



Rapportage

Dossieronderzoek ABA

september 2016

Uitgever : Divisie SMZ, BC&K
Auteurs : Auditoren BC&K
Datum :
Versie :

Samenvatting

BC&K heeft een eerste dossieronderzoek verricht naar de professionele kwaliteit van de ABA-beoordelingen. Er werden 150 dossiers onderzocht: 75 met een toegekende Wajong-uitkering, 75 met een afwijzing.

De kwaliteit van met name het AD-aandeel liet fors te wensen over: slechts 7% van de onderzochte dossiers kon kwalitatief voldoende worden geacht. Ook de kwaliteit van het PB-aandeel was met 53% voldoende matig. Alleen het VA-aandeel scoorde kwalitatief met 88% op een gangbaar niveau.

Het integrale risico-percentages lag met 20% minder slecht, maar dat in één op de 5 dossiers sprake is van een onjuiste conclusie t.a.v. het recht op uitkering is zorgelijk.

In aansluiting op het dossieronderzoek is nog een review gedaan op alle ABA-dossiers in het MCP. Hierin werden bovenstaande bevindingen bevestigd. Tevens werd vastgesteld dat in het MCP de kwaliteit van met name het AD- en het PB-aandeel in de gevalsbehandeling en het integrale risico op een onjuiste uitkomst nogal eens te gunstig worden ingeschat. Deze review is als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

Het is duidelijk dat op korte termijn groot moet worden ingezet op verbetering van de kwaliteit van de professionele gevalsbehandeling, met name op het gebied van AD en PB en op een scherpere beoordeling in het MCP.

1. Inleiding

De afdeling BC&K heeft een dossieronderzoek gedaan naar de professionele kwaliteit van de gevalsbehandeling van ABA¹-aanvragen, meer specifiek m.b.t. de beoordeling van het recht op Wajong-uitkering.

In aanvulling op dit onderzoek heeft de afdeling BC&K tevens een review gedaan op de ABA-gevallen in het MCP over de maanden juni en juli 2016.

2. Aanleiding

Vanaf 2015 kunnen burgers met een arbeidsbeperking door ziekte of handicap bij UWV een beoordeling arbeidsvermogen aanvragen. Bij UWV wordt door het multidisciplinaire team (verzekeringarts, arbeidsdeskundige en procesbegeleider) beoordeeld of de aanvrager arbeidsvermogen heeft. Bij arbeidsvermogen wordt bezien of er een indicatie banenafpraak kan worden gegeven; bij ontbreken van arbeidsvermogen wordt beoordeeld of voldaan wordt aan de voorwaarden voor recht op een Wajong-uitkering.

De beoordeling arbeidsvermogen vindt plaats volgens het SMBA²-model. Anders dan bij de WIA-beoordelingen werkt het team niet met CBBS, maar dient de argumentatie en onderbouwing van de oordeelsvorming in eigen bewoordingen te worden vastgelegd in de rapportages van de VA

¹ ABA = aanvraag beoordeling arbeidsvermogen

² SMBA = sociaal medische beoordeling arbeidsvermogen

en/of de AD, naar gelang de specifieke vraagstelling en de voor de betreffende oordeelsvorming relevante wet- en regelgeving. Daarbij kan ondersteuning worden gezocht bij het MOI³.

De afdeling BC&K heeft thans een eerste uitgebreid dossieronderzoek gedaan naar de professionele kwaliteit van de gevalsbehandeling van ABA -aanvragen, meer specifiek m.b.t. de beoordeling van het recht op Wajong-uitkering.

Toen duidelijk werd dat dit dossieronderzoek zorgwekkende conclusies opleverde, is besloten om ABA-dossiers in het MCP op te nemen. Gestart is met het toevoegen van Wajong-toekenningen aan het MCP vanaf teldatum 1-7-2016. Inmiddels is door BC&K een specifieke review gedaan op een steekproef uit deze dossiers – zie de bijlage bij dit rapport.

3. Vraagstelling

De primaire vraagstellingen van het dossieronderzoek waren:

- Wat is de professionele kwaliteit van de gevalsbehandeling ABA t.a.v. de 3 disciplines VA, AD en PB?
- Hoe groot is het risico op een onjuiste uitkomst van de integrale gevalsbehandeling?

Afgeleide vraagstelling is nog:

- Aan welke fouten zijn de risico-gevallen toe te schrijven?

