zorgen hoeven te zijn over een terugbetaling.*

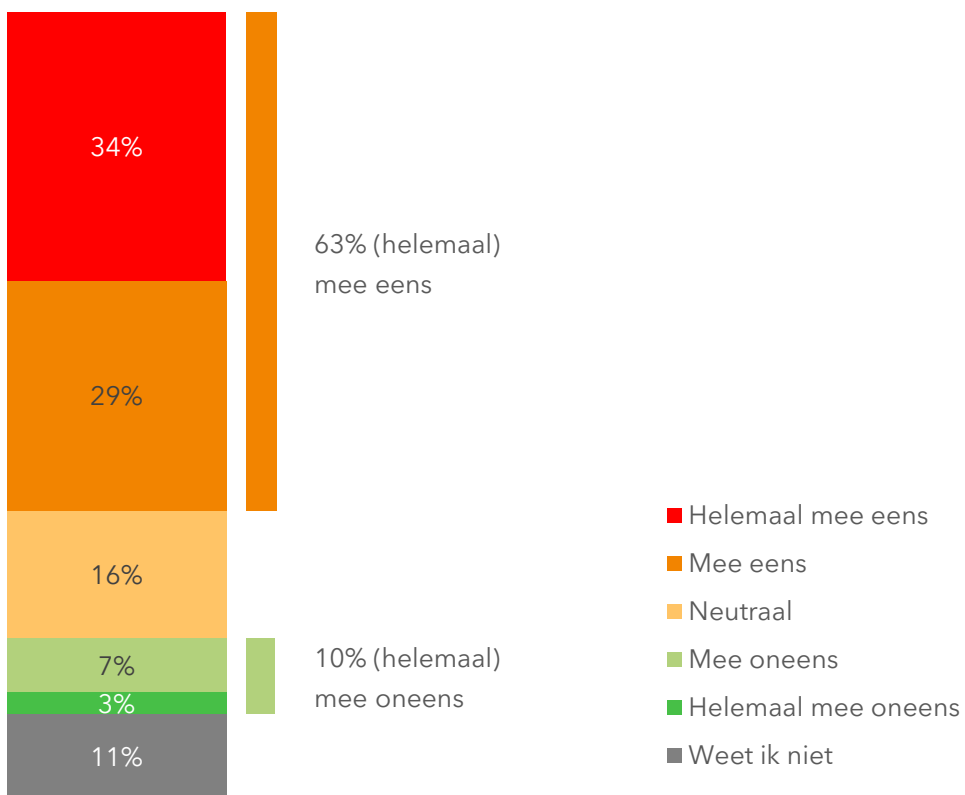


Twee derde van de cliënten geeft aan dat de brief vragen oproept

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

De brief roept vragen op

Basis: cliënten die brief gelezen hebben (n=850)



Doelgroepverschillen

- > Jongeren t/m 35 jaar geven vaker aan dat de brief vragen oproept (73%) in vergelijking met de oudere doelgroepen (36 t/m 45: 62%, 46 t/m 55: 65%, 56 en ouder: 59%).

Clënten hebben vragen over hun persoonlijke situatie, de berekening, waarom het zo lang duurt en of zij moeten terugbetalen

U geeft aan dat de briefvragen oproept. Welke vragen zijn dat?

Basis: cliënten waarbij de brief vragen oproept (n=539)

Clënten vragen zich af wat dit voor hun persoonlijke situatie betekent.

- > *Wat betekent dit voor mij?*
- > *En wat nu? Kan mijn uitkering lager worden? Wat betekent dit voor mij? etc...*
- > *Het is een algemene brief. Hoe is mijn situatie?*
- > *Wat betekent dit voor mij? Wanneer hoor ik hier meer van? Wat als het bij mij ook niet klopt? Moet ik iets terugbetalen? Hoe moet ik rondkomen als de uitkering lager wordt?*

Daarnaast hebben ze vragen over de berekening.

- > *Welke fouten zijn er gemaakt? Welke berekening is er gebruikt en kan ik dit zelf niet narekenen?*
- > *Hoe berekenen jullie het dagloon? Waarom duurt het tot uiterlijk 2026 dat ik antwoord krijg. Waarom krijg ik nu pas een brief?*
- > *Wanneer is de controle uitgevoerd (datum)? Wat moet er gecontroleerd worden? Kan ik zelf de controle niet alvast doen zodat ik weet wat me te wachten staat? Hoeveel jaren gaan hier nog overheen?*

Ook willen ze weten waarom het zo lang duurt en wanneer en hoe zij meer zullen horen hierover.

- > *Waarom duurt het zolang en kan er niet sneller uitsluitel gegeven worden?*
- > *Hoe gaan jullie mij op de hoogte houden van dit proces?*
- > *Wanneer krijg ik antwoord? Word ik gekort of blijft de uitkering hetzelfde? Het is vooral op welke termijn ik wat ga horen.*

Sommigen vragen zich af of ze moeten terugbetalen of niet.

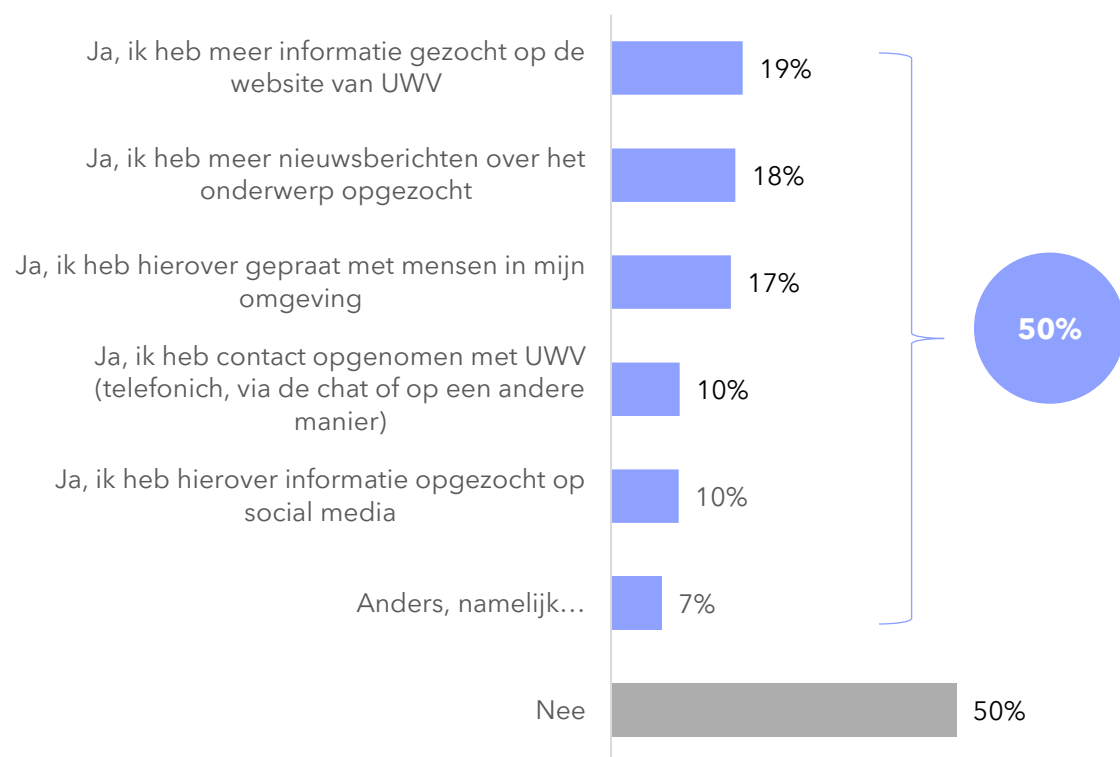
- > *Waarom wordt er niet met zekerheid gezegd dat als je te veel hebt gehad je het niet hoeft terug te betalen?*
- > *Moet ik geld gaan terugbetalen?*
- > *Of je niks terug hoeft te betalen en of je uitkering tenminste hetzelfde bedrag blijft?*



De helft van de cliënten met vragen heeft zelf al geprobeerd om antwoord op hun vragen* te krijgen, met name via de website van UWV, nieuwsberichten en door er met anderen over te praten. 10% heeft zelf contact opgenomen met UWV

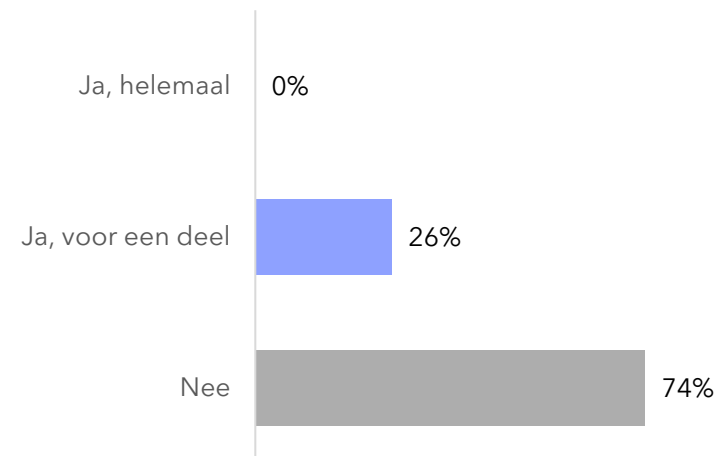
Heeft u zelf al geprobeerd om antwoord te krijgen op uw vragen?

Basis: cliënten waarbij de brief vragen oproept (n=539)



U heeft contact opgenomen met UWV. Heeft UWV uw vragen kunnen beantwoorden?

Basis: cliënten die zelf contact hebben gezocht met UWV n.a.v. brief (n=54)



Toelichting

Medewerkers van UWV konden tijdens de looptijd van het onderzoek nog geen toelichting geven op individuele gevallen. Dit kan verklaren waarom veel cliënten ervaren dat UWV hun vragen naar aanleiding van de brief nog niet heeft kunnen beantwoorden.

* Het betreft vragen naar aanleiding van de brief

Zorgen en impact

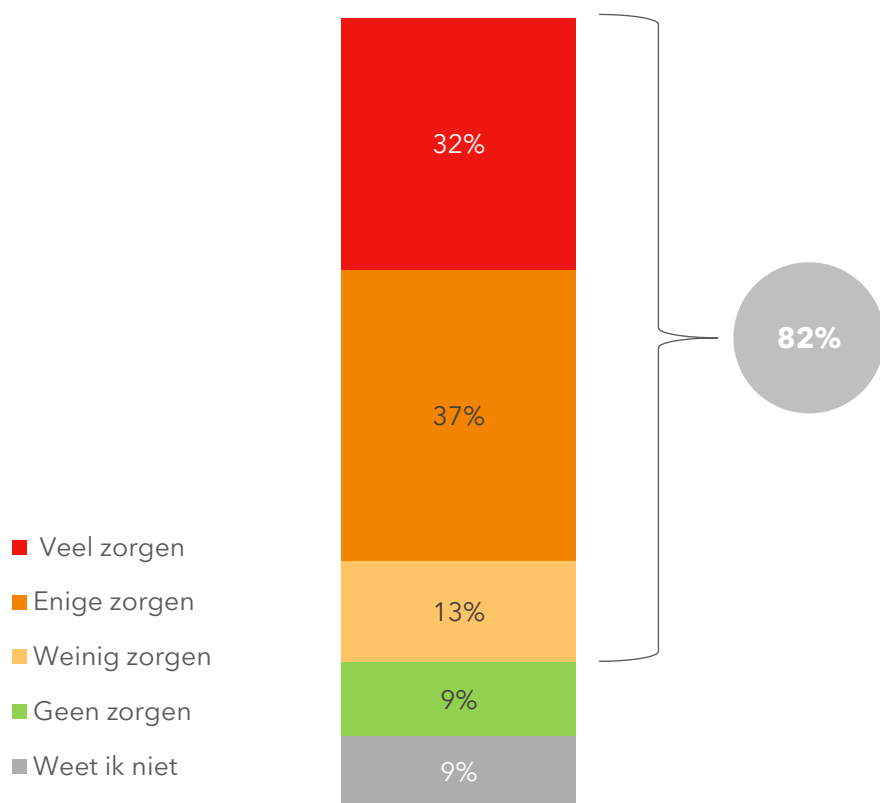
(de invloed die een fout bij het berekenen van het WIA-dagloon mogelijk voor cliënten kan hebben)



82% van de cliënten maakt zich zorgen over de invloed van mogelijke fouten bij de berekening van het WIA-dagloon op hun toekomstige situatie. Dit varieert van veel zorgen (32%) tot weinig of geen zorgen (22%)

In hoeverre maakt u zich zorgen over de invloed die dit mogelijk heeft op uw toekomstige situatie?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)



Doelgroepverschillen

- > 46 t/m 55 jarigen geven vaker aan dat ze zich veel zorgen maken over de invloed van een mogelijke fout op hun toekomstige situatie (41%) in vergelijking met de andere leeftijdsgroepen.

Cliënten die zich zorgen maken, vrezen vooral voor een lagere uitkering en daarmee impact op hun vaste lasten, belastingen of andere uitkeringen. Anderen verwachten juist dat hun situatie grotendeels gelijk blijft

Kunt u uw zorgen meer toelichten?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)

Cliënten zijn bang dat zij een lagere uitkering gaan krijgen dan nu en dat zij daardoor hun vaste lasten niet kunnen betalen.

- > *Als mijn inkomsten veranderen, kan ik dan nog wel mijn vaste lasten betalen?*
- > *Wat als het wel minder wordt? Men zegt van niet, maar vertrouwen hierin heb ik nog niet.*
- > *Of we ons huis moeten verkopen. Waar moeten we naar toe. Er zijn geen woningen?*

Sommigen cliënten maken zich zorgen over het effect op andere lopende uitkeringen of de belasting.

- > *Hoogte alimentatie wordt nu vastgesteld.*
- > *Ik ben bang voor terugbetaling aan de belasting en minder inkomen in de toekomst.*
- > *Heeft dit gevolgen voor de belasting, andere toeslagen/uitkeringen?*

Ook maken cliënten maken zich zorgen dat zij alsnog een bedrag moeten terugbetalen.

- > *Bestaat de kans dat ik terug moet betalen?*
- > *Dat de uiteindelijk conclusie wel terug betaald of gekort moet worden.*
- > *Is het 100% zeker dat ik niks terug hoeft te betalen?*

Cliënten die zich geen of minder zorgen maken geven aan geen grote verschillen te verwachten of zijn gerustgesteld door het besluit dat zij teveel betaalde uitkering niet hoeven terug te betalen.

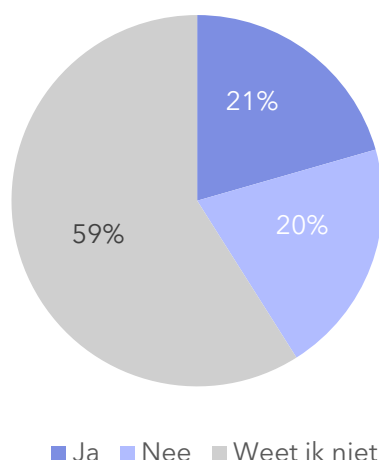
- > *Ik denk dat het goed zit en anders zal er een kleine fout zijn gemaakt*
- > *Ik had nog niet zo lang een WIA uitkering in het tijdsbestek waarover de foute berekeningen zijn gemaakt dus ik denk dat er een grote kans is dat de WIA bij mij al wel goed berekend was. Ik verwacht geen grote wijziging.*
- > *In de brief staat duidelijk aangegeven dat indien er te veel zou zijn uitgekeerd er geen terugvordering volgt. Ben benieuwd naar de grondslagen benodigd bij de herrekening en de uitkomsten daarvan.*



59% van de cliënten vindt het lastig om in te schatten of er bij hen een fout is gemaakt. 21% verwacht dat er bij de berekening van hun WIA-uitkering een fout is gemaakt. Van deze groep verwacht het merendeel dat zij te weinig hebben ontvangen.

Verwacht u zelf dat er bij de berekening van uw WIA-uitkering een fout is gemaakt?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)



Doelgroepverschillen

- > Mannen verwachten vaker dan vrouwen dat er een fout is gemaakt (25% vs. 18%).
- > Jongeren t/m 35 jaar verwachten vaker dat er een fout is gemaakt (30%) dan oudere doelgroepen.
- > Hoogopgeleiden verwachten vaker dat er geen fout is gemaakt (31%) dan de laag- (18%) en middelbaaropgeleiden (22%). Laagopgeleiden vinden dit lastiger om in te schatten (63%) dan middelbaar- (55%) en hoogopgeleiden (54%).

Verwacht u dat de mogelijke fout invloed heeft op de hoogte van uw uitkering?

