



**Aan**

Fred Paling, Ingrid van Scheppingen, Peter Boudewijn en Jerry Jansen.

**Datum**

26/11/2007

**Van**

Kenniscentrum UWV

**Onderwerp**

**Kennismemo 07/20**

Tanja Slot  
T (020) 752 42 32  
Tanja.Slot@uwv.nl

**Klachten WIA klanten**

Bob Meijs  
T (020) 687 29 75  
Bob.Meijs@uwv.nl

*Op verzoek van de divisie AG is de klachtanalyse zoals beschreven in UKV 2007-I opnieuw uitgevoerd voor de WIA-populatie die in de eerste helft van 2007 een beslissing van de claimbeoordeling heeft ontvangen. Er is gekeken naar het aantal WIA klachten<sup>1</sup> gerelateerd aan het aantal WIA beslissingen. De gemiddelde klachtintensiteit van de WIA klantgroep specifiek over de WIA in de eerste helft van 2007 is 1,4%. In de eerste drie kwartalen van 2006 was dat 2,2%. De grootste klachtbron voor alle WIA klantgroepen is nog steeds de informatie en communicatie.*

## 1 Aanleiding

Klachten zijn een belangrijke indicator voor de klantgerichtheid van UWV. Wanneer klanten ontevreden zijn over de behandeling door UWV, is het indienen van een klacht één van de mogelijkheden om de ontevredenheid bij UWV te uiten.

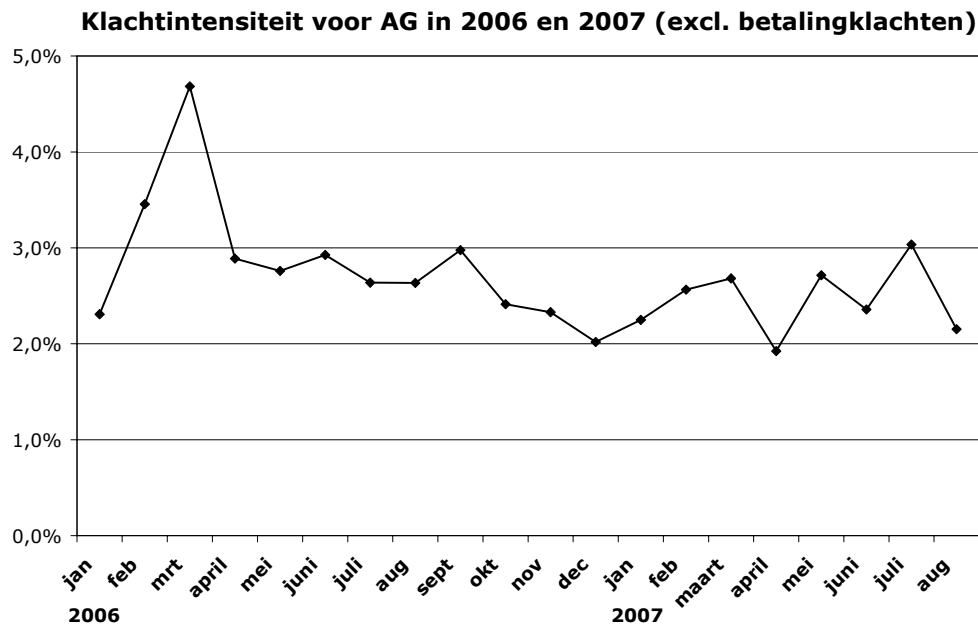
In UWV kwartaalverkenning 2007-I is een klachtanalyse gepresenteerd vanuit het perspectief van klanten die een WIA beoordeling hebben gehad. Om de klachtontwikkeling goed te begrijpen en te doorgronden is het nodig de klachten op individueel niveau aan de beslissingen te koppelen. Op deze manier kan de klachtintensiteit van de afzonderlijke soorten beslissingen vast worden gesteld. In UKV 2007-I is door bestandskoppelingen van iedere individuele afgeronde WIA-claimbeoordeling<sup>1</sup> nagegaan of deze heeft geleid tot één of meerdere klachten en is de klachtintensiteit voor de WIA populatie berekend. Ook is nagegaan of er verschillen zijn in klachtintensiteit en het soort klachten tussen de verschillende WIA klantgroepen; IVA klanten, WGA klanten en degenen die voor de WIA zijn afgewezen.