4. Methodiek

Over de afgehandelde gevallen uit de periode januari tot en met maart zijn 2 steekproeven getrokken van elk 75 dossiers: 75 gevallen waarin een Wajong-uitkering werd toegekend, 75 gevallen waarin een Wajong-uitkering werd geweigerd. Binnen de steekproeven was de verdeling over de kantoren evenredig met de productie.

De auditoren VA, AD en PB van de afdeling BC&K beoordeelden alle gevallen voor zover het de kwaliteit van de gevalsbehandeling van hun eigen discipline betrof. Daarbij werd steeds bezien of de verslaglegging voldoende inzichtelijk was voor wat betreft de totstandkoming van de conclusie en of deze voldeed aan de geldende wet- en regelgeving en de voor de betreffende discipline vigerende standaarden, protocollen en richtlijnen.

M.b.t. de laattijdige Wajong-aanvragen is nog van belang te vermelden dat gedurende ons onderzoek de instructies daarover aangepast werden. Wij hebben steeds getoetst conform de instructies die vigeerden op het moment dat het betreffende dossier door het primaire team werd afgehandeld.

Indien uit onze dossiertoets bleek dat de kwaliteit voor één of meer van de disciplines onvoldoende was, werd vervolgens met elkaar beoordeeld of er in dat specifieke geval sprake was van een risico op een onjuiste uitkomst van de gevalsbehandeling voor de burger of voor UWV.

De Auditoren AD werden bij hun beoordeling ondersteund door 2 beleidsmedewerkers CEC, een landelijke adviseur AD en 5 adviseurs AD.

³ MOI = methode ondersteunend instrument

5. Bevindingen

5.1. Bevindingen dossieronderzoek

In onderstaande tabel zijn de bevindingen van beide deelonderzoeken gecumuleerd weergegeven:

Totaal Wajong Toekenningen & afwijzingen				
	AUDITOR VA	AUDITOR AD	AUDITOR PB	INTEGRAAL EINDOORDEEL
TOTAAL	150	150	150	
NVT ⁴	0	81	0	
AFWIJZERS	11	11	11	
GECONTROLEERD	139	59	139	
KWALITEIT PROFESSIONEEL HANDELEN:				
– VOLDOENDE	123	4	74	
– ONVOLDOENDE	16	55	65	
– % VOLDOENDE	88%	7%	53%	
INTEGRAAL EINDOORDEEL:				
– RISICO				28
– GEEN RISICO				111
– % GEEN RISICO				80%

Tabel 1

Vooraf de kwaliteit van het AD-aandeel in de gevalsbehandeling is slecht: slechts 7% van de dossiers uit de steekproef zijn kwalitatief voldoende.

Ook de kwaliteit van de PB is matig: hier zijn 53% van de dossiers voldoende.

Alleen de kwaliteit van de VA is met 88% op een vergelijkbaar niveau als de bevindingen t.a.v. de kwaliteit van de afgelopen jaren over de WIA.

Geen van deze uitkomsten voldoen dus aan de PI van 95%.

⁴ NVT: betreft dossiers waarbij in de gevalsbehandeling geen AD betrokken was.

In de volgende twee tabellen zijn de bevindingen opgesplitst naar de deelgebieden van het onderzoek: Wajong-toekenningen en Wajong-afwijzingen.

Wajong toegekend				
	AUDITOR VA	AUDITOR AD	AUDITOR PB	INTEGRAAL EINDOORDEEL
TOTAAL	75	75	75	
NVT ⁵	0	53	0	
AFWIJZERS ⁶	2	2	2	
GECONTROLEERD	73	20	73	
– ONVOLDOENDE	10	18	31	
– VOLDOENDE	63	2	42	
– % VOLDOENDE	86%	10%	58%	
INTEGRAAL EINDOORDEEL:				
– RISICO				24
– GEEN RISICO				49
– % GEEN RISICO				67%

Tabel 2

Wajong afgewezen				
	AUDITOR VA	AUDITOR AD	AUDITOR PB	INTEGRAAL EINDOORDEEL
TOTAAL	75	75	75	
NVT	0	27	0	
AFWIJZERS	9	9	9	
GECONTROLEERD	66	39	66	
KWALITEIT PROFESSIONEEL HANDELEN:				
– VOLDOENDE	60	2	32	
– ONVOLDOENDE	6	37	34	
– % VOLDOENDE	91%	5%	48%	
INTEGRAAL EINDOORDEEL:				
– RISICO				4
– GEEN RISICO				62
– % GEEN RISICO				94%

Tabel 3

⁵ NVT: betreft dossiers waarbij in de gevalsbehandeling geen AD betrokken was.