Basis: cliënten die verwachten dat er fouten zijn gemaakt (n=189)



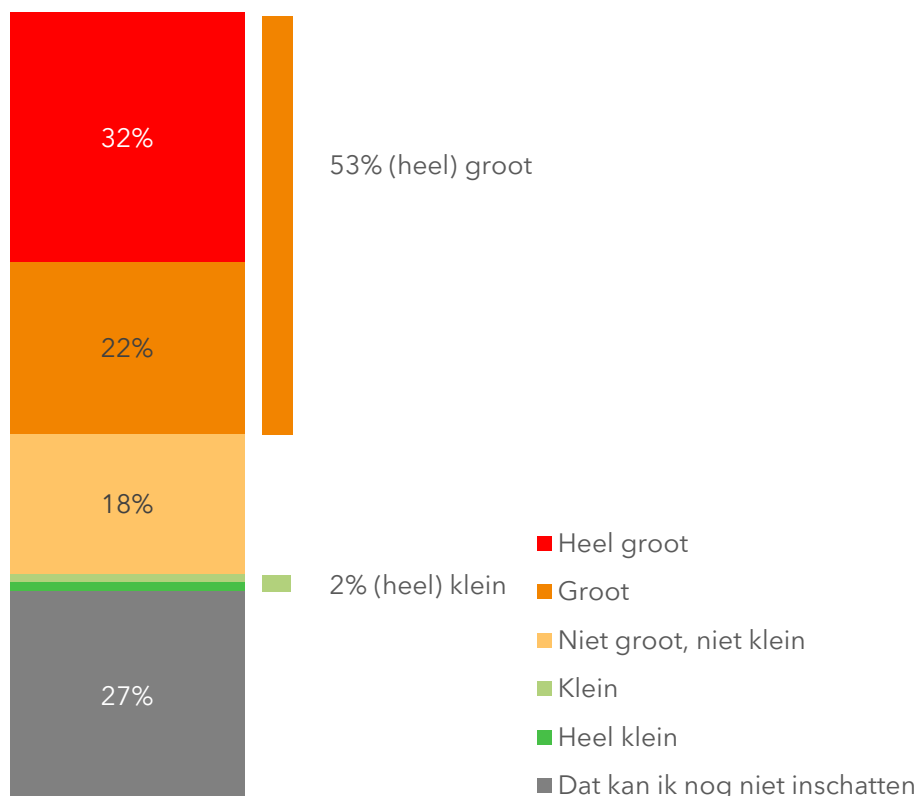
Cliënten die verwachten dat zij te weinig hebben ontvangen, geven aan dat zij hun inkomen te laag vonden:

- > *Ik heb constant het gevoel gehad dat het te weinig was.*
- > *Ik krijg enorm veel minder dan minimum loon en minder dan iemand in de bijstand. Het kan gewoon niet kloppen.*
- > *Omdat het zo weinig is wat ik krijg.*
- > *Het dagloon is berekend met mijn al gekorte dagloon van daarvoor. Hierdoor ben ik dubbel gekort naar mijn mening.*

Meer dan de helft van de cliënten die fouten verwachten geeft aan dat de invloed op hun financiële situatie groot is. Sommigen verwachten dat er meer financiële ruimte komt, anderen maken zich juist zorgen over het niet meer kunnen betalen van de vaste lasten en de invloed op andere toeslagen en inkomstenbelasting

Stel, er is een fout gemaakt in de berekening van uw WIA-uitkering.
Hoe groot denkt u dan dat de invloed hiervan is op uw financiële situatie?

Basis: cliënten die verwachten dat er fouten zijn gemaakt (n=189)



U heeft aangegeven dat een eventuele fout in de berekening (grote) invloed zal hebben op uw financiële situatie. Kunt u voorbeelden geven van de persoonlijke gevolgen die dit voor u kan hebben?

Basis: cliënten die (grote) impact verwachten (n=135)

Cliënten die verwachten dat ze te weinig hebben gekregen verwachten dat er meer financiële ruimte komt

- > Ik kan dan weer misschien als een mens leven en niet als een zwerver. Ik kan dan eindelijk na 4 jaar nieuwe kleren kopen. En ook weer normaal boodschappen doen i.p.v. de voedselbank.
- > Geen stress meer dat ik de rekeningen kan betalen.
- > Kan ik mijn schulden afbetalen die ik heb opgelopen in mijn WIA tijd. En zou ik misschien eens wat leuks kunnen doen zoals op een terrasje zitten en vakantie.

Cliënten die verwachten dat ze te veel hebben gekregen zijn bang hun vaste lasten niet meer te kunnen betalen.

- > Heb ik dan nog wel voldoende om m'n huur en vaste lasten te betalen en normaal te kunnen eten of hou ik aan het eind van m'n geld nog heel veel dagen over?
- > De angst bestaat ondanks een ruim inkomen nu dat ik straks zo erg achteruit ga dat ik mijn vaste lasten niet meer kan betalen.

10% van deze cliënten is bang voor keteneffecten (gevolgen voor bv toeslagen)*.

- > Ik krijg huurtoeslag en zorgtoeslag dan kan ik het teveel weer terugbetalen.
- > Toeslagen? Huursubsidie? Kan ik dan nog wel rondkomen? Als je €50,00 te veel verdient ga je er honderden op achteruit. Dus ja, dat is spannend.
- > Terugbetaling andere toeslagen en wijzigingen in inkomstenbelasting.

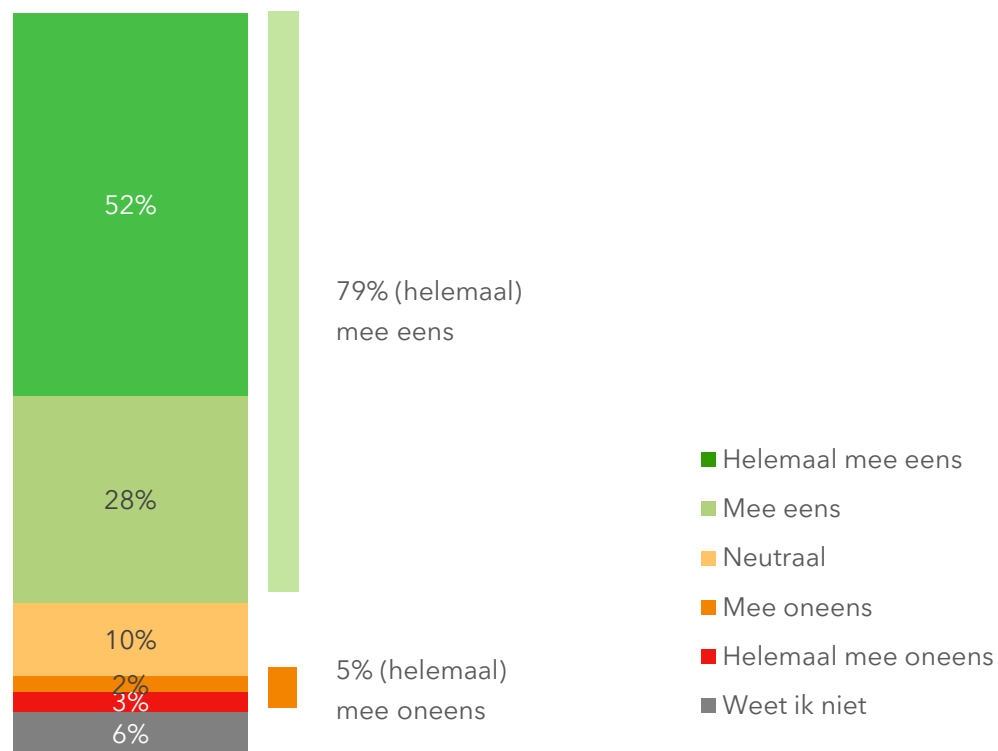
* Dit percentage is afgeleid uit de antwoorden op de open toelichting van de cliënten. Zij noemden dit spontaan, zonder sturing uit de vraagstelling.

De meerderheid van de cliënten voelt zich gerustgesteld door het besluit dat zij eventueel te veel betaalde uitkering niet hoeven terug te betalen

Inmiddels is bekend dat een eventueel te veel betaalde uitkering niet terugbetaald hoeft te worden aan UWV. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stelling?

Ik voel me gerustgesteld door het besluit dat een eventueel te veel betaalde uitkering niet terugbetaald hoeft te worden

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)



Doelgroepverschillen

> Vrouwen voelen zich vaker gerustgesteld dan mannen (83% vs. 74%).

Evaluatie communicatie vanuit UWV

(alle communicatie van UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering tot nog toe)

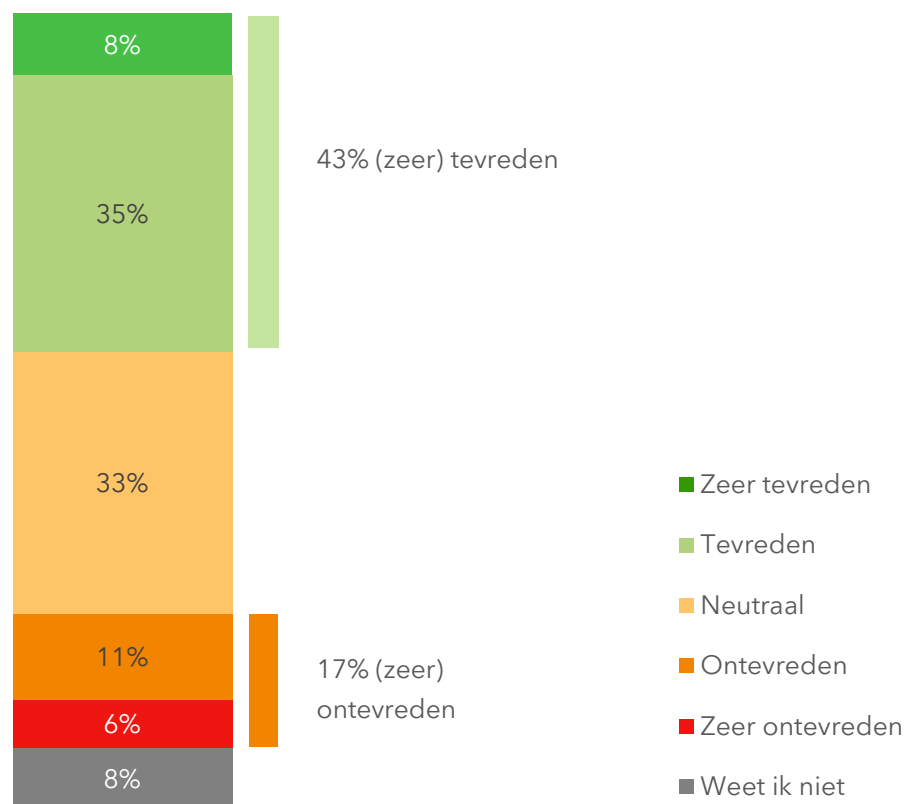


43% van de cliënten is tevreden over de communicatie vanuit UWV via de brief, een derde is neutraal. De brief was duidelijk, maar te algemeen en kwam volgens sommigen te laat

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de communicatie tot nu toe vanuit UWV over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering via...?

De brief die u onlangs heeft ontvangen waarin staat dat UWV de berekening van uw WIA-uitkering gaat onderzoeken

Basis: cliënten die brief hebben gelezen (n=850)



Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten

Clënten zijn (zeer) tevreden over de brief, want....

- > *Alles was duidelijk vermeld en uitgelegd.*
- > *Gewoon duidelijk en ook met een termijn erin.*
- > *Ze hebben duidelijk beschreven wat er aan de hand is.*

Clënten zijn neutraal over de brief, want...

- > *Algemene info. Ik verwacht persoonsgerichte info.*
- > *Erg beknopt en minder informatie dan in het gemiddelde nieuwsbericht. Terwijl die brief over mij persoonlijk gaat en ik, denk ik, meer informatie mag verwachten dan wat iedereen op nos.nl kan lezen.*
- > *Ik kreeg pas vrij laat de brief. Het was fijner geweest als dit sneller was nadat de berichten in het nieuws zijn geweest.*

Clënten zijn (zeer) ontevreden over de brief, want...

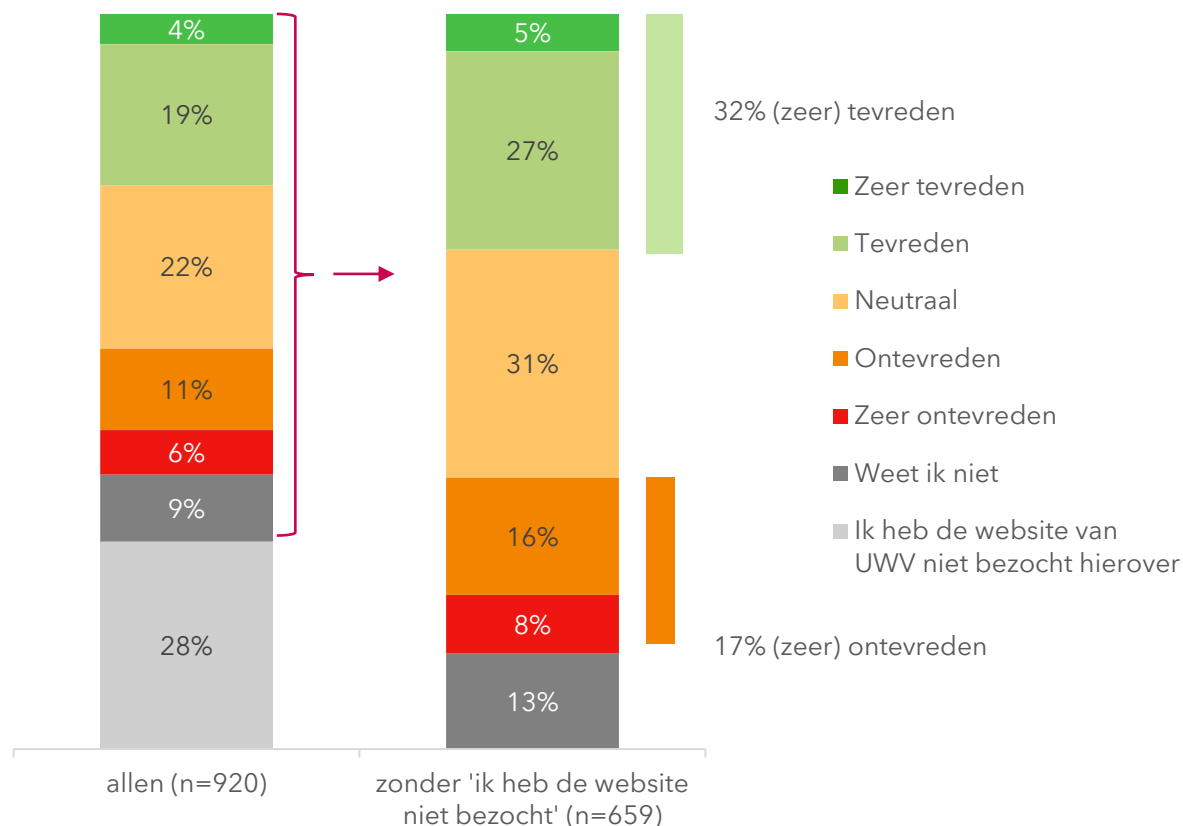
- > *Brief kwam erg laat na de berichtgeving. Dacht dat het op mij geen betrekking had. Nu grote twijfels.*
- > *De brief voegde niets toe aan wat ik al uit nieuws media had vernomen. Het was fijn geweest als er meer was ingegaan op mijn persoonlijke situatie.*
- > *Duurt jaren en er staat niks persoonlijks in. Waarom kom ik in aanmerking? Hoezo moet ik onderzocht worden. Wat waren de criteria dan bij mij?*
- > *Heb verder van UWV niets vernomen.*

72% van de cliënten geeft aan de website bezocht te hebben*. Van deze cliënten is 32% tevreden over de website. Sommigen noemen dat informatie soms moeilijk te vinden is of dat de website onoverzichtelijk is

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de communicatie tot nu toe vanuit UWV over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering via ...?

Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten

De website van UWV



Clënten zijn (zeer) tevreden over de website, want...

> De website is redelijk duidelijk.

Clënten zijn neutraal over de website, want...

> Blijft onpersoonlijk. Ook deze enquête is anoniem.

> Kan hier veel standaard boodschappen vinden maar verder weinig nieuws

Clënten zijn (zeer) ontevreden over de website, want...

> Ik moet heel omslachtig dingen aanklikken voordat ik bij gegevens kan.

> Info die je zoekt is moeilijk te vinden of soms helemaal niet, waardoor ik dan maar weer in de telefoon klim.

> Er was niets te vinden op de website van UWV.

> Website van UWV is in onderhoud of zo onoverzichtelijk dat het eerder een jungle is waar je liever uitblijft.

Clënten die de website niet hierover hebben bezocht zeggen...