Het Centraal Klachtenbureau maakt ieder kwartaal een Klachtenkwartaalrapportage voor UWV. Naar aanleiding van de klachtenanalyse over het tweede kwartaal van 2007 heeft de divisie AG gevraagd om een nadere analyse zodat de klachten beter kunnen worden geduid. Op verzoek van de divisie AG is de klachtanalyse zoals beschreven in UKV 2007-I opnieuw uitgevoerd voor de WIA-populatie die in de eerste helft van 2007 een beslissing van de claimbeoordeling heeft ontvangen.

<sup>1</sup> WIA claimbeoordelingen t/m 3e kwartaal 2006 waarvan de klachten t/m eind 2006 zijn geregistreerd.

## 2 Ontwikkeling klachtintensiteit

De klachtintensiteit (klachten in verhouding tot het aantal beslissingen) fluctueert bij AG sinds april 2006 tussen de 20 klachten en 30 klachten per 1000 AG beslissingen. In het eerste kwartaal van 2006 was er een piek in de klachtintensiteit.



De AG-klachten die zijn weergegeven in bovenstaande figuur (uit UKV 07-III) gaan over de gehele AG-populatie. Deze klachten gaan dus over de wet WAJONG, WAO, WIA en WAZ. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat de aard van de beslissing bij AG van invloed is op de klachtontwikkeling. Door de koppeling tussen klachten en beslissingen door middel van het BurgerServiceNummer, kunnen we de klachten bekijken vanuit een klantperspectief op het niveau van de beslissingen. In deze memo wordt ingegaan op de klachten van de WIA-klienten.

## 3 Klachtintensiteit WGA volledig arbeidsgeschikt en afwijzing het hoogst

In het eerste halve jaar van 2007 hebben ongeveer 19.000 klanten een claimbeoordeling voor de WIA gehad en een beschikking ontvangen. Van deze groep klanten heeft slechts 0,7 procent specifiek over de WIA geklaagd<sup>2</sup>. Het aantal WIA-klienten wat klaagt is afgenomen ten opzicht van 2006<sup>3</sup>.

De klachtintensiteit van de WIA klantgroepen is in de onderstaande tabel weergegeven. Het gaat om het aantal WIA klachten<sup>4</sup> gerelateerd aan het aantal WIA beslissingen. De gemiddelde klachtintensiteit van de WIA klantgroep specifiek over de WIA in de eerste helft van 2007 is 1,4%.

<sup>2</sup> Het betreft hier dus het aantal klagende personen die een WIA claimbeoordeling hebben gehad.

<sup>3</sup> UKV 2007-I.

<sup>4</sup> Eén klant kan meer klachten indienen.

**Klachtintensiteit WIA klantgroepen**

	Klachtintensiteit	
	2006*	2007**
IVA	1,8%	0,9%
WGA volledig arbeidsongeschikt	2,2%	1,5%
WGA gedeeltelijk arbeidsongeschikt	2,6%	1,2%
Afwijzing	2,2%	1,5%
<b>Gemiddeld</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,4%</b>
<i>Aantal WIA-klachten</i>	<i>508</i>	<i>271</i>

\* WIA claimbeoordelingen t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2006 waarvan de klachten t/m eind 2006 zijn geregistreerd.

\*\* WIA claimbeoordelingen t/m 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 waarvan de klachten t/m eind augustus 2007 zijn geregistreerd.

De gemiddelde klachtintensiteit in de eerste helft van 2007 is aanzienlijk afgenomen ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2006. Er klagen dus minder WIA-klienten over de claimbeoordeling. De hoge klachtintensiteit in 2006 werd voornamelijk bepaald door de klachtenpiek in het eerste kwartaal toen de nieuwe wet werd ingevoerd en er ongetwijfeld nog "opstartproblemen en kinderziektes" aan de orde waren.

Net als de WIA-groep die in 2006 een claimbeoordeling heeft ontvangen, klaagt van de WIA beoordeelden in 2007 de IVA groep het minst. Opvallend is dat de WGA volledig arbeidsongeschikten relatief net zo veel klagen over de WIA als de klienten die een afwijzing hebben gekregen. Dit is niet veranderd ten opzichte van 2006.