⁶ Afwijzer = gevallen die niet beoordeeld konden worden

In beide steekproeven blijkt de kwaliteit van het handelen van de AD slecht te zijn (slechts 10% respectievelijk 5% van de getoetste dossiers voldoende), in iets mindere mate blijkt dat ook voor de PB (58% respectievelijk 48% voldoende). De kwaliteit van de VA staat met 86% respectievelijk 91% in beide gevallen op een gangbaar niveau.

Uit vergelijking tussen beide tabellen blijkt dus dat er voor de drie disciplines niet veel verschil is in de professionele kwaliteit tussen dossiers met Wajong-toekenningen en Wajong-afwijzingen.

Dit ligt anders wanneer naar de risico-cijfers wordt gekeken. Zoals uit de tabellen 2 en 3 blijkt is het "geen risico"-percentage bij de Wajong-toekenningen 67%, bij de Wajong-afwijzingen 94%. Met andere woorden, het risico op een onjuiste uitkomst van de integrale gevalbehandeling ligt bij de Wajong-toekenningen duidelijk hoger dan bij de Wajong-afwijzingen.

Daarbij dient wel in aanmerking te worden genomen dat voor de AD-discipline (waar de slechtste kwaliteit is gemeten) het aantal dossiers dat getoetst kon worden bij de Wajong-toekenningen slechts 20 was, bij de Wajong-afwijzingen twee maal zo veel. Dit kan statistisch van invloed zijn geweest op het hogere risico-percentage bij de Wajong-toekenningen.

5.2. Meest voorkomende fouten in risico-dossiers

Om de achtergronden van de risico-dossiers in kaart te brengen is in het onderzoek is voor elk dossier met een risico vastgelegd wat de meest in het oog springende fouten waren bij de verschillende onderdelen van de oordeelsvorming, en welke van de disciplines daarbij waren betrokken. In de hierna volgende tabel 4 en tabel 5 zijn ze apart voor toekenningen en afwijzingen weergegeven.

Toekennen Wajong		
Gecontroleerd	73	
Risico	24	
Oorzaken risico ⁷ :		
- Weging arbeidsvermogen in algemene zin	9	AD / VA
- Schoolgaand	6	PB
- Weging duurzaamheid door de VA	5	VA
- Ontwikkelmogelijkheden	3	AD / VA
- Ingangsdatum	3	PB
- Moet WIA zijn	1	VA / PB
- wel werkzaam maar kan vlgs AD toch niet 1 uur aaneengesloten	1	AD
- Toepassing criteria algemeen	1	AD

Tabel 4

Hieronder worden de in de tabel 4 genoemde fouten nader toegelicht:

- De weging van het arbeidsvermogen in algemene zin:
 - o in de als onvoldoende gescoorde gevallen maakten VA en AD onvoldoende inzichtelijk waarom zij meenden dat er wél sprake was van arbeidsvermogen, terwijl de onderzoekers daarover gereede twijfels hadden. Hieronder vielen onder ander ook enkele gevallen waarbij meer specifiek het ontbreken van basale werknemersvaardigheden door de AD onvoldoende plausibel was gemaakt.

⁷ Meerdere fouten kunnen verantwoordelijk zijn voor het geconstateerde risico. Daarom komt het aantal fouten opgeteld hoger uit dan het aantal risico-dossiers.

- Schoolgaand:
 - o De PB ziet in de als onvoldoende gescoorde gevallen over het hoofd dat het feit dat betrokkene nog schoolgaand is een uitsluitingsgrond is voor het toekennen van een Wajong-uitkering.

- De weging van de duurzaamheid van het ontbreken van arbeidsvermogen door de VA:
 - o in de als onvoldoende gescoorde gevallen leek de VA het stroomschema uit Bijlage 1: "Duurzaamheid van het ontbreken van arbeidsvermogen" uit het Compendium Participatiewet niet correct te doorlopen. De VA'en maakten in die gevallen onvoldoende inzichtelijk waarom zij meenden dat er op medische gronden sprake was van duurzaamheid, terwijl de onderzoekers hierover gereede twijfels hadden.