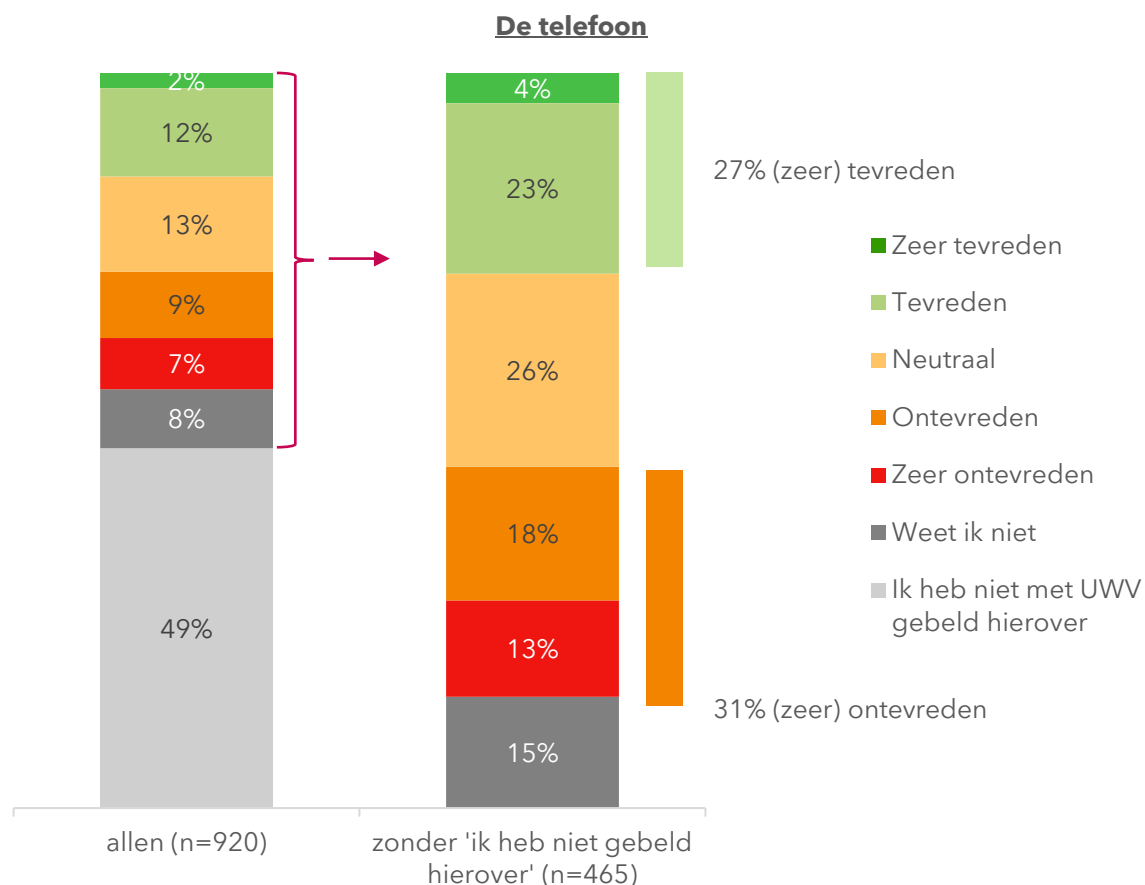
> De website is sowieso zeer ontoegankelijk geworden na de laatste grote update, deze staat standaard op witte tekst met zwarte achtergrond en is moeilijk leesbaar. Betrouwbare informatie omtrent dit onderwerp zoek ik liever elders.

> Dit soort nieuws moet proactief gedeeld worden, er zou niet moeten worden verwacht dat mensen het zelf actief gaan zoeken. Ze hebben al genoeg aan hun hoofd.

* Sinds de start van de communicatie vanuit UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering.

De helft van de cliënten geeft aan gebeld te hebben met UWV*. Van deze cliënten is een kwart tevreden. Een derde is ontevreden, met name omdat medewerkers nog niks konden zeggen over de persoonlijke situatie

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de communicatie tot nu toe vanuit UWV over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering via ...?



Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten

Cliënten zijn (zeer) tevreden over de communicatie over de telefoon, want.....

- > Hartelijk dank voor uw tact en de mogelijkheid om Engels te spreken. Het is altijd erg prettig om met de medewerkers van UWV te communiceren.

Cliënten zijn neutraal over de communicatie over de telefoon, want...

- > Ze kunnen er niks over zeggen aan de lijn omdat ze er zelf geen verstand van hebben.

Cliënten zijn (zeer) ontevreden over de communicatie over de telefoon, want...

- > Ik word niet serieus genomen. Ze maken zich er met een Jantje van Leiden af.
- > Standaard antwoorden en geen persoonlijke aandacht.
- > Deze mensen zijn echt slecht in hun werk. Het telefoontje wat ik vervolgens kreeg van een medewerker van het veiligheidsteam is ook iemand die de brief niet goed had gelezen. Ze stond ook niet open voor een gesprek maar wilde alleen zenden.
- > Tot nu toe verschillende personen gesproken met verschillende verhalen.

Cliënten die niet hebben gebeld over de mogelijke fouten zeggen...

- > Bellen had geen zin volgens de maatschappelijk werker die al meerdere telefoontjes had gedaan voor andere cliënten.
- > Had wel kunnen bellen maar in de brief stond dat het wel een tijdje kan duren voordat er uitsluitsel is.

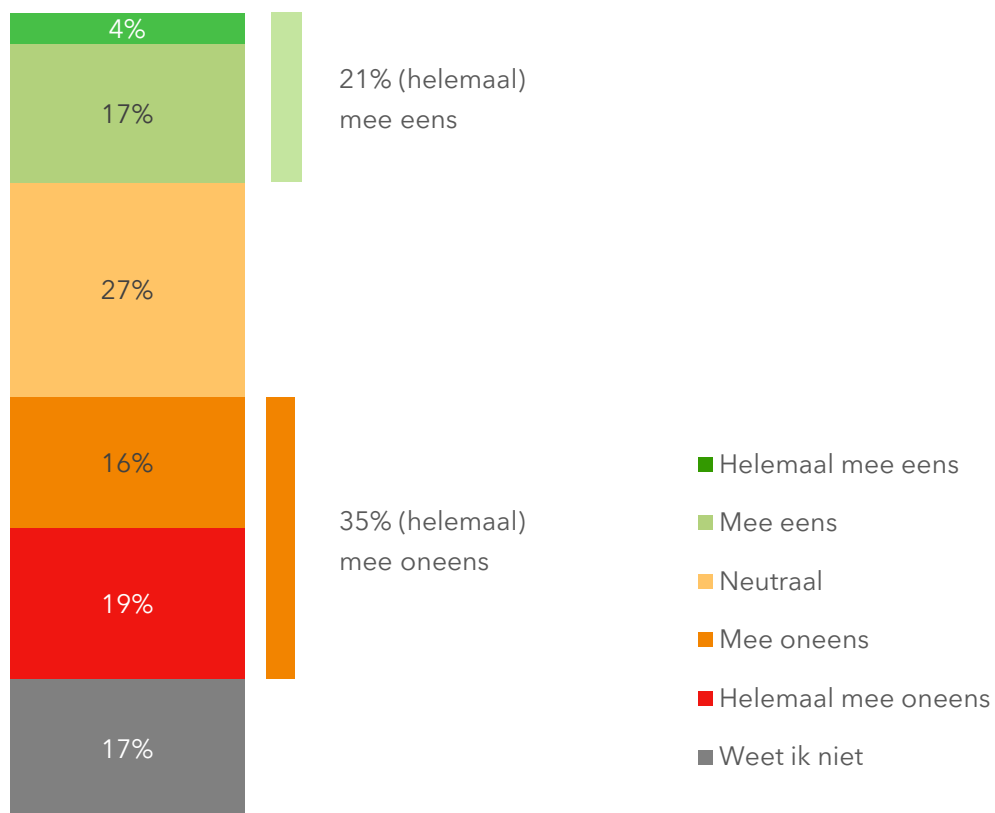
* Sinds de start van de communicatie vanuit UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering. Uit cijfers van UWV blijkt dat minder dan 10% van de doelgroep daadwerkelijk gebeld heeft met UWV specifiek over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering.

21% van de cliënten geeft aan dat ze door de communicatie van UWV beter weten waar ze aan toe zijn. Voor iets meer dan een derde is dit niet het geval

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling over de communicatie van UWV rondom de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering?

Door de communicatie van UWV weet ik beter waar ik aan toe ben

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)



Doelgroepverschillen

- > Clienten van 56 jaar en ouder zijn het minder vaak oneens met de stelling (28%) dan de jongere doelgroepen (t/m 35: 41%, 36 t/m 45 jaar: 36% en 46 t/m 55 jaar: 40%).
- > Middelbaar en hoogopgeleiden zijn het vaker oneens met de stelling dan laagopgeleiden (laag: 23%, midden: 43%, hoog: 39%).

Toelichting

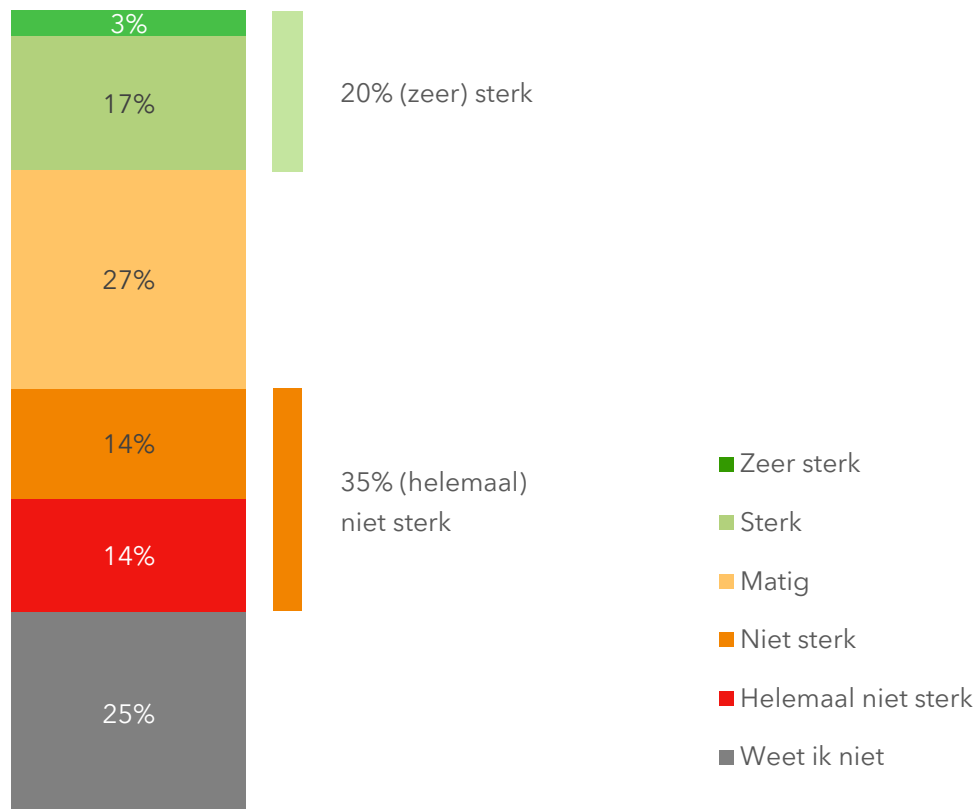
De uitkomst van het onderzoek naar de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering is nog niet gereed. Hierdoor kan UWV, tijdens de looptijd van het onderzoek, nog geen toelichting of uitsluitel geven over individuele gevallen. Dit kan verklaren waarom cliënten ervaren dat de communicatie van UWV er nog niet aan bijdraagt dat zij beter weten waar zij aan toe zijn.

De menselijke maat komt niet sterk terug in de communicatie over de mogelijke fouten bij de WIA-uitkeringen; 20% ervaart dit enigszins sterk, iets meer dan een derde ervaart dit in mindere mate

UWV vindt het belangrijk dat we u op een menselijke manier behandelen, daarmee bedoelen wij dat UWV u ziet als mens, het simpel houdt, u helpt en dat UWV rechtvaardig is.

In hoeverre ervaart u dit in de communicatie van UWV over de mogelijke fouten in de berekening van de WIA-uitkeringen?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)



Doelgroepverschillen

- > Middelbaar- en hoogopgeleiden vinden menselijke maat vaker niet sterk terugkomen in de communicatie dan laagopgeleiden (laag: 22%, midden: 30%, hoog: 33%).

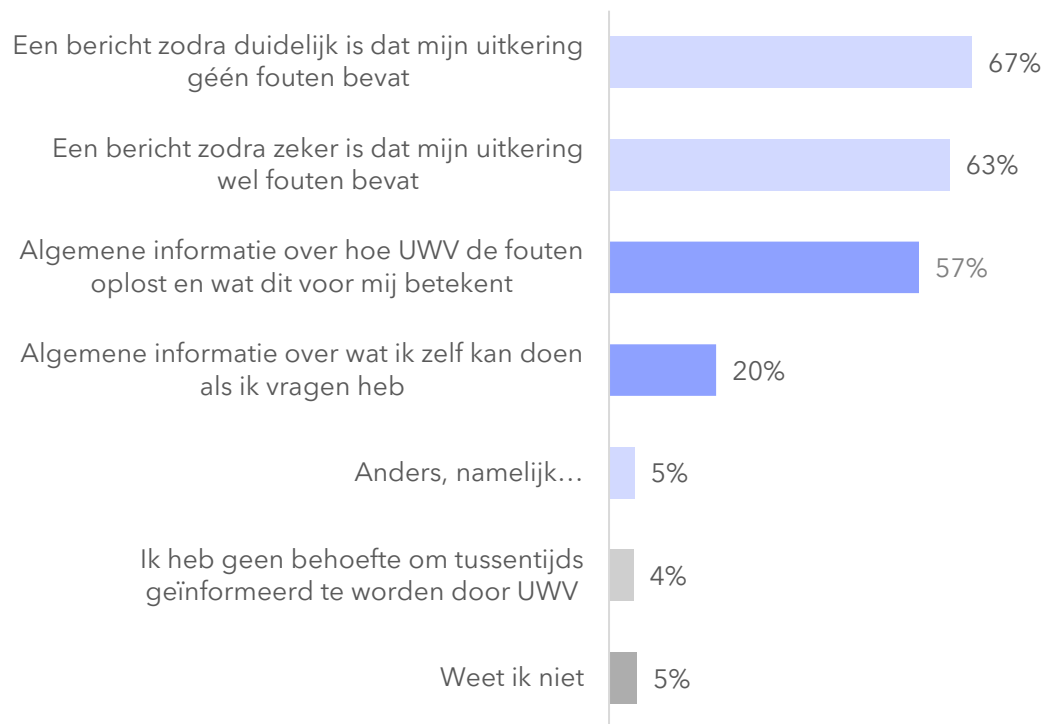
Behoeften en vertrouwen



De meeste cliënten willen bericht over hun persoonlijke situatie zodra de uitslag van het onderzoek bekend is. Ruim de helft wil ook algemene informatie over hoe UWV de fouten oplost. De meerderheid wil dit minimaal eens per kwartaal, een derde alleen als er echt iets nieuws is

Waarover wilt u graag in de tussentijd geïnformeerd worden door UWV?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)

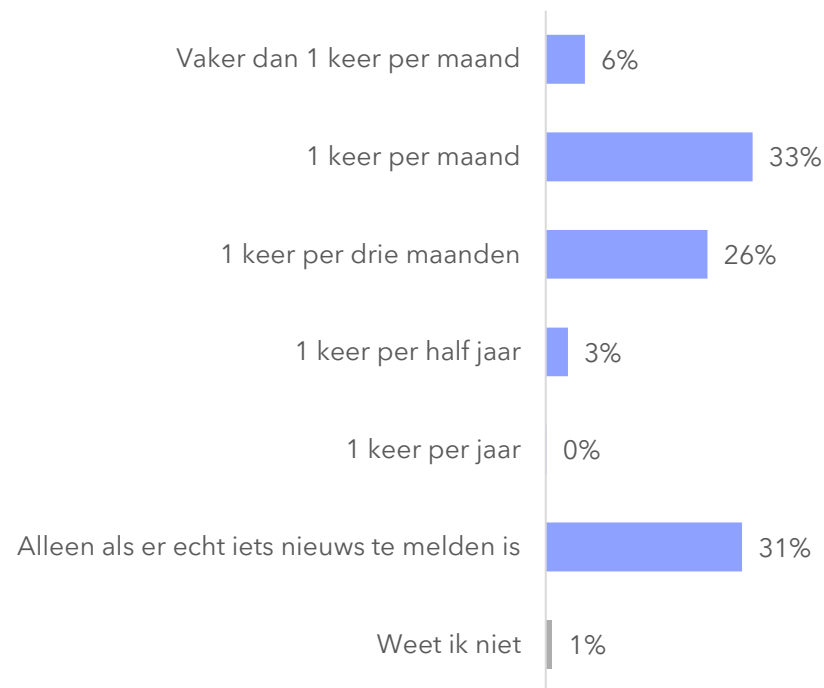


Doelgroepverschillen

- > Vrouwen hebben in het algemeen vaker behoefte aan informatie dan mannen.
- > De doelgroepen tot 45 jaar hebben vaker behoefte aan informatie dan de oudere doelgroepen.
- > Middelbaar- en hoogopgeleiden hebben vaker behoefte aan informatie dan de laagopgeleiden.

Hoe vaak zou u deze algemene informatie willen ontvangen?