Het aantal klachten wat wordt ingediend door de WGA gedeeltelijk arbeidsongeschikten is relatief gezien het meest gedaald. In 2006 klaagden nog 26 van de 1000 gedeeltelijk arbeidsongeschikten. In 2007 is dit gedaald naar 12 op de 1000 gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Deze afname geldt voor alle klachtensoorten. Het lijkt er dus op dat de klantgerichtheid voor de klantgroep in zijn geheel is verbeterd. Een andere verklaring kan zijn dat de samenstelling van de klantgroep, die gedeeltelijk arbeidsongeschikt is verklaard, is veranderd in 2007 ten opzichte van 2006. Uit eerder onderzoek is gebleken dat er een aanzienlijk verschil in tevredenheid over de gang van zaken rond de claimbeoordeling bestaat tussen de WGA klantgroepen. De groep WGA 80-100% en de WGA 35-80% met werk, zijn in ruime meerderheid van de gevallen tevreden tot zeer tevreden over de gang van zaken rond de claimbeoordeling. Gedeeltelijk arbeidsongeschikte WGA klienten zonder werk zijn duidelijk vaker ontevreden<sup>5</sup>. Wanneer het aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikte WGA klienten zonder werk is afgenomen, kan dit van invloed zijn op de klachtintensiteit van de totale groep gedeeltelijk WGA-ers.

Door de verbeterde conjunctuur neemt het aantal werklozen af. Mogelijk is dit van invloed op de samenstelling van de WGA-klientgroep. De WIA-instroom van zieke werklozen lijkt af te nemen in 2007<sup>6</sup>. Dit zou de samenstelling van de WIA-klientgroep kunnen beïnvloeden en daarmee de wensen van deze klantgroep.

<sup>5</sup> UKV 2007-I

<sup>6</sup> In een volgende UKV wordt hier op ingegaan.

Ook het aantal klachten dat wordt ingediend door de IVA klanten is sterk gedaald. Deze afname wordt voornamelijk veroorzaakt door een afname van de klachten over de behandelingsduur. De klanten die WGA volledig arbeidsongeschikt of een afwijzing hebben gekregen, zijn relatief gezien juist meer gaan klagen over de behandelingsduur.

**Klachten van klanten beoordeeld voor de WIA over de WIA**

	IVA	WGA voll.ao	WGA gedeelt.ao	Afwijzing	Totaal
Behandelingsduur	23% (34%)	28% (22%)	18% (16%)	23% (18%)	24% (20%)
Bejegening	14% (10%)	11% (12%)	18% (17%)	29% (31%)	21% (22%)
Begeleiding/Behandeling	5% (7%)	2% (3%)	3% (2%)	2% (2%)	2% (3%)
Bereikbaarheid/Toegankelijkheid	0% (2%)	0% (2%)	3% (2%)	1% (1%)	1% (1%)
Betaling	14% (15%)	17% (19%)	13% (15%)	12% (14%)	14% (15%)
Informatie/Communicatie naar de klant	45% (32%)	41% (42%)	45% (48%)	34% (34%)	39% (39%)
	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Totaal aantal klachten 1<sup>e</sup> helft 2007</i>	22	82	38	129	271

Weergegeven is de verdeling van de klachten over de verschillende soorten klachten per WIA-klantgroep. De percentages zijn gebaseerd op de WIA claimbeoordelingen t/m 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 waarvan de klachten t/m eind augustus 2007 zijn geregistreerd. Tussen haakjes staan de gegevens over WIA claimbeoordelingen t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2006 waarvan de klachten t/m eind 2006 zijn geregistreerd.

De grootste klachtbron voor alle WIA klantgroepen is nog steeds de informatie en communicatie. Door de koppeling met de afgeronde WIA claimbeoordelingen kunnen we deze klacht nu voor de WIA populatie beter duiden en interpreteren. Nu blijkt dat deze klacht het meeste speelt bij de WGA klantgroep gedeeltelijk arbeidsongeschikten en bij de IVA groep. IVA klanten klagen voornamelijk over het feit dat ze geen reactie krijgen op hun brief of mail en niet worden teruggebeld na telefonisch contact. WGA gedeeltelijk arbeidsongeschikten vinden dat ze geen of te weinig informatie hebben ontvangen.

Klachten over de bejegening komen vooral van afgewezen WIA klanten. De klachten over de bejegening van de voor de WIA afgewezen klanten gaan hoofdzakelijk over het feit dat men zich niet serieus genomen voelt en dat de beoordeling naar de mening van de klant niet zorgvuldig genoeg gedaan is. Is bejegening in het algemeen al een belangrijk onderwerp, het krijgt nog extra gewicht bij klanten die met teleurstellende beslissingen worden geconfronteerd. Zo'n teleurstelling door het feit dat de klant niet krijgt wat hij verwachtte of waar hij gezien zijn eigen perceptie van zijn gezondheid recht op meent te hebben, vergroot de 'perceptiedruk' van het gehele proces. In het bijzonder voor deze klanten is het van belang al bij aanvang van de claimbeoordeling de verwachtingen te bespreken en waar mogelijk bij te sturen.