- Ontwikkelmogelijkheden:
 - o in de als onvoldoende gescoorde gevallen werd door VA en AD samen onvoldoende inzichtelijk gemaakt waarom er geen ontwikkelmogelijkheden zouden bestaan t.a.v. criteria als het ontbreken van basale werknemersvaardigheden, terwijl de onderzoekers op basis van de dossiergegevens meenden dat dit wel het geval was.

- Ingangsdatum:
 - o in de als onvoldoende gescoorde gevallen werd door de PB een onjuiste ingangsdatum van het recht op Wajong bepaald. Overigens werkt het CEC thans aan een nadere instructie hierover in het handboek.

- Moet WIA zijn:
 - o in het als onvoldoende gescoorde geval werd in een Amber-situatie over het hoofd gezien dat er een WIA-recht prevaleerde.

- Werkzaam, maar kan niet 1 uur aaneengesloten:
 - o in het als onvoldoende gescoorde geval bepaalde de AD dat betrokkene niet 1 uur aaneengesloten kon werken, ondanks het feit dat betrokkene wel werkzaam was, zonder deze conclusie verder inzichtelijk te maken.

- Toepassing criteria algemeen:
 - o in het als onvoldoende gescoorde geval bleef de AD in algemene zin in gebreke om inzichtelijk te maken waarom hij tot de conclusie geen arbeidsvermogen was gekomen.

Ook voor de risico-dossiers die betrekking hadden op een afwijzing Wajong zijn de meest bepalende fouten vastgelegd – zie onderstaande tabel 5.

AFWIJZEN Wajong		
Gecontroleerd	66	
Risico	4	
Oorzaken risico:		
- Weging taak	1	AD
- Foutieve wet	1	VA / PB
- Weging arbeidsvermogen in algemene zin	1	AD / VA
- Weging duurzaamheid	1	VA

Tabel 5

Hieronder worden de in de tabel 5 genoemde fouten nader toegelicht:

- Weging taak:
 - in het als onvoldoende gescoorde geval werd door de AD op niet-inzichtelijke gronden een taak toebedeeld aan een klant terwijl volgens de onderzoekers deze klant helemaal geen taken kon uitvoeren.
- Foutieve wet:
 - in het als onvoldoende gescoorde geval werd ten onrechte Wajong 2015 toegepast, terwijl dit de oude Wajong had moeten zijn.
- Weging arbeidsvermogen:
 - in het als onvoldoende gescoorde geval maakten VA en AD onvoldoende inzichtelijk waarom zij meenden dat er wél sprake was van arbeidsvermogen, terwijl de onderzoekers hierover gereede twijfels hadden.
- Weging duurzaamheid:
 - in het als onvoldoende gescoorde geval maakte de VA onvoldoende inzichtelijk waarom hij meende dat er geen sprake was van duurzaamheid, terwijl dit volgens de onderzoekers wel aan de orde was.

6. Bespreking

6.1. Bespreking uitkomsten

Het dossieronderzoek toont aan dat de kwaliteit van het professioneel handelen bij de behandeling van de ABA te wensen over laat.

Dit ligt vooral aan de kwaliteit van de arbeidskundige beoordeling: in het dossieronderzoek kon slechts 7% van alle onderzochte dossiers kon voor wat betreft het aandeel van de AD kwalitatief de toets der kritiek doorstaan. Dit is, alle instructies en opleidingen in aanmerking genomen, een zeer zorgelijke constatering.

Ook voor wat betreft het aandeel van de PB bij de ABA-gevalsebehandeling is er noodzaak voor verbetering: hier kon in het dossieronderzoek slechts 53% kwalitatief voldoende worden geacht.

Alleen het aandeel van de VA scoorde in het dossieronderzoek met een voldoende-percentage van 88% een acceptabel kwaliteitscijfer, vergelijkbaar met de scores die ook bij WIA en EZWb worden aangetroffen.

Wanneer we vervolgens kijken naar de daadwerkelijke risico's die de onvoldoende kwaliteit oplevert is het beeld iets genuanceerder, zij het nog steeds zorgelijk. Op basis van het dossieronderzoek kan in ca. 1 op de 5 van de onderzochte gevallen (20%) worden getwijfeld aan de juistheid van de uitkomst.