Basis: cliënten die algemene informatie willen (n=542)



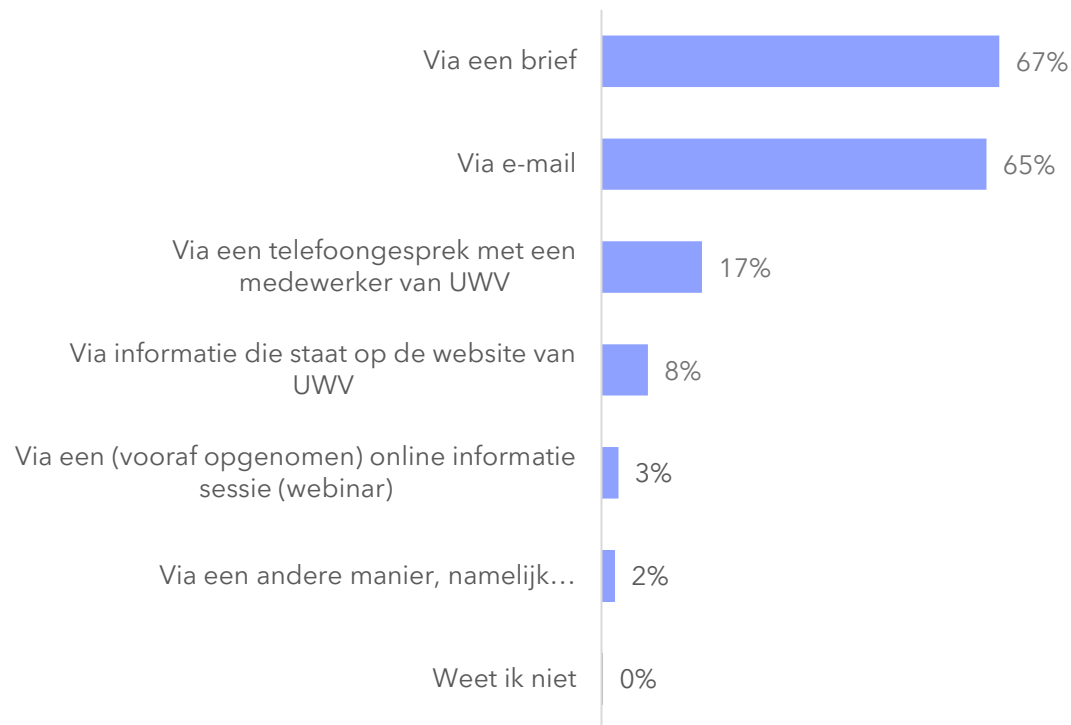
Doelgroepverschillen

- > Vrouwen zeggen vaker alleen algemene informatie te willen ontvangen als er echt iets nieuws te melden is dan mannen.
- > Hoe ouder men wordt, hoe vaker men zegt alleen algemene informatie te willen ontvangen als er echt iets nieuws te melden is.

Clënten willen algemene informatie het liefst via een brief of via e-mail ontvangen. Voor persoonlijke informatie gaat de voorkeur uit naar een brief

Hoe wilt u deze algemene informatie van UWV ontvangen?

Basis: cliënten die algemene informatie willen ontvangen (n =542)

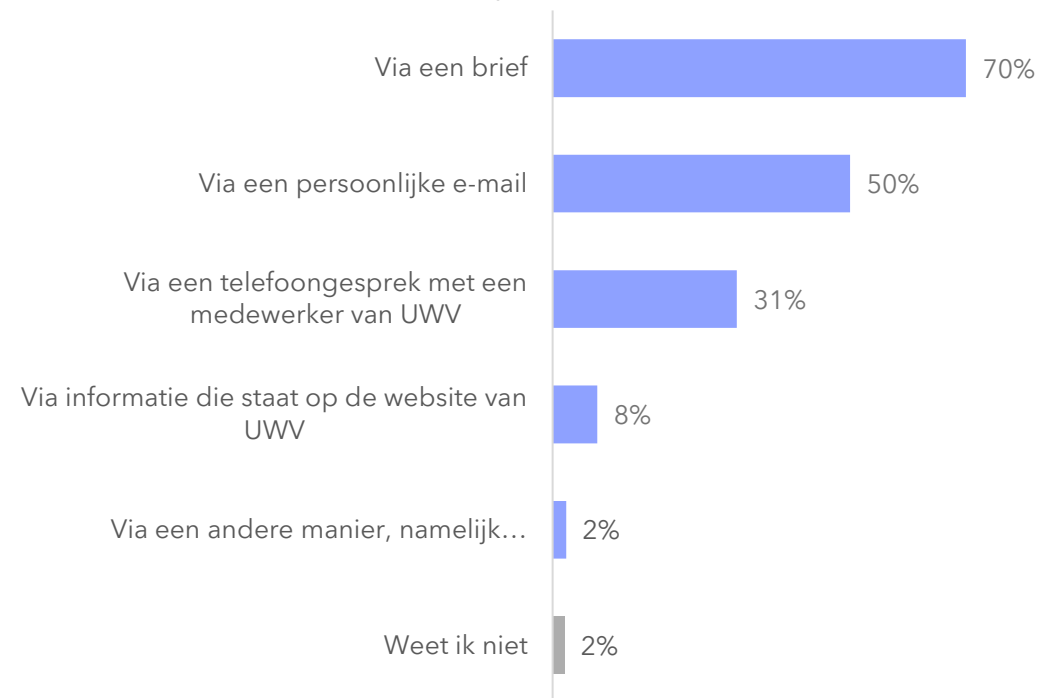


Doelgroepverschillen

- > Vrouwen willen algemene informatie liever via een brief ontvangen dan mannen (71% vs. 58%).
- > 56-plussers geven minder vaak de voorkeur aan een brief (55%) dan de jongere doelgroepen (t/m 35 jaar: 71%, 36 t/m 45 jaar: 76%, 46 t/m 55 jaar: 71%)
- > Middelbaar opgeleiden geven vaker de voorkeur aan een brief (74%) dan laagopgeleiden (58%) en hoogopgeleiden (61%).

Hoe wilt u bericht ontvangen op het moment dat het duidelijk is of er een fout is gemaakt bij het berekenen van het dagloon en wat dat voor gevolgen heeft voor uw WIA-uitkering?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)



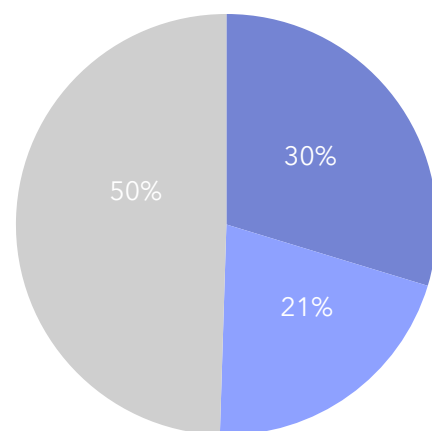
Doelgroepverschillen

- > Meer vrouwen dan mannen willen persoonlijke informatie via een brief (73% vs. 63%).
- > 56-plussers geven minder vaak de voorkeur aan telefonisch contact (22%) dan de jongere doelgroepen (t/m 35 jaar: 41%, 36 t/m 45 jaar: 34%, 46 t/m 55 jaar: 34%)
- > Minder laagopgeleiden dan middelbaar- en hoogopgeleiden willen persoonlijke informatie per brief (62% versus 71% en 77%) en per telefoon (23% versus 35% en 37%).

De helft van de cliënten kan niet goed inschatten of ze behoefte hebben aan hulp of ondersteuning vanuit UWV. 30% heeft dat wel. Ze willen vooral duidelijke uitleg over de berekening en administratieve hulp bij het regelen van financiële zaken

Aan wat voor hulp en/of ondersteuning vanuit UWV zou u verder behoefte hebben als blijkt dat er fouten zijn gemaakt bij de berekening van uw WIA-uitkering?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)



■ Wel behoefte

■ Ik heb geen behoefte aan hulp en/of ondersteuning vanuit UWV

■ Weet ik niet

Ja, namelijk...

Basis: cliënten die behoefte hebben aan hulp en/of ondersteuning vanuit UWV (n=276)

De meeste cliënten hebben behoefte aan een duidelijke uitleg over de berekening en de gevolgen. Een persoonlijk gesprek wordt relatief vaak genoemd

- > Een duidelijke en volledig gespecificeerde berekening en uitleg. En de gevolgen daarvan.
- > Duidelijkheid over de gevolgen, dat het te begrijpen is en door wie ik dat kan laten controleren.
- > Persoonlijk contact zodat je gelijk uitleg krijgt en ook hoe je dan moet rondkomen.

Sommigen noemen dat zij hulp willen bij het regelen van hun financiële zaken, zoals belastingaangifte en andere toeslagen

- > Hulp bij regelen van financiën. Hulp met het rechtzetten van de toeslagen en belasting aangiften en eventueel terugbetalen daarvan regelen.
- > Hulp bij eventuele belasting aangiften.
- > Financieel adviseur die onafhankelijk en met beroepsgeheim kan helpen de gevolgen te beteugelen. Zoals inkomstenbelasting, gevolgen voor toeslagen, etc.

Ook hebben sommige cliënten behoefte aan hulp of advies bij het oplossen van financiële problemen

- > Als het zakt: hulp bij oplossen financiële problemen. En dan doel ik niet op 'waar kun je bezuinigen', want dat wordt al gedaan op alles. Maar meer 'waar komt het tekort vandaan'.
- > Ik zou graag hulp willen met hoe ik mijn hoofd boven water kan houden.

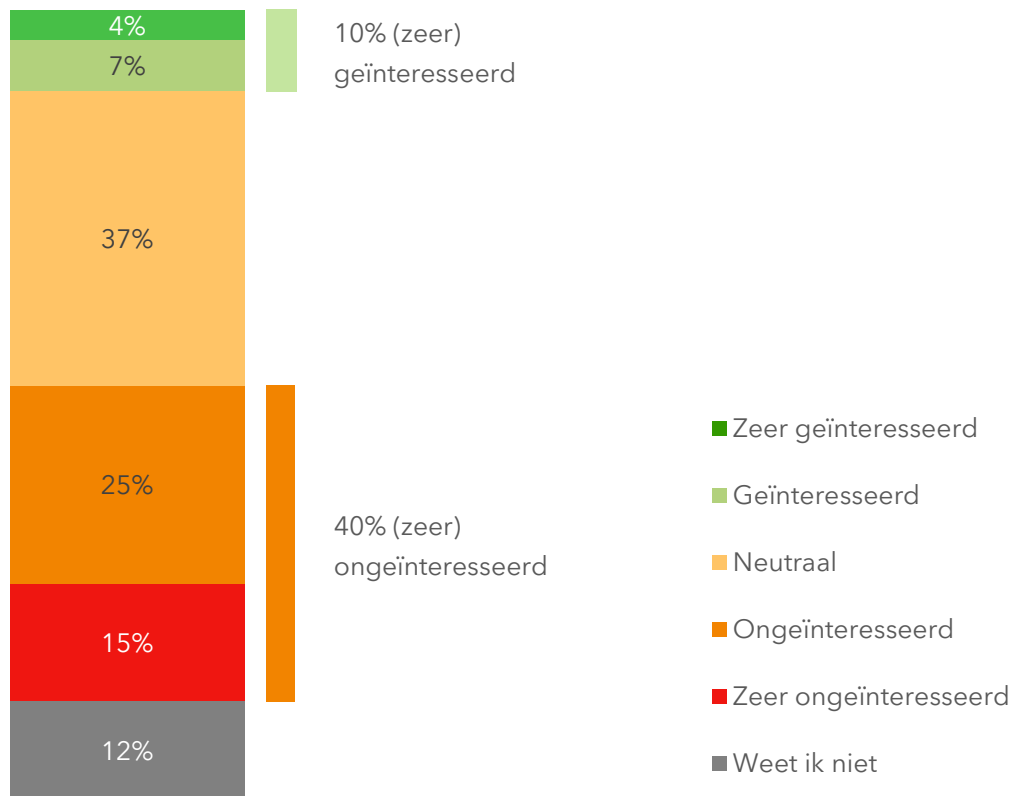
Enkelen noemen een financiële vergoeding

- > Een schadevergoeding voor geleden schade, zowel financieel als mentaal.
- > Extra financiële compensatie voor gemiste kansen voor bijv. het krijgen van een hypotheek/lening.

10% van de cliënten heeft interesse in een voorlichtingsbijeenkomst, 37% staat hier neutraal tegenover. 40% is niet geïnteresseerd

In hoeverre bent u geïnteresseerd of ongeïnteresseerd in een voorlichtingsbijeenkomst van UWV?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)



Heeft u tips of suggesties voor de invulling van deze voorlichtingsbijeenkomst?

Basis: cliënten die neutraal of (zeer) geïnteresseerd zijn (n=442)

Praktische suggesties zijn...

- > Bereikbaar via openbaar vervoer.
- > In elke provincie om het toegankelijk te houden voor iedereen - Duidelijkere antwoorden, het is wat het is, geen politiek correcte antwoorden.
- > Dat deze bijeenkomst ook online te volgen is. In verband met medische beperkingen is een voorlichtingsbijeenkomst op locatie voor mij niet haalbaar.
- > Een locatie die goed bereikbaar is, geen parkeerkosten en overdag bij daglicht.
- > Via een webinar?

Inhoudelijke suggesties zijn...

- > Uitleg over dagloon berekening. Uitleg over de financiële gevolgen bij bv. nabetaling. Richtlijn van tijdspad.
- > Kort, krachtig, makkelijke begrijpelijke taal.

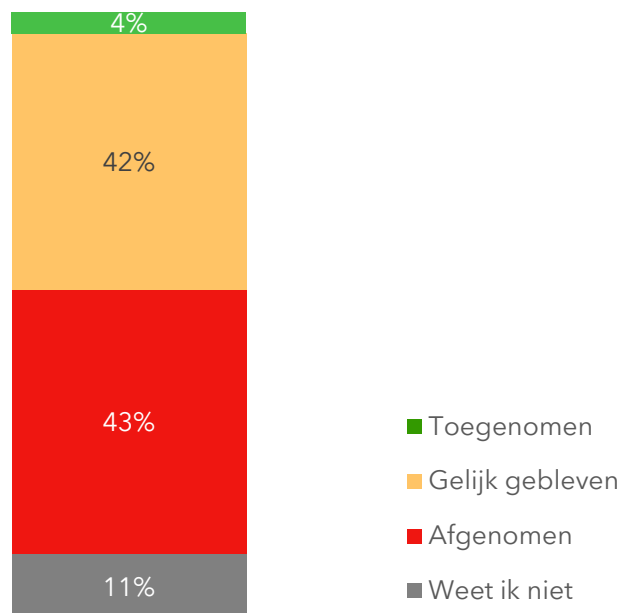
Cliënten die er neutraal tegenover staan zeggen...

- > Ik denk in het kader van privacy dat dit toch niet gaat werken.
- > Ik heb de indruk dat veel zaken erg kunnen verschillen per individu, waardoor het ten tijde van een voorlichtingsbijeenkomst moeilijk is om het algemeen te maken.

43% van de cliënten geeft aan dat het vertrouwen in UWV door de herstelactie is afgenomen. Redenen hiervoor zijn de late berichtgeving, lange looptijd van het onderzoek en de indruk dat er veel fouten worden gemaakt

Is uw vertrouwen in UWV door deze herstelactie het afgelopen jaar toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt - brief (n=920)



Doelgroepverschillen

- > 56-plussers zeggen vaker dat het vertrouwen in UWV gelijk is gebleven (54%) dan de jongere doelgroepen (t/m 35 jaar: 37%, 36 t/m 45 jaar: 38%, 46 t/m 55 jaar: 33%). Deze doelgroepen geven juist vaker aan dat het vertrouwen in UWV is afgenomen door de herstelactie.
- > Laagopgeleiden zeggen vaker dat het vertrouwen in UWV gelijk is gebleven (54%) dan de middelbaar (41%) en hoogopgeleiden (36%). Zij geven juist vaker aan dat het vertrouwen in UWV is afgenomen door de herstelactie.

Kunt u toelichten waarom uw vertrouwen in UWV door de herstelactie het afgelopen jaar is....

Cliënten waarbij het vertrouwen in UWV is toegenomen vinden het goed dat UWV fouten erkent en dit corrigeert

- > *Fouten maken kan, het blijft mensenwerk. Het is goed om dat te erkennen en proberen dat op te lossen*
- > *Dat het nu meer onder de aandacht is en alles inzichtelijk moet worden. Want de informatie is bijna niet te volgen.*
- > *Ze doen hun best om het weer goed te maken.*

Cliënten waarbij het vertrouwen in UWV is afgenomen vinden dat het onderzoek te lang duurt, de berichtgeving te laat kwam en er te veel fouten worden gemaakt

- > *Late reactie, pas na vele berichtgeving in media.*
- > *Dat het heel lang gaat duren voor een eind aan herstel in zicht is.*
- > *Het heeft 9 maanden geduurd voor UWV om een nietszeggende brief te sturen waarin bevestigd wordt dat dagloos onderzocht wordt. Tegen die tijd was ik hiervan al op de hoogte door het nieuws.*
- > *Een dergelijke organisatie hoort niet zulke fouten te kunnen en te mogen maken.*
- > *Er komen steeds meer fouten naar boven. Ik ben bang voor fouten in de gehele toekenning van uitkeringen en dat dit helemaal wordt stopgezet.*

Tips en verbeterpunten gaan vooral over duidelijke, persoonlijke en transparante communicatie. Ook zien cliënten graag dat het onderzoek eerder is afgerond en een meer menselijke toon in de communicatie. Enkelens noemen het inbouwen van een controle functie

Heeft u nog advies of tips voor UWV als het gaat om het controleren en herstellen van een deel van de WIA-uitkeringen of de communicatie hierover?

Basis: alle cliënten waarbij wel onderzoek komt – brief (n=920)

Clienten willen graag inzicht in de berekening en wat het voor hun persoonlijke situatie betekent. Ook willen ze inzicht in het onderzoeksproces.

