



Terugblik bestuursvoorzitter Maarten Camps

‘De dienstverlening is in 2023 persoonlijker en toegankelijker geworden’

TEKST ELS WIEGANT | BEELD STUDIO IEDMAN

Over twee resultaten van het afgelopen jaar is bestuursvoorzitter **Maarten Camps** oprecht blij. Het eerste: ‘Dat we de achterstanden in de WIA-beoordelingen hebben weten terug te dringen. Tegen de klippen op kun je wel zeggen, want het aantal aanvragen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering is met 10.000 toegenomen.’ En het tweede: ‘Dat de waardering van onze cliënten voor onze dienstverlening is gestegen naar een 7,6.’ ▶



‘We houden ons niet alleen vast aan de letter van de wet, maar vragen ons ook af: wat is de bedoeling ervan?’

► Ruim twee jaar is UWV nu bezig met het implementeren van de nieuwe strategie Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening. ‘We willen dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Daar hebben we vorig jaar weer stappen in gezet. Onze plannen worden voor cliënten steeds meer merkbaar’, vertelt Camps.

De dienstverlening is in 2023 persoonlijker en toegankelijker geworden. Zo krijgen mensen met een arbeidsbeperking steeds vaker een vast contactpersoon toegewezen. Bij telefonisch contact met cliënten wordt meestal een 088-nummer getoond in plaats van de melding ‘anoniem’.

Cliëntondersteuners, vaste contactpersonen voor mensen met complexe problemen, werken meer integraal, over de hele UWV-organisatie heen. Daardoor worden mensen sneller en beter geholpen. ‘Tachtig procent van de vragen aan de telefoon wordt direct beantwoord, zonder te hoeven doorverbinden.’

KRACHTEN BUNDELEN

Een andere ontwikkeling waarop UWV vorderingen heeft gemaakt, is de oprichting van regionale werkcentra (RWC’s). Doelstelling is dat er in alle 35 arbeidsmarktregio’s een regionaal werkcentrum komt. Aan het eind van 2023 waren dat er acht, twee keer zoveel als aan het begin van het jaar. ‘Daarmee zijn we goed op weg’, constateert Camps.

Hij benadrukt het belang van de regionale samenwerking in deze RWC’s tussen gemeenten en UWV, aangevuld met andere partijen, zoals uitzendbureaus, onderwijsinstellingen en vakbonden (zie ook pagina 34). ‘Daarmee kunnen we ervoor zorgen dat iedereen kan meedoen op de arbeidsmarkt en een baan kan vinden die bij hem of haar past. En werkgevers kunnen we zo beter helpen om hun vele vacatures in te vullen. We willen dat alle mensen die op zoek zijn naar werk, toegang hebben tot ondersteuning. