

Aan: J.C.M. Mallant, bedrijfsarts en arts gemachtigde bezwaar en beroep
M. Slot, verzuimexpert en specialist bezwaar en beroep
J. Paashuis, arbeidsjurist en mediator
K. Hendriks, arbeidsdeskundige en HRM- adviseur

R. Broeders, directeur SMZ UWV
R. vd Mijl, hoofd Centraal Expertise Centrum SMZ UWV
E. Steenhoven, bestuursadviseur RvB UWV

Kopie: F. Paling, bestuursvoorzitter RvB UWV
M. Hermes, advocaat arbeidsrecht

Van: A. Linkels, proces- en casemanager en HRM- adviseur

Datum: 20-09-2019

Betreft: Uitslag enquête dienstverlening UWV

Beste leden werkgroep,

Wat is begonnen met een open brief op LinkedIn aan Fred Paling, bestuursvoorzitter Raad van Bestuur UWV, is uitgegroeid tot een werkgroep 'Professionals in gesprek met UWV'. In deze werkgroep hebben zitting R. Broeders, R. vd Mijl, E. Steenhoven, J. Mallant, M. Slot, J. Paashuis, K. Hendriks, M. Hermes (tot 01-09-2019) en A. Linkels.

Ter voorbereiding op het vervolgoverleg met het UWV van 24-10-2019 is eind augustus/ begin september, binnen de achterban van de professionals in het speelveld rondom de zieke werknemer, werkgevers en werknemers, een enquête op LinkedIn uitgerold. Doel van deze enquête is het nagaan hoe de dienstverlening van het UWV wordt ervaren.

Bij de enquête zijn de navolgende vragen aan de achterban gesteld.

- Hoe ervaart u de dienstverlening van het UWV (schaal 1 t/m 10);
- Hebt u éénmaal of meerdere malen per jaar contact met het UWV;
- Vindt u de beslissingen van het UWV begrijpelijk;
- Vindt u de beslissingen van het UWV voldoende onderbouwd/ gemotiveerd;
- Ervaart u een willekeurigheid in de werkwijze van de verschillende UWV- kantoren;
- Ervaart u het kwijtraken van toegezonden stukken bij het UWV;
- Hoe ervaart u de contacten met het UWV (schaal 1 t/m 10).

Verder kende de enquête de mogelijkheid tot het geven van een toelichting. In het bijzonder van deze mogelijkheid hebben de respondenten massaal gebruik gemaakt.

De enquête is totaal ruim 640 keer ingevuld. Via LinkedIn 575 keer en rechtstreeks toegezonden per e-mailbericht en/of tijdens face to face gesprekken 65 keer. Ca. 80% door professionals in het speelveld rondom de zieke werknemer (bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, artsen bezwaar en beroep, juristen en casemanagers) en ca. 20% door werkgevers (HR- adviseurs) en/of werknemers.

Onderstaand de uitslag van de enquête en een samenvatting van het respons op de gegeven toelichting.

- Hoe ervaart u de dienstverlening van het UWV (schaal 1 t/m 10)

Antwoord:

Slecht/onvoldoende: 49 % (score 5 of minder)

Voldoende/ goed: 51 % (score 6 of meer)

- Hebt u éénmaal of meerdere malen per jaar contact met het UWV

Antwoord:

Met uitzondering van de werknemers hebben alle respondenten meerdere malen per jaar een contactmoment met het UWV. Het hoogst aantal opgegeven contactmomenten luidt 1.000. Dit antwoord is gegeven door een casemanagementorganisatie WGA dat bezwaar- en beroepsprocedures tegen het UWV voert.

- Vindt u de beslissingen van het UWV begrijpelijk

Antwoord:

Wel begrijpelijk: 33%

Niet begrijpelijk: 67%

- Vindt u de beslissingen van het UWV voldoende onderbouwd/ gemotiveerd

Antwoord:

Voldoende onderbouwd/ gemotiveerd: 21%

Onvoldoende onderbouwd / gemotiveerd: 79%

- Ervaart u een willekeurigheid in de werkwijze van de verschillende UWV- kantoren

Antwoord:

Ja, 85% ervaart een willekeurigheid

- Ervaart u het kwijtraken van toegezonden stukken bij het UWV

Antwoord:

Ja: 72%

Nee: 28%

- Hoe ervaart u de contacten met het UWV (schaal 1 t/m 10)

Antwoord:

Negatief: 39 % (score 5 of minder)

Positief: 61 % (score 6 of meer)

Samenvatting toelichtingen:

Uit de gegeven toelichtingen blijkt in het bijzonder dat:

- Er bij primaire beslissing geen rekening wordt gehouden met gedane rechtelijke uitspraken en/of beslissingen uit bezwaar en beroepszaken;
- Beslissingen niet begrijpelijk, onvoldoende onderbouwd en/of ongemotiveerd zijn;
- Er een slechte onderlinge communicatie en/of samenwerking binnen het UWV bestaat ;
- Er een grote willekeurigheid in de werkwijze op de verschillende UWV- kantoren bestaat, maar ook tussen UWV-ers onderling;
- Er lange doorlooptijden zijn;
- In een groot aantal gevallen alleen naar de procesgang wordt gekeken en niet naar de individuele inhoudelijke case. Menselijk aspect ontbreekt;
- Er veel stukken kwijtraken;
- Er sprake is van onderbezetting bij met name verzekeringsartsen. Beschikkingen (WIA en/of bezwaarzaken) laten lang op zich wachten ;
- Er geen of een slechte samenwerking/ afstemming is met de professionals uit het speelveld rondom de zieke werknemer;
- Hoor en wederhoor niet wordt toepast;
- Slechte bereikbaarheid;
- Medewerkers van de telefonisch hulplijn over onvoldoende kennis beschikken en gemaakte afspraken (terugbel verzoeken) niet of niet tijdig worden nagekomen;
- UWV om aanvullende stukken vraagt, welke in de praktijk over het algemeen niet binnen de daartoe gestelde termijn aangeleverd kunnen worden;
- Er vaak gewerkt wordt met niet gekwalificeerde ingehuurd en/of in opleiding zijnde werknemers;
- Bureaucratie;
- Het imago van het UWV slecht is.

De leden 'professionals uit het speelveld rondom de zieke werknemer' van de werkgroep hopen dat de uitslag van de enquête een bijdrage zal leveren in de totstandkoming van een verbeteringslag binnen het UWV. Een verbeteringslag op korte termijn is noodzakelijk wil het UWV haar takenpakket naar behoren kunnen gaan uitvoeren.

Met vriendelijke groet,

Arno Linkels, voorzitter werkgroep