- > *Transparantie. Wat is er fout gegaan bij de vorige berekening? Hoe is het nu berekend?*
- > *Zorg dat de hernieuwde berekening ook zoveel mogelijk te begrijpen is voor een leek. Maar vooral hoe het is gekomen dat er in eerste instantie een foute berekening is gemaakt.*
- > *Gas erop en snel duidelijkheid geven. Dat is wat mensen willen weten: wat betekent het voor mij? Geen tijd en geld steken in algemene informatie of nietszeggende brieven.*
- > *Hoe gaan ze alle aanvragen bekijken? Misschien goed om aan te geven hoe ze het gaan aanpakken. Bijvoorbeeld de langstlopende uitkering eerst, op BSN of leeftijd zodat je een beetje weet hoelang het voor jou nog kan duren. Waar kijken ze precies naar? Wat is wel/niet meegenomen in de berekening van het dagloon?*

Ook noemen cliënten vaak dat het onderzoek veel te lang duurt. Zij willen meer inzicht wanneer hun dossier aan de beurt is en wanneer ze bericht kunnen ontvangen.

- > *Ik hoop dat alles wordt afgerond in 2026 en NIET 2027 Het duurt echt te lang.*
- > *Ja maak tempo duurt allemaal te lang voor de mensen. Een brief met hoe en wat verandert daar niks aan. Mensen willen weten waar ze aan toe zijn. Zodat die onzekerheid weg is.*
- > *Een duidelijker termijn zou echt beter voelen. Nu heb ik geen idee wat mijn situatie zal zijn en daardoor de consequenties, dus zolang wachten is echt niet normaal.*
- > *Misschien een soort verwachtingsdatum wanneer het in behandeling genomen gaat worden en inschatting verdere verloop.*

Sommige cliënten zien graag een meer menselijke toon in de communicatie.

- > *Ik las net dat UWV een menselijke benadering belangrijk vindt. Dat zou ik dan graag meer terugzien. Op basis van de communicatie vind ik het tot nu toe moeilijk om te geloven dat UWV écht snapt hoe ingrijpend dit is voor mensen die toch al in een kwetsbare situatie zitten en veel zorgen aan hun hoofd hebben.*
- > *Meer menselijke gevoelens tonen zou fijn zijn. Geldt voor UWV in het algemeen.*
- > *De toon van de communicatie in de brieven mag wat positiever en menselijker.*

Enkelens hebben als tip om extra checks en controles in te bouwen in het proces om dit soort fouten in de toekomst te voorkomen.

- > *Interne processen beter organiseren en een controle functie inbouwen.*
- > *Controleer alles dubbel voordat jullie gaan uitbetalen.*

Bijlagen



Onderzoeksverantwoording

Methode



> Online kwantitatief onderzoek



> 35 vragen



> Invulduur: 13 minuten

Doelgroep & steekproef



> Doelgroep: cliënten waarbij wel onderzoek komt en die daarover een brief hebben gehad.



> Representatief naar geslacht, leeftijd, soort uitkering, aantal jaren uitkering en werksituatie.
> Representativiteit bereikt door weging.
> Referentiedata: klantbestand van UWV.



> Steekproefkader: UWV klantbestand.

Veldwerk



> Vragenlijst ingevuld: 920 deelnemers (maximale marge is 3% bij 95% betrouwbaarheid).



> Dataverzameling: 12 tot en met 24 augustus 2025.



> Respons: 15%

Onderzoeksverantwoording

Respons



- > In totaal hebben 920 cliënten waarbij een onderzoek komt de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Er zijn op 12 augustus 6.500 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- > De respons bedraagt 15%.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	6.500
Bouncers (niet bereikt)	503
Gestart met vragenlijst	967
Afgehaakt	47
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	920

Onderzoeksverantwoording

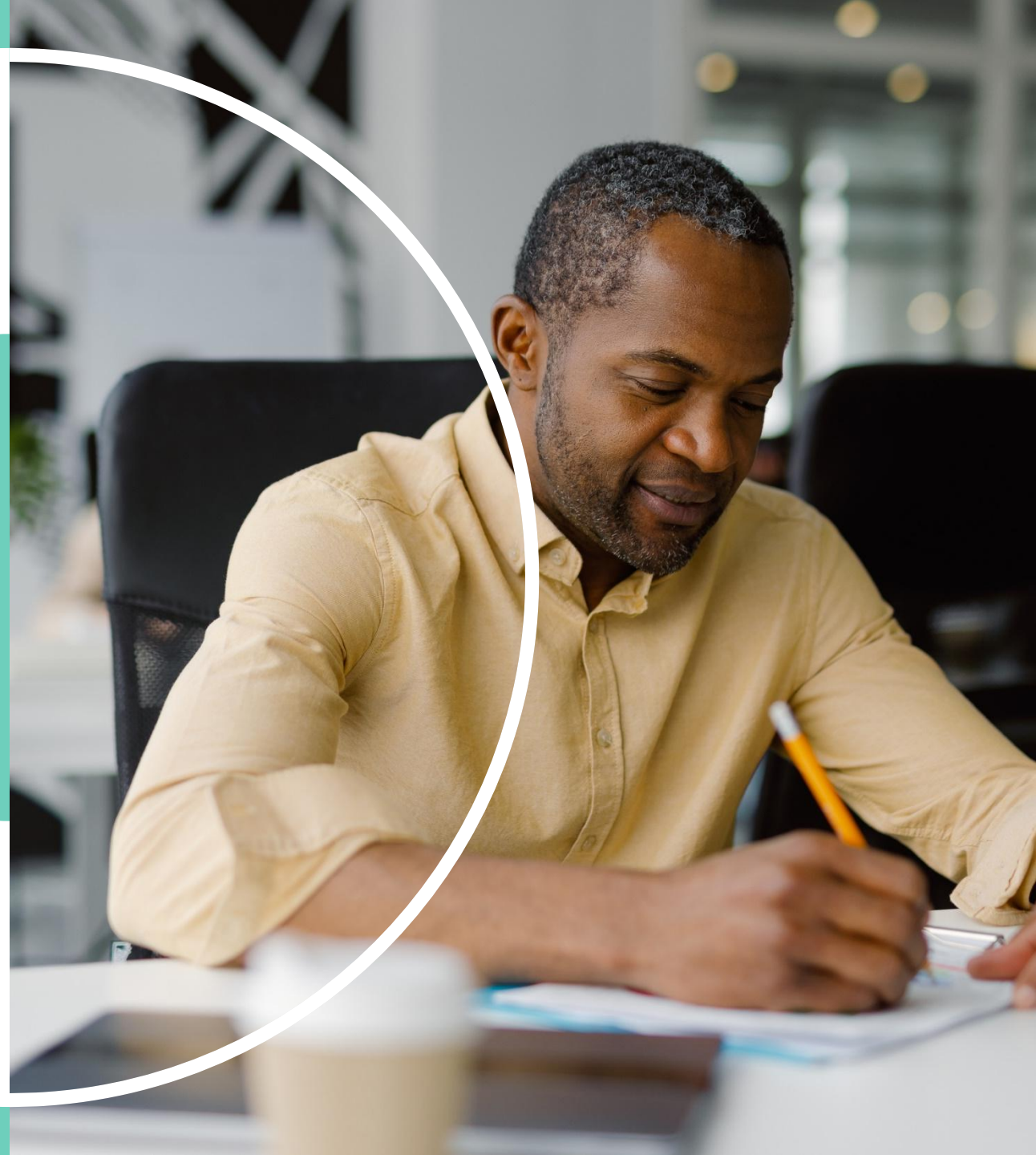
Weging



- > In de tabel zijn de wegingsvariabelen terug te vinden met een overzicht van de aantallen voor en na weging.
- > We hebben enkel een weging op leeftijd gedaan. De andere achtergrondvariabelen waren netjes verdeeld.
- > Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van het klantbestand van UWV.

Leeftijd	Ongewogen n	Gewogen n
18 t/m 35 jaar	87	168
36 t/m 45 jaar	174	213
46 t/m 55 jaar	221	211
56 jaar en ouder	438	328

**Conclusies en visie -
Cliënten waarbij geen
onderzoek komt
*Brochure***



Clienten voelen zich gerustgesteld door de brochure, al is er nog enige twijfel en wantrouwen. Dit komt vooral omdat de berekening en uitleg ontbraken en omdat ze de brochure onpersoonlijk vonden

Reactie op de brochure*	Evaluatie communicatie*	Behoeften en vertrouwen
De meeste cliënten voelen zich gerustgesteld door de brochure. Zij ervaren vooral positieve emoties. Toch is er nog enig wantrouwen en roept de brochure toch ook (nog) vragen op	De brochure was duidelijk, maar men is ontevreden omdat de berekening ontbrak en omdat de brochure onpersoonlijk was	Clienten hebben vooral behoefte aan inzicht in de berekening en een duidelijke uitleg hierover, het liefst per persoonlijke brief. Het vertrouwen in UWV is door de herstelactie grotendeels gelijk gebleven
Pagina 55-60	Pagina 61-66	Pagina 67-69
82% van de cliënten heeft de brochure gelezen, waarin staat dat er geen fout is gemaakt. Cliënten voelen zich voornamelijk gerustgesteld of reageren neutraal op de brochure. Bij cliënten die de brochure niet hebben gelezen zijn we twijfel, onzekerheid of een neutrale houding	De helft van de cliënten is tevreden over de brochure, een kwart is neutraal. De meesten vonden de brochure duidelijk, maar sommigen zijn negatief omdat de berekening ontbrak of omdat ze liever een persoonlijke brief hadden gehad	Een kwart van de cliënten waarbij geen onderzoek komt heeft behoefte aan meer informatie, met name inzicht in de berekening. Sommigen willen dit graag in de vorm van persoonlijk contact. Enkele cliënten hebben behoefte aan een extra check
Cliënten ervaren positieve emoties omdat ze blij zijn dat hun WIA berekening correct is. Cliënten die negatieve emoties ervaren, missen een uitleg en berekening in de brochure of vonden de brochure onpersoonlijk	66% van de cliënten geeft aan de website bezocht te hebben. Van deze cliënten is 43% tevreden over de website. Sommigen noemen dat ze informatie soms moeilijk konden vinden op de website	Voor de meeste cliënten is het vertrouwen in UWV door de herstelactie gelijk gebleven, voor een kwart is het afgenomen. Redenen hiervoor zijn het ontbreken van de berekening, onpersoonlijke communicatie en de indruk dat er veel fouten worden gemaakt
De brochure roept bij een kwart van de cliënten vragen op. Cliënten vragen zich af of de berekening echt klopt, hoe de berekening tot stand is gekomen, waarom ze geen persoonlijke brief hebben gekregen en hoe zo'n fout kan gebeuren	41% cliënten heeft gebeld met UWV. Van deze cliënten is 37% tevreden en 29% ontevreden	
Iets meer dan de helft van de cliënten met vragen naar aanleiding van de brochure heeft zelf al geprobeerd om antwoord op hun vragen te krijgen, met name via de website van UWV	Bijna de helft van de cliënten weet door de communicatie beter waar ze aan toe zijn, een kwart is hier neutraal over. 17% is het hiermee oneens	
	Een kwart van de cliënten ervaart een sterk gevoel van menselijkheid in de communicatie van UWV over de mogelijk fouten in de WIA uitkeringen. 28% ervaart dit niet sterk	

* De brochure van UWV waarin staat dat er geen fouten zijn gemaakt in de berekening van uw WIA-uitkering

** Alle communicatie van UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering tot nog toe

Aanbevelingen

Inhoud

Geef cliënten in het vervolg meer inzicht in de berekening en een duidelijke uitleg

- > Ondanks dat de meeste cliënten gerustgesteld zijn door de brochure, ervaren sommigen toch nog twijfel, onzekerheid en wantrouwen. Dit komt omdat een berekening en uitleg daarover ontbrak in de brochure. Wij adviseren daarom om in mogelijke vervolgg communicatie duidelijk uit te leggen hoe de berekening tot stand komt en welke factoren hierin zijn meegenomen. Dit vergroot de transparantie en vermindert wantrouwen en vragen.
- > Daarnaast is het van belang om cliënten ook altijd duidelijk te wijzen op de mogelijkheid tot (persoonlijk) contact voor vragen over hun eigen dossier, inclusief een heldere verwijzing naar de beschikbare contactkanalen.

Vorm

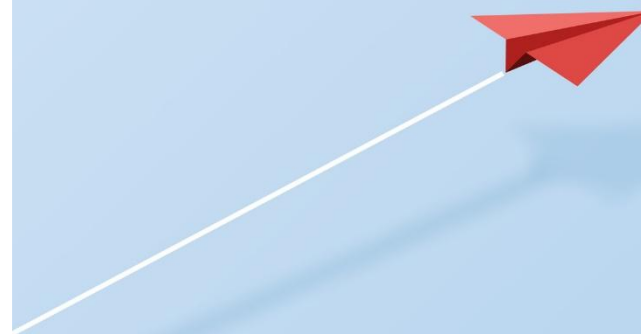
Communiceer per persoonlijk brief in plaats van een algemene brochure

- > Sommige cliënten zijn negatief over het feit dat zij een algemene brochure hebben ontvangen en niet een persoonlijke brief op naam. Zij voelen zich niet serieus genomen door UWV. Wij adviseren daarom om in het vervolg cliënten via een persoonlijke brief te informeren. Op deze manier wordt optimaal aangesloten bij de voorkeuren van de doelgroep en wordt de communicatie persoonlijk, betrouwbaar en duidelijk.

Toon

Zorg voor een menselijke toon in de communicatie

- > De menselijke maat komt vooralsnog niet sterk terug in de communicatie over de mogelijke fouten bij de WIA-uitkeringen. Een kwart ervaart dit enigszins sterk, een kwart matig en 28% ervaart dit juist in mindere mate. Het is belangrijk om te beseffen dat het een kwetsbare doelgroep is met veel zorgen. Een persoonlijke en empathische benadering in de communicatie is daarom van groot belang.



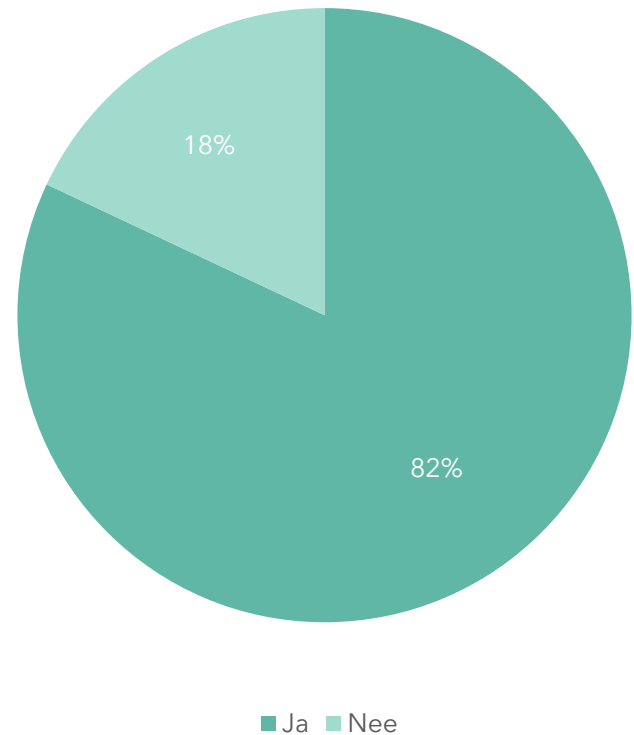
**Profiel -
Cliënten waarbij geen
onderzoek komt
*Brochure***



Het merendeel van de cliënten waarbij geen onderzoek komt had voorafgaand aan de brochure en dit onderzoek al iets vernomen over de mogelijke fouten die zijn gemaakt bij de berekening van de WIA-uitkering. Met name via radio en tv of via kranten of nieuwswebsites

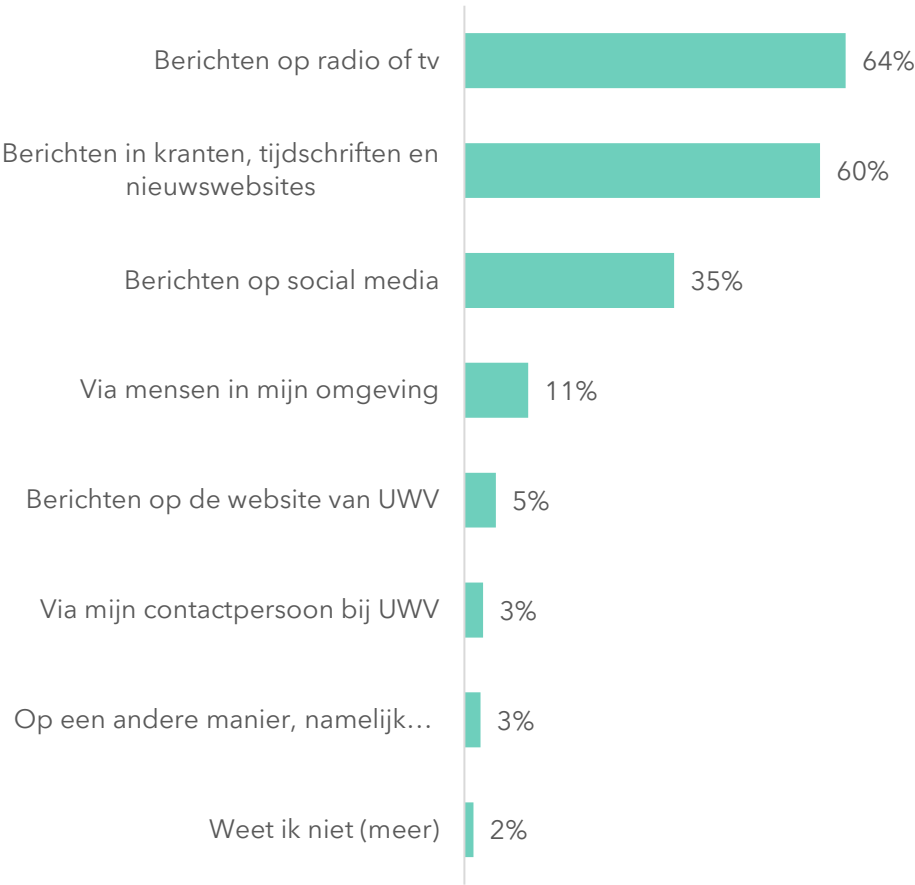
Had u, voor deze brochure en voor het invullen van deze vragenlijst, al iets gehoord, gezien of gelezen over mogelijke fouten die zijn gemaakt in de berekening van het dagloon tussen 2020 en 2024 bij een deel van de WIA-uitkeringen?

Basis: cliënten waarbij geen onderzoek komt - Brochure (n=255)



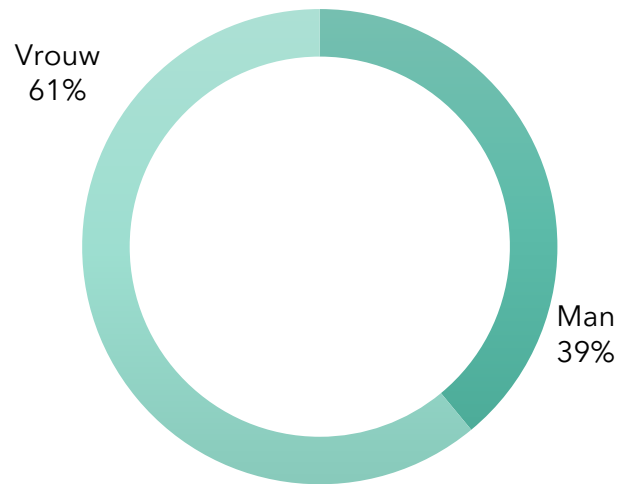
Hoe heeft u hier voor het eerst over gehoord?

Basis: cliënten die eerder over de fouten gehoord/gelezen hebben (n=210)

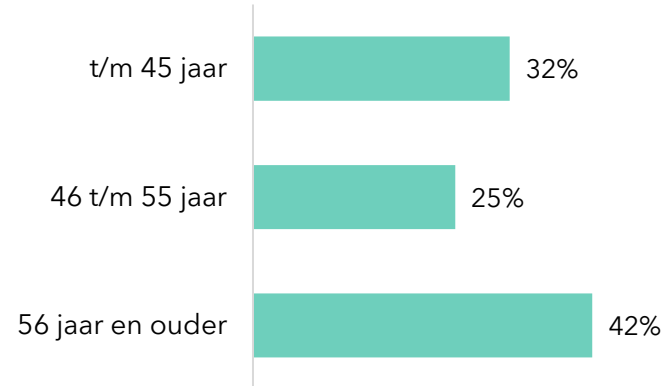


Profiel van cliënten waarbij geen onderzoek komt - Brochure (n=255)

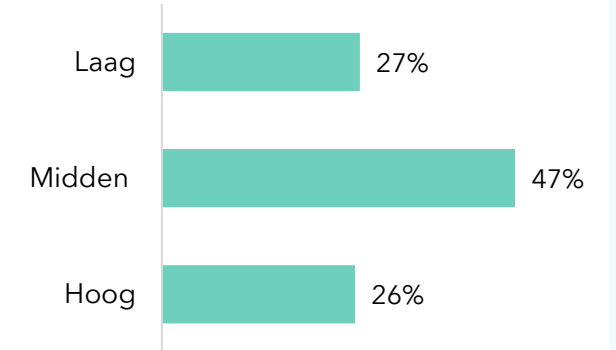
Geslacht



Leeftijd

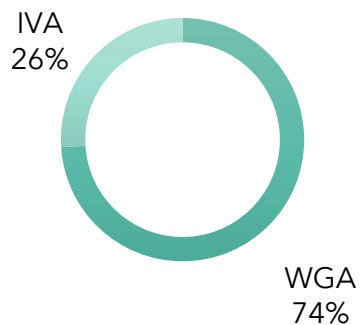


Opleidingsniveau

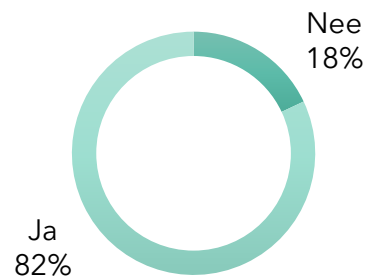


Profiel van cliënten waarbij geen onderzoek komt - Brochure (n=255)

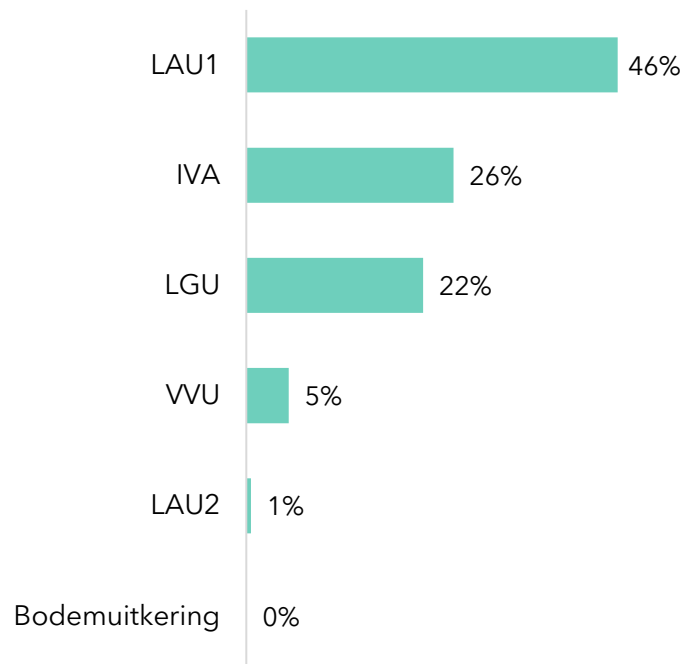
Soort recht



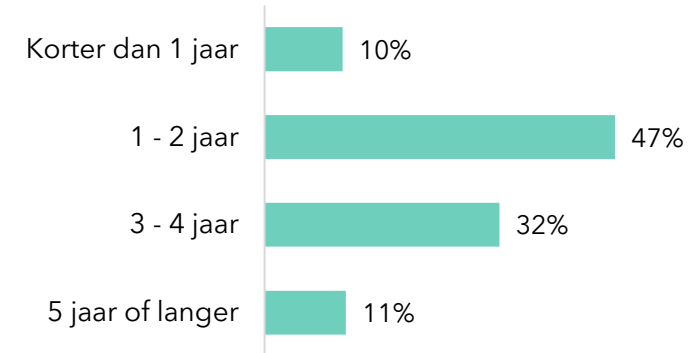
Werkend



Soort uitkering



Aantal jaren uitkering



**Deelconclusies -
cliënten waarbij geen
onderzoek komt -
*Brochure***



Reactie op de brochure

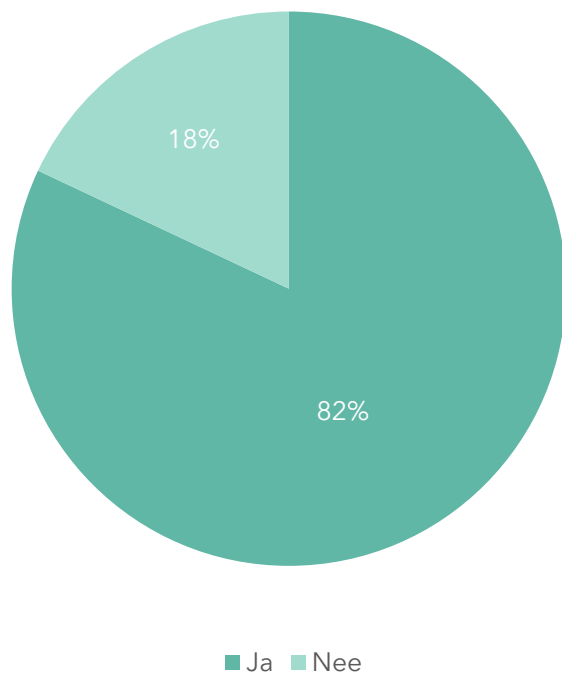
(de brochure van UWV waarin staat dat er geen fouten zijn gemaakt in de berekening van uw WIA-uitkering)



82% van de cliënten heeft de brochure gelezen, waarin staat dat er geen fout is gemaakt. Cliënten voelen zich vooral gerustgesteld of reageren neutraal op de brochure. Bij cliënten die de brochure niet hebben gelezen zijn we twijfel, onzekerheid of een neutrale houding

Heeft u de brochure van UWV waarin staat dat er geen fouten zijn gemaakt in de berekening van uw WIA-uitkering gelezen?

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt - brochure (n=255)

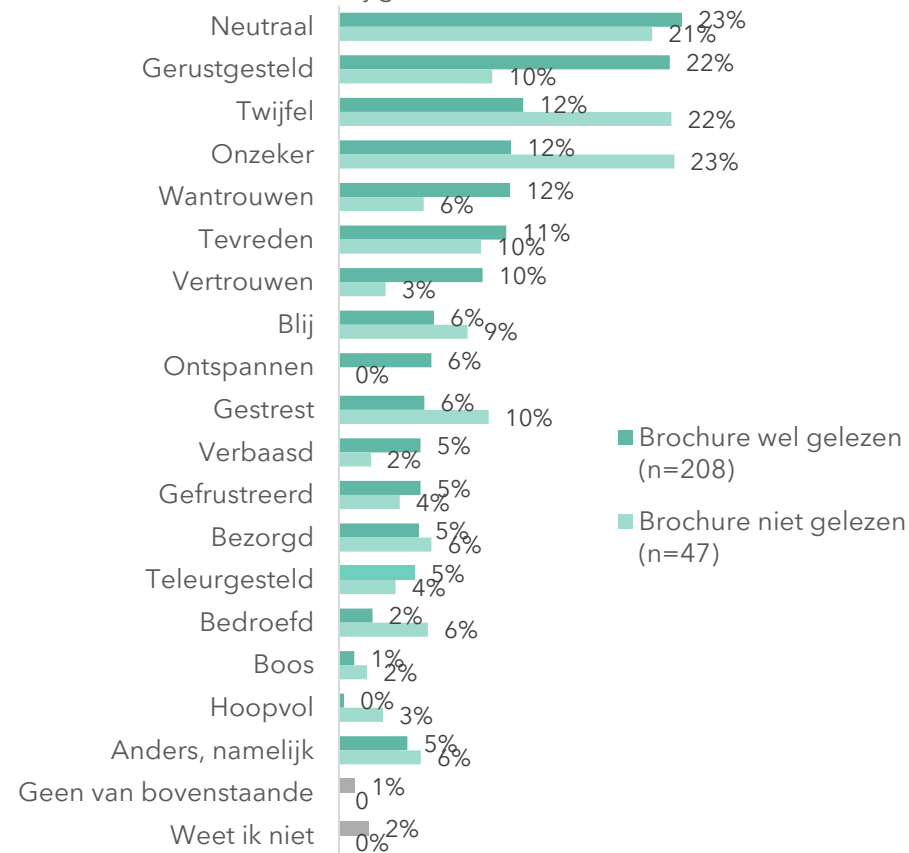


Doelgroepverschillen

- > Hoogopgeleiden geven vaker aan de brochure te hebben gelezen dan de laagopgeleiden (91% vs. 77%).

Gelezen: Welk gevoel kreeg u toen u de brochure las?
Niet gelezen: Welk gevoel kreeg u nu u weet dat er bij u geen fouten zijn gemaakt?

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt



Clënten ervaren positieve emoties omdat ze blij zijn dat hun WIA-dagloon correct is berekend. Clënten die negatieve emoties ervaren, missen een exacte berekening in de brochure of vonden de brochure onpersoonlijk

Kunt u toelichten hoe het komt dat u zich zo voelt?

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt – brochure (n=255)

Clënten die gerustgesteld zijn, geven aan dat ze blij en opgelucht zijn dat hun WIA-uitkering correct is. Ook zijn cliënten tevreden over de uitleg in de brochure en de communicatie vanuit UWV

- > *Fijn dat er met mijn uitkering geen fouten zijn gemaakt. Dat stelt me gerust. Ook fijn dat er bericht kwam vanuit UWV. Naar mijn mening hebben ze dit goed aangepakt.*
- > *Het was een opluchting om te weten dat er niks aan mijn financiële situatie wijzigt. Ik was er namelijk heel nerveus over en het zat constant in het achterhoofd.*
- > *Prima uitleg in brochure.*
- > *Ik ben altijd netjes behandeld door UWV, zij hebben me altijd goed ingelicht over mijn uitkering. Dus ik ging er vol vertrouwen in, dat dit ook netjes behandeld zou worden.*
- > *Duidelijke uitleg die paste bij mijn eigen inschatting dat alles goed was gegaan.*

Toch zijn er ook cliënten die twijfels hebben, zich onzeker voelen of een gevoel van wantrouwen hebben. Dat komt vooral omdat er geen berekening of verdere uitleg in de brochure gegeven wordt die inzicht geeft in hun persoonlijke situatie

- > *Het geeft mij geen gerust gevoel om alleen te horen dat er geen fouten zijn gemaakt. Had wel enige onderbouwing en uitleg verwacht.*
- > *Het vertrouwen is weg. Je weet totaal niet hoe er berekend wordt.*
- > *Aan de hand waarvan wordt die berekening gedaan? UWV kan makkelijk zeggen dat hun berekening klopt, maar wie controleert dat? Waar is het bewijs daarvan?*
- > *Ja, ik ben grotendeels gerustgesteld, maar natuurlijk ontstaat ook twijfel. Ik vond de communicatie goed, maar miste de berekening van 'kijk maar' dit is de correcte berekening plus uitleg, dit komt er uit en kijk maar: dat betalen we u ook. Nu bleef het vaag. Ik heb alleen niet de mogelijkheid om het zelf even na te rekenen en daarom blijft twijfel.*

Ongeveer 4% van de cliënten* heeft negatieve emoties ervaren omdat ze liever een persoonlijke brief op naam hadden gehad dan een algemene brochure

- > *De manier waarop, een lullige brochure waarin wordt verteld dat er geen fouten zijn gemaakt in plaats van een nette brief met excuses. Voelde me niet voor vol aangezien.*
- > *Een kant en klare folder waarin met een groen vinkje staat te lezen dat er geen fouten zijn gemaakt. Verbaasd en neem dit totaal niet serieus.*
- > *Omdat een reclamefolder-achtig A5-je er niet serieus uitziet.*
- > *Ik vond een folder zeer onpersoonlijk. Ik had een brief verwacht met de conclusie die in de folder wordt getrokken. Nu heb ik nergens een bewijs - op naam - waaruit dit blijkt.*

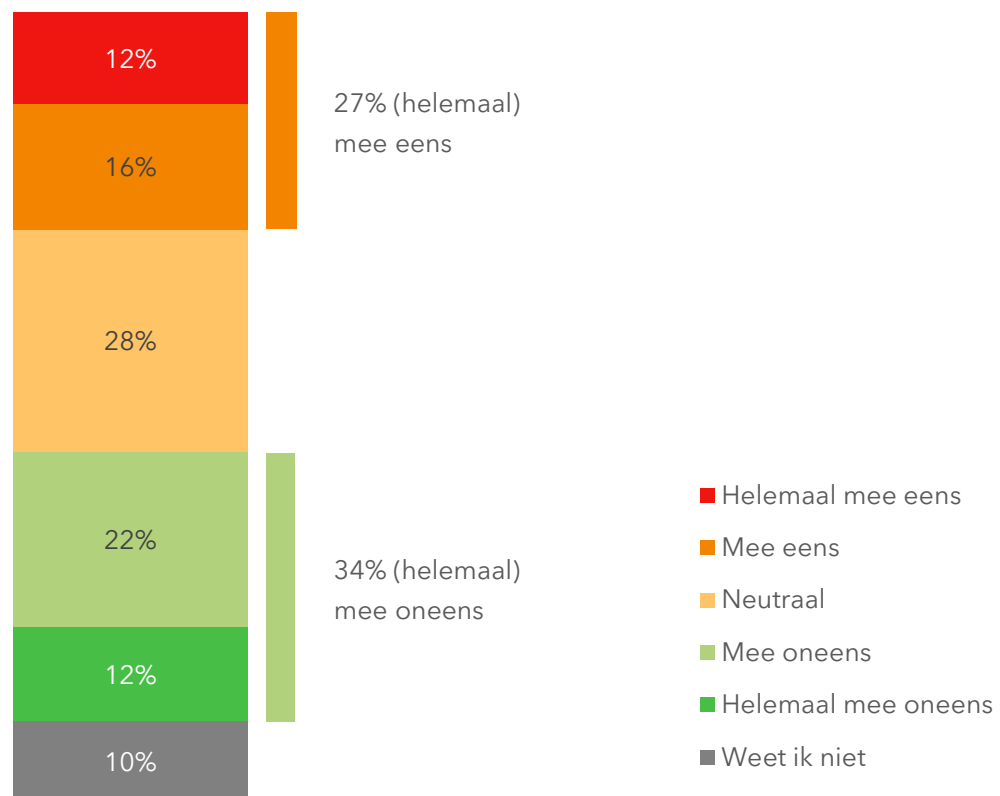
* Dit percentage is afgeleid uit de antwoorden op de open toelichting van de cliënten. Zij noemden dit spontaan, zonder sturing uit de vraagstelling.

De brochure roept bij een kwart van de cliënten vragen op

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

De brochure roept vragen op

Basis: cliënten die de brochure hebben gelezen (n=208)



Clënten vragen zich af of de berekening echt klopt, hoe de berekening tot stand is gekomen, waarom ze geen persoonlijke brief hebben gekregen en hoe zo'n fout kan gebeuren

U geeft aan dat de brochure vragen oproept. Welke vragen zijn dat?

Basis: cliënten waarbij de brochure vragen oproept (n=57)

Clënten vragen zich af of de berekening nu dan wel echt klopt en hoe de berekening tot stand is gekomen.

- > *Klopt de berekening echt?*
- > *Hoe is de berekening gemaakt? Ik heb twee werkgevers gehad in mijn laatste ziektejaar, is deze berekening wel correct gedaan?*
- > *Is het echt wel goed nagekeken of maken ze zich er makkelijk van af om mij gerust te stellen?*

Anderen vragen zich af waarom er voor een brochure is gekozen in plaats van een persoonlijke brief.

- > *Geen brief maar een kant en klare folder. Zijn de folders in bulk aangeschaft?*
- > *Een besluit of uitkomst hoort niet in een brochure. U dient mij in de brief te melden wat de uitkomst van het onderzoek is. Een brochure kan hoogstens dienen als toelichting.*
- > *Niets zeggend foldertje.*
- > *Waarom het zo lang heeft geduurd en waarom zo'n lullige brochure. Wie dit bedacht heeft, snapt het niet.*

Enkele cliënten vragen zich af hoe zo'n fout het überhaupt heeft kunnen gebeuren.

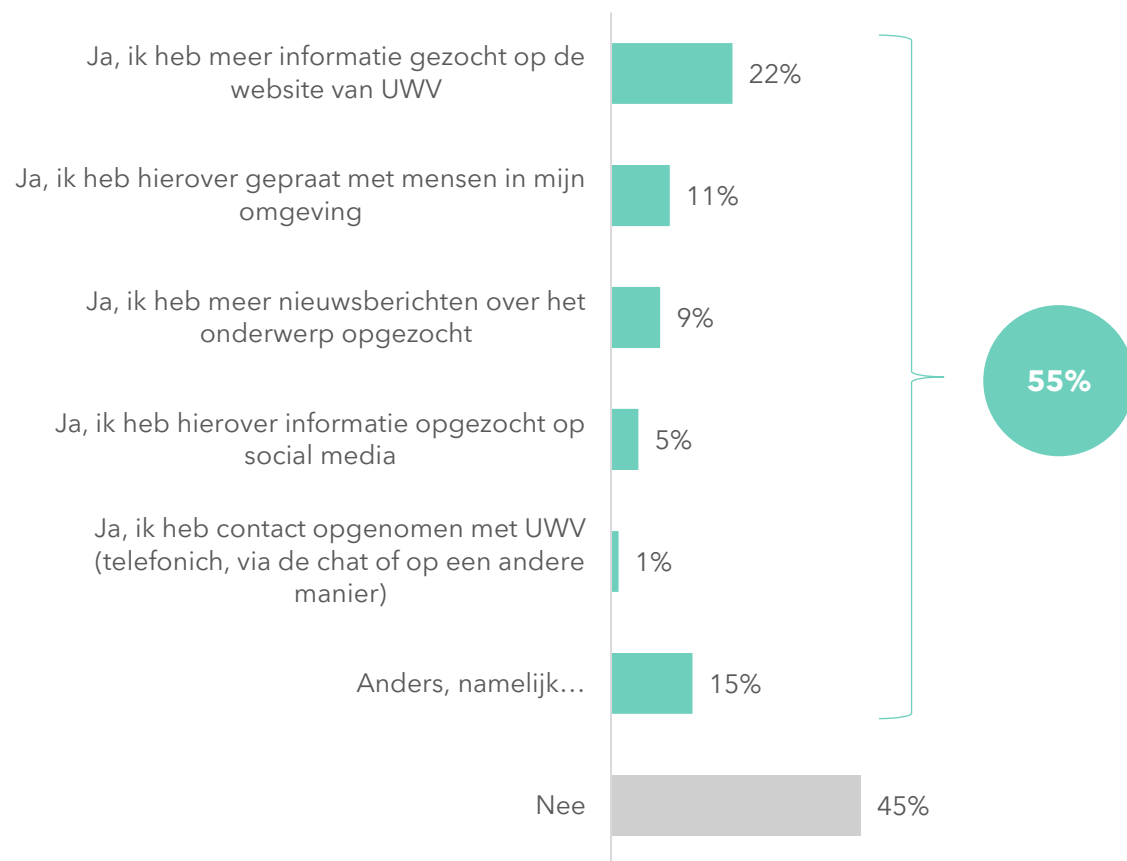
- > *Hoe kan het dat er fouten zijn gemaakt? Wat voor fouten zijn er gemaakt? Hoe kun je een organisatie vertrouwen waar je zo van afhankelijk bent als ze keer op keer fouten blijken te maken?*
- > *Waarom worden er zo vaak fouten gemaakt bij deze instanties?*
- > *Hoe kan dat nou weer? Waarom nu dit weer? Deugt het systeem en de info niet of het personeel?*



Iets meer dan de helft van de cliënten met vragen naar aanleiding van de brochure heeft zelf al geprobeerd om antwoord op hun vragen te krijgen, met name via de website van UWV

Heeft u zelf al geprobeerd om antwoord te krijgen op uw vragen?

Basis: cliënten waarbij de brochure vragen oproept (n=57)



Evaluatie communicatie vanuit UWV

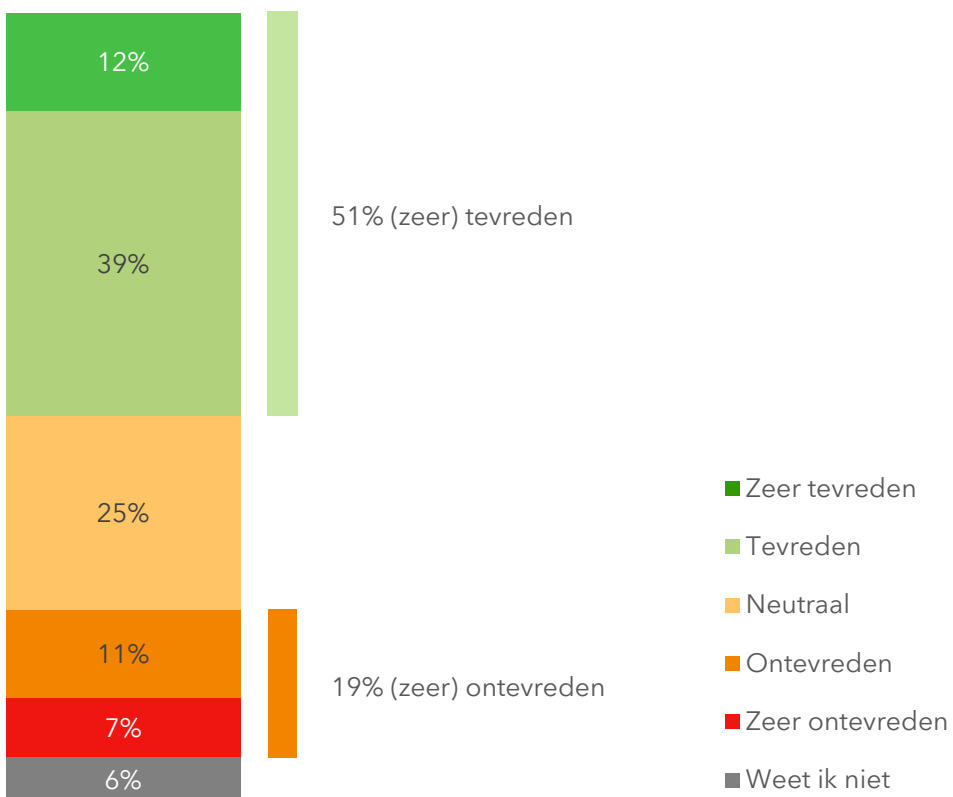
(alle communicatie van UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering tot nog toe)



De helft van de cliënten is tevreden over de brochure, een kwart is neutraal. De meesten vonden de brochure duidelijk, maar sommigen zijn negatief omdat de berekening ontbrak of omdat ze liever een persoonlijke brief hadden gehad

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de communicatie tot nu toe vanuit UWV over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering via...?

De brochure die u onlangs heeft ontvangen
Basis: cliënten die brochure hebben gelezen (n=208)



Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten

Cliënten zijn (zeer) tevreden over de brochure, want...

- > Het was voor mij zeer duidelijk.
- > Ik had deze brochure niet verwacht, vind het heel keurig dat UWV iedereen bericht.
- > De aangeboden informatie was duidelijk en to the point.

Cliënten zijn neutraal over de brochure, want...

- > Hoe weet ik dat het klopt, dat er bij mij geen fouten zijn gemaakt?
- > Ik zou het liefst gewoon de correcte berekening, met uitleg wat waar staat, opgestuurd krijgen. Kijk maar: uw uitkering klopt. En dat is een automatisch op te stellen iets, dat moet kunnen.

Cliënten zijn (zeer) ontevreden over de brochure, want...

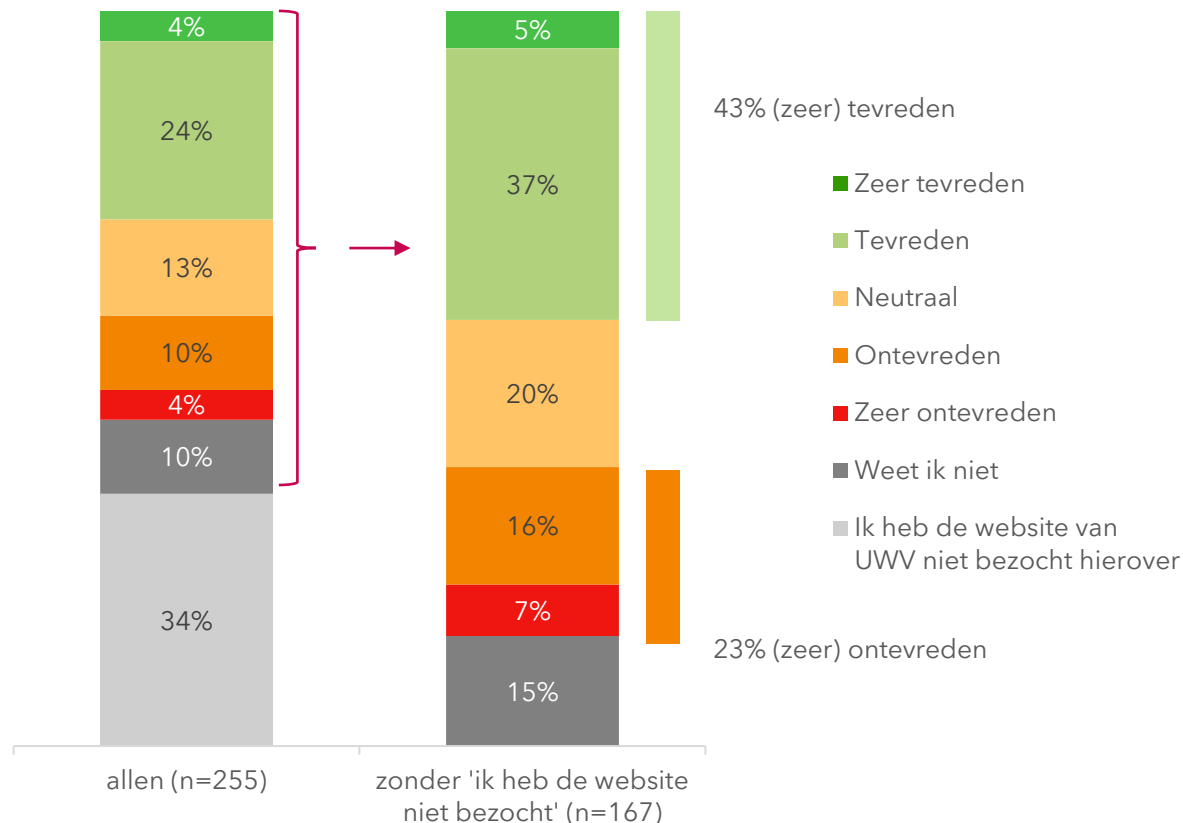
- > De berekeningen heb ik nooit gezien, een medewerker heeft het wel uitgelegd enkel snapte er nog niks van.
- > Het was niet echt een brochure, alleen een los blaadje bij een brief. Dit was niet echt duidelijk. In de brief wordt je eerst op het verkeerde been gezet en daarna moet je de brochure heel goed nakijken, want het was niet echt duidelijk.
- > De brochure is standaard en er staat niets in over mijn persoonlijke situatie en al helemaal geen uitleg over de berekening waarom die juist zou zijn.
- > Vond een brochure niet passend, een brief op naam met conclusie was beter geweest. Zou mij meer vertrouwen hebben gegeven. Nu het idee dat ik niets kan 'bewijzen'.

66% van de cliënten geeft aan de website bezocht te hebben*. Van de cliënten die dat hebben gedaan is 43% tevreden over de website. Sommigen noemen dat ze informatie soms moeilijk konden vinden op de website

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de communicatie tot nu toe vanuit UWV over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering via...?

Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten

De website van UWV



Cliënten zijn (zeer) tevreden over de website, want...

- > Alle info was duidelijk.
- > Voor dit ben ik tevreden.

Cliënten zijn (zeer) ontevreden over de website, want...

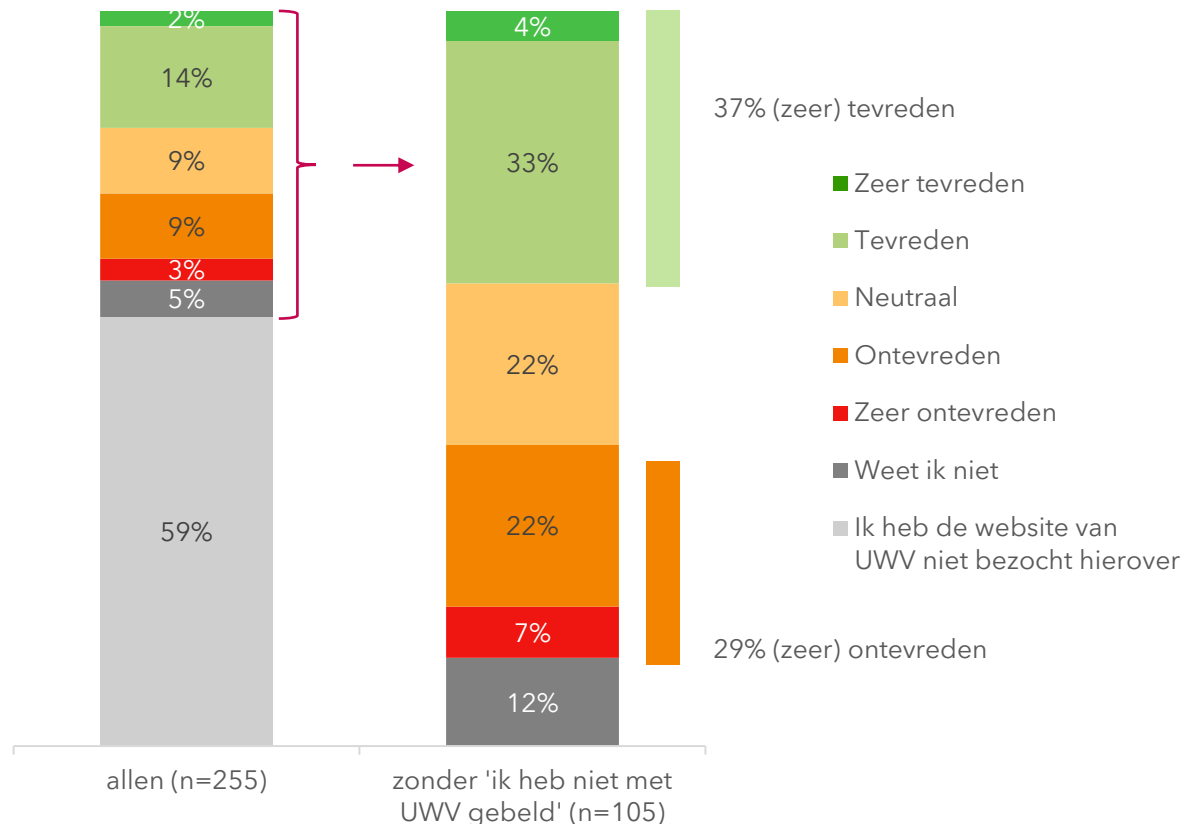
- > Informatie zeer summier, tijdspad niet altijd even duidelijk. Stelde mij niet gerust.
- > Waar stond daar iets over?
- > Stond niet veel op de website van de UWV.
- > Ik kon hier weinig over vinden.

* Sinds de start van de communicatie vanuit UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering.

41% cliënten geeft aan gebeld te hebben met UWV*. Van de cliënten die dat hebben gedaan is 37% tevreden en 29% ontevreden

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de communicatie tot nu toe vanuit UWV over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering via...?

De telefoon



Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten

Clïenten zijn (zeer) tevreden over de communicatie over de telefoon, want...

> Dame was duidelijk.

Clïenten zijn (zeer) ontevreden over de communicatie, want...

- > De mensen wisten niet hoe de WIA werkte en vonden het net zo erg als ikzelf. Men klaagde ook over de manier waarop dit gebeurde maar hadden zeker met mijn situatie te doen.
- > Hoe vaak ik te horen heb gekregen: het wordt opgelost en gaat geregeld worden, en dat ik een maand later nog steeds geen stap verder was..... Dat ik belde en ze terecht aangaven wij weten het ook niet meer, je hebt gewoon pech.

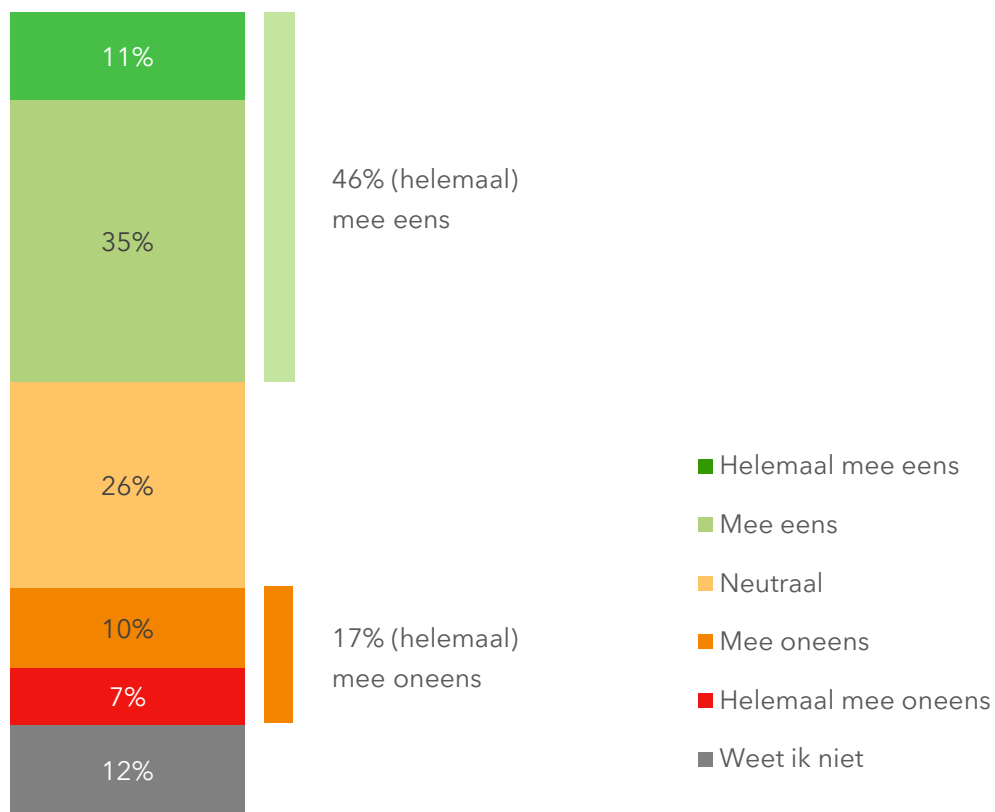
* Sinds de start van de communicatie vanuit UWV over mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering. Uit cijfers van UWV blijkt dat minder dan 10% van de doelgroep daadwerkelijk gebeld heeft met UWV specifiek over de mogelijke fouten bij de berekening van de WIA-uitkering.

Bijna de helft van de cliënten weet door de communicatie van UWV beter waar ze aan toe zijn, een kwart is hier neutraal over. 17% is het hiermee oneens

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

Door de communicatie van UWV weet ik waar ik aan toe ben

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt - brochure (n=255)



Doelgroepverschillen

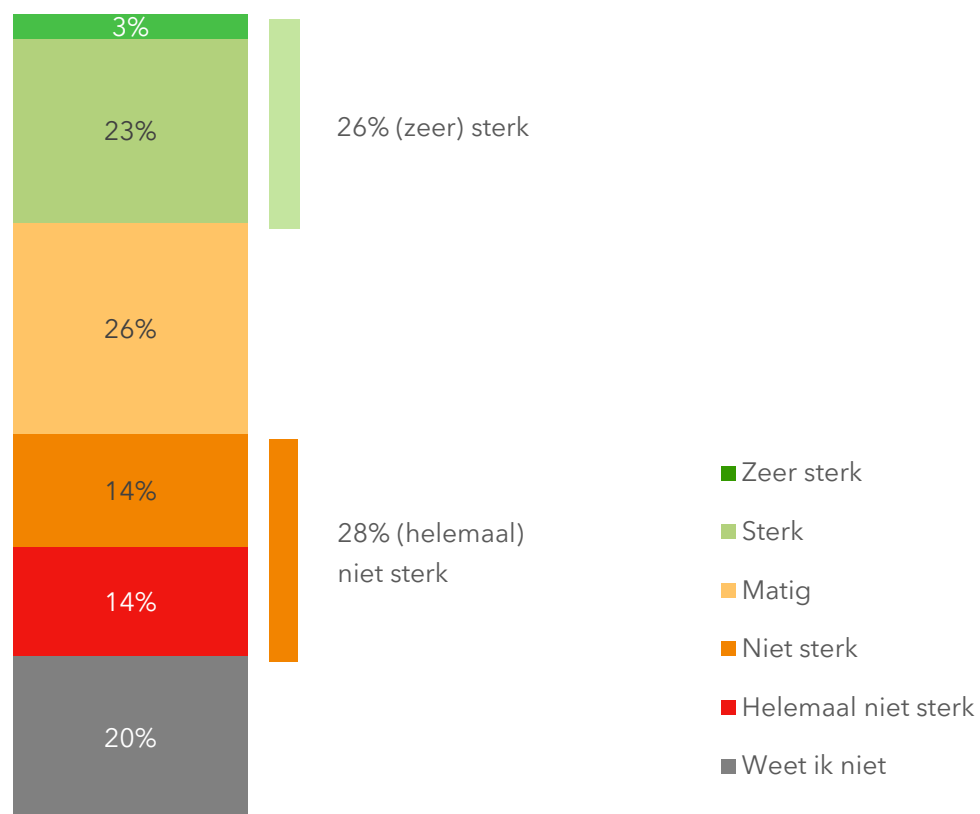
- > Vrouwen zijn het vaker oneens met deze stelling dan mannen (22% vs. 9%).
- > Clienten van 56 jaar en ouder zijn het vaker eens met deze stelling dan de jonge doelgroep t/m 45 jaar (55% vs. 37%).

Een kwart van de cliënten ervaart een sterk gevoel van menselijkheid in de communicatie van UWV over de mogelijk fouten in de WIA uitkeringen. 28% ervaart dit niet sterk

UWV vindt het belangrijk dat we u op een menselijke manier behandelen, daarmee bedoelen wij dat UWV u ziet als mens, het simpel houdt, u helpt en dat UWV rechtvaardig is.

In hoeverre ervaart u dit in de communicatie van UWV over de mogelijke fouten in de berekening van de WIA-uitkeringen?

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt - brochure (n=255)



Doelgroepverschillen

- > Clienten t/m 45 jaar en 46 t/m 55 jaar vinden vaker dat de menselijke maat niet sterk naar voren (37% en 36%) komt in communicatie van UWV dan de doelgroep van 56 jaar en ouder (15%). 56-plussers geven vaker aan dit niet te weten.
- > Middelbaar- en hoogopgeleiden vinden de menselijke maat vaker niet sterk terugkomen in de communicatie dan laagopgeleiden (laag: 14%, midden: 34%, hoog: 30%). Laagopgeleiden geven vaker aan dit niet te weten.

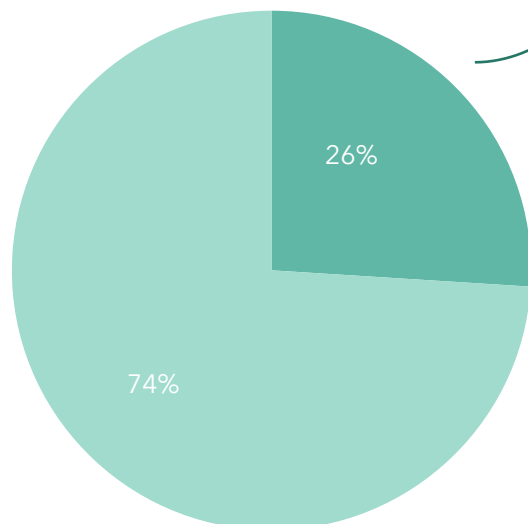
Behoeften en vertrouwen



Een kwart van de cliënten waarbij geen onderzoek komt, heeft behoefte aan meer informatie, met name inzicht in de berekening. Sommigen willen dit graag in de vorm van persoonlijk contact. Enkele cliënten hebben behoefte aan een extra check

Heeft u verder nog behoefte aan meer informatie, hulp of communicatie vanuit UWV rondom dit onderwerp?

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt – brochure (n=255)



■ Ja, namelijk...

■ Nee, ik heb geen behoefte aan meer informatie, hulp of communicatie vanuit UWV

Ja, ik heb behoefte aan...

Basis: cliënten die behoefte hebben aan meer informatie, hulp of ondersteuning (n=66)

Cliënten hebben behoefte aan inzicht in de berekening en een duidelijke uitleg daarbij.

- > Een duidelijke uitleg met cijfers hoe de berekening tot stand is gekomen.
- > Helder inzicht in de basis waarop mijn berekening is gemaakt en waarom die keuzes zijn gemaakt.
- > Inzage in de volledige berekening plus inzage op welke informatie deze berekening is gebaseerd.
- > Ik zou een berekening en toelichting willen ontvangen over hoe ze tot het besluit zijn gekomen dat de berekening correct is verlopen.

Sommigen hebben behoefte aan persoonlijk contact hierover.

- > Een persoonlijk gesprek met eventueel een case manager.
- > Ja, heb ik zeker behoefte aan dat iemand mij belt.
- > Ja, ik zou graag een persoonlijk gesprek willen over wat er allemaal is gebeurd, maar ik ben te ziek om dit aan te gaan. Het heeft mij veel stress gegeven bij het al ziek zijn. Wil dit nu loslaten.
- > Telefonische afspraak.

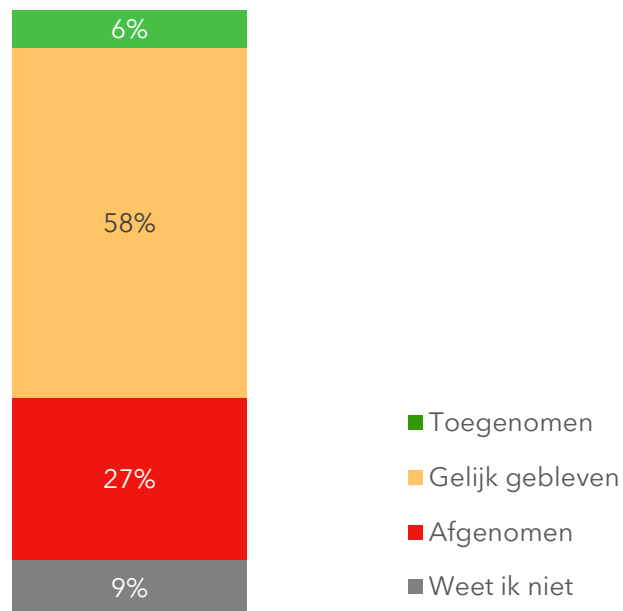
Enkelen willen extra zekerheid en een extra controle op hun dossier.

- > Dat men het daadwerkelijk bekijkt en narekent en niet alleen 'inschat' dat er niets aan de hand is.
- > Persoonlijke controle van MIJN gegevens. I.p.v. mijn gegevens overslaan omdat het ongeveer 'vergelijkbaar is' met anderen.
- > Wil graag horen of er geen fouten zijn gemaakt definitief.

Voor de meeste cliënten is het vertrouwen in UWV door de herstelactie gelijk gebleven, voor een kwart is het afgenomen. Redenen hiervoor zijn het ontbreken van de berekening, onpersoonlijke communicatie en de indruk dat er veel fouten worden gemaakt

Is uw vertrouwen in UWV door deze herstelactie het afgelopen jaar toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?

Basis: alle cliënten waarbij geen onderzoek komt - brochure (n=255)



Doelgroepverschillen

- > 56-plussers zeggen vaker dat het vertrouwen in UWV gelijk is gebleven (67%) dan de jongere doelgroepen (t/m 45 jaar: 50%, 46 t/m 55 jaar: 53%). Deze doelgroepen geven juist vaker aan dat het vertrouwen in UWV is afgenomen door de herstelactie.
- > Laagopgeleiden zeggen vaker dat het vertrouwen in UWV gelijk is gebleven (67%) dan hoogopgeleiden (46%). Zij geven juist vaker aan dat het vertrouwen in UWV is afgenomen door de herstelactie.

Kunt u toelichten waarom uw vertrouwen in UWV door de herstelactie het afgelopen jaar is...

Cliënten waarbij het vertrouwen in UWV is toegenomen, vinden de communicatie duidelijk en vinden het fijn dat de fouten ontdekt zijn en opgelost kunnen worden.

- > Ze hebben goed gecommuniceerd en mijn contact met UWV is positief. Ze bellen me, reageren op mail en/of er komt post en ik ervaar dat als duidelijk, prettig en fijn!
- > Duidelijke berichtgeving naar mij toe.
- > Het feit dat er controle is geweest en dat er fouten ontdekt zijn en opgelost zijn.

Cliënten waarbij het vertrouwen in UWV is afgenomen, missen de exacte berekening, hadden liever een persoonlijke brief gehad en vinden dat er te veel fouten worden gemaakt.

- > Alleen maar een belletje en dat is het. Ik wil de berekening zwart op wit.
- > We krijgen alleen briefje en je moet maar aannemen dat klopt net als transitie vergoeding. Baas betaalt niet dus stik er maar in je krijgt niks.
- > Door de voorgedrukte folder neem ik het niet serieus.
- > Omdat er niet persoonlijk gecommuniceerd is over wat ze gedaan hebben om tot de conclusie te komen. Ik ben alleen met een 'standaard' antwoord vanuit 'het systeem' geïnformeerd en heb geen persoonlijke toelichting ontvangen over mijn dossier.
- > Nogmaals, door de uitkomst in een brochure te melden en niet in een brief aan mij voel ik mij niet gezien. Plus het bijvoegen van een brochure zorgt ook voor een vergroting van de kans dat de verkeerde erbij gevoegd wordt.
- > Omdat dit niet de eerste fouten zijn van UWV. Dus dat roept vragen op.

Bijlagen

A decorative graphic consisting of several thick, white, concentric arcs that curve from the bottom right towards the top right, set against a solid teal background.

Onderzoeksverantwoording

Methode



> Online kwantitatief onderzoek



> 15 vragen



> Invulduur: 7 minuten

Doelgroep & steekproef



> Doelgroep: cliënten waarbij geen onderzoek komt - brochure.



> Representatief naar geslacht, leeftijd, soort uitkering, aantal jaren uitkering en werksituatie.

> Representativiteit bereikt door weging.

> Referentiedata: klantbestand van UWV.



> Steekproefkader: UWV klantbestand.

Veldwerk



> Vragenlijst ingevuld: 255 deelnemers (maximale marge is 6% bij 95% betrouwbaarheid).



> Dataverzameling: 12 tot en met 24 augustus 2025.



> Respons: 7%

Onderzoeksverantwoording

Respons



- > In totaal hebben 255 cliënten waarbij geen onderzoek komt de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Er zijn op 12 augustus 3.250 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- > De respons bedraagt 8%.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	3.250
Bouncers (niet bereikt)	252
Gestart met vragenlijst	2
Afgehaakt	19
Uitgescreend (niet goed ingevuld)	16
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	255

Onderzoeksverantwoording

Weging



- > In de tabel zijn de wegingsvariabelen terug te vinden met een overzicht van de aantallen voor en na weging.
- > We hebben enkel een weging op leeftijd en geslacht gedaan. De andere achtergrondvariabelen waren netjes verdeeld.
- > Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van het klantbestand van UWV.

Geslacht en leeftijd	Ongewogen n	Gewogen n
Geslacht		
Man	113	98
Vrouw	142	157
Leeftijd		
18 t/m 45 jaar	40	83
46 t/m 55 jaar	68	64
56 jaar en ouder	147	108



Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies
Silodam 1a
1013 AL Amsterdam
020 - 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64
Btw-identificatienummer: NL809001469B01
KVK: 34135878

www.ruigrok.nl

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