6.2. Achtergronden uitkomsten

Het dossieronderzoek heeft de kwaliteit gemeten; naar de oorzaken van de slechte kwaliteit is in niet specifiek gezocht. Op basis van de waarneming van de onderzoekers lijken de volgende punten in ieder geval een rol te spelen:

- De instructies en de stroomschema's voor het bepalen van arbeidsvermogen en voor het bepalen van de duurzaamheid worden niet of niet correct gebruikt;
- De afwegingen van de VA en AD die aan hun conclusie ten grondslag (zouden moeten) liggen worden in de rapportage onvoldoende inzichtelijk gemaakt;

- VA'en en AD'en trekken regelmatig op uitsluitend hun eigen afweging een definitieve conclusie, terwijl in de specifieke casus een toets door de andere discipline in de lijn had gelegen;
- PB'en zien met enige regelmaat belangrijke feitelijkheden uit het dossier over het hoofd, terwijl die juist bepalend zijn voor het recht op uitkering of de datum van ingang.

Ook de achtergronden van het beduidend hogere risico-percentage bij de Wajong-toekenningen (33%) dan bij de afwijzingen (6%) zijn thans niet nader onderzocht.

6.3. Aanvullende uitkomsten

Hoewel de uiteindelijke werkinstructie ten aanzien van laattijdige Wajong aanvragen pas in de Werkwijzer ABA van 15 april 2016 is vermeld en deze steekproef betrekking heeft op de afgehandelde gevallen van daarvoor, is het ons opgevallen dat de criteria voor laattijdigheid Wajong vaak niet correct zijn toegepast. Het komt geregeld voor dat bij de beoordeling niet wordt gekeken naar het arbeidsvermogen op 18 jaar of tijdens studie en of het verliezen van het arbeidsvermogen binnen 5 jaar daarna ten gevolge van dezelfde ziekte oorzaak.

6.4. Aanbevelingen

Het spreekt voor zich dat snelle en gerichte actie nodig is om de kwaliteit van met name het AD- en PB-aandeel in de gevalsbehandeling te verbeteren, middels hernieuwde en verbeterde instructie en meer sturing op naleving van die instructies.

n.b.

Op het BCM-overleg van 7 september 2016 zijn de uitkomsten van bovenstaand onderzoek gedeeld.

De BCM's (h)erkennen op basis van de bevindingen de noodzaak van kwaliteitsverbetering. Met de BCM's is afgesproken dat zij, in samenwerking met het management, de staf, adviseurs en medewerkers in het district bepalen welke acties ondernomen worden om de volgende doelen op ieder kantoor te realiseren:

1. Per 1 januari 2017 de drie wijzigingen uit de U-Toets uitvoeren (en de eventueel aanvullende regelgeving);
2. Continueren van de, in 2016, ingeslagen verbeteringen;
3. De kwaliteit van ons werk op basis van algemene- en district specifieke bevindingen verder verbeteren.

De BCM's is gevraagd dit plan vóór 30 september a.s. te sturen aan de domeinhouder.

Review ABA dossiers

1. Aanleiding

Toen duidelijk werd dat het hiervoor gerapporteerde dossieronderzoek zorgwekkende conclusies opleverde, is besloten om ABA-dossiers in het MCP op te nemen. Daartoe is per teldatum 1-7-2016 gestart met het toevoegen van dossiers die Wajong-toekenning betreffen.

2. Methodiek

Uit de volledig afgehandelde MCP-dossiers over juni en juli 2016 zijn alle dossiers getrokken die Wajong-toekenningen betreffen. Dat waren er 24. De auditoren VA, AD en PB van BC&K hebben gezien of zij zich al dan niet konden verenigen met de conclusie t.a.v. de kwaliteit die de staf-collega's op de vestigingen in het MCP hadden getrokken. Indien één of meer auditoren tot een afwijkende conclusie kwam, werd het dossier met alle auditoren gezamenlijk besproken en werd gezien of in dat geval sprake was van een risico op een onjuiste uitkomst van de gevalsbehandeling.

Van de 24 getrokken dossiers werd door BC&K één dossier afgewezen als niet-relevant voor deze steekproef, omdat het bij nader inzien een afwijzing betrof en ten onrechte als toekenning was aangemerkt. Er resteerden dus 23 dossiers voor de review door BC&K.

3. Bevindingen

3.1. Bevindingen kwaliteit

In tabel 6 zijn de uitkomsten weergegeven t.a.v. de kwaliteit van de professionele gevalsbehandeling door VA, AD en PB, waarbij steeds de uitkomst van het MCP is vergeleken met de conclusies van de onderzoekers t.a.v. dezelfde dossiers.

Review op MCP ABA dossiers: kwaliteit						
N = 23	VA		AD		PB	
	MCP	BC&K	MCP	BC&K	MCP	BC&K
NVT ⁸	-	-	15	16	-	-
"Maak keuze" ⁹	1	-	1	-	-	-
voldoende	18	18	4	0	16	6
onvoldoende	4	5	3	7	7	17
% voldoende	78 %	78 %	57 % ¹⁰	0 %	70 %	26 %
% onvoldoende	17 %	22 %	43 %	100 %	30 %	74 %

Tabel 6

⁸ Betreft de dossiers met GBM, waarbij dus geen AD betrokken is; deze worden als NVT gescoord.

⁹ Hier bleek bij het MCP in KRS niets ingevuld, de score was blijven staan op de default-waarde "maak keuze".

¹⁰ Hier is het percentage berekend ten opzichte van het aantal dossiers dat wél van toepassing was voor de AD, in dit geval dus 7.

De review door BC&K toont t.a.v. de beoordeling van de kwaliteit bij de discipline VA een grote overeenstemming met het MCP.

Bij de AD is er wel een groot verschil: terwijl in het MCP ruim de helft van de dossiers kwalitatief voldoende werd geacht, vond BC&K geen enkel dossier voldoende. Let wel, dat het hier om zeer kleine aantallen gaat (slechts 7 dossiers).

Opvallendste bevinding is het grote verschil tussen MCP en BC&K bij de PB: in het MCP werd hier ca. driekwart van de dossiers voldoende geacht, terwijl BC&K dat slechts van een kwart van de dossiers vond.

3.2. Bevindingen risico

Vervolgens is in de review de inschatting van het risico op een onjuiste uitkomst van de integrale gevalsbehandeling vergeleken. In tabel 7 is de uitkomst van deze vergelijking tussen uitkomst MCP en uitkomst BC&K weergegeven.

Review op inschatting risico		
N = 23	MCP	BC&K
Geen risico	20	16
Wel risico	3	7
% geen risico	87 %	70 %
% wel risico	13 %	30 %

Tabel 7

Terwijl in het MCP in 13 % van de onderzochte dossiers een risico werd vastgesteld, kwamen de onderzoekers van BC&K uit op een beduidend hoger risico van 30 %.

De overeenstemming en verschillen bij de inschatting van het risico tussen MCP en BC&K zijn nog iets meer in detail onderzocht, zie tabel 8 hieronder.

	Overeenstemming in oordeel over risico tussen MCP en BC&K	Afwijkend oordeel over risico tussen MCP en BC&K	Aard van afwijking	
			MCP geen risico BC&K wel risico	MCP risico BC&K geen risico
totaal	17	6	5	1
Geen risico	15			
Wel risico	2			

Tabel 8

Het gaat dus bij verschillen in de inschatting van het risico vrijwel steeds over gevallen waarbij in MCP tot "geen risico" werd geconcludeerd, terwijl BC&K in de review meent dat wél sprake is van een risico.

Slechts in één geval was het verschil andersom. Overigens sluiten de onderzoekers niet uit dat in dat ene geval er mogelijk sprake was van een fout bij het invullen van KRS.

4. Bespreking

Deze review toont aan (zij het met inachtneming van de beperkingen die de lage aantallen met zich mee brengen) dat de inschatting van de kwaliteit t.a.v. met name het AD- en het PB-aandeel van de gevalsbehandeling in het MCP te gunstig wordt ingeschat. Dat geldt logischerwijze ook voor de inschatting van het van de kwaliteit afgeleide risico op een onjuiste uitkomst.

5. Aanbeveling

Primair geldt ook hier natuurlijk dezelfde aanbeveling als die genoemd is in hoofdstuk 6 van het rapport over het dossieronderzoek: zorg voor betere instructie en sturing op naleving van die instructies.

Meer gericht op het MCP dienen de medewerkers die het MCP uitvoeren (adviseurs VA en AD en staf-PB'en, dan wel degenen aan wie zij het MCP hebben gedelegeerd), kritischer te zijn bij de toetsing van de dossiers, met name t.a.v. het aandeel van AD en PB in de gevalsbehandeling. Alleen dan kan het MCP uitgroeien tot een betrouwbare schakel in de cyclus meten, leren en verbeteren.

Colofon

Uitgever : Divisie SMZ, BC&K

Auteurs : Auditoren BC&K

Datum : 21-09-2016

Versie : Concept 0.4

Document : Rapportage ABA dossieronderzoek & Review

© 2016, UWV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm, of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV.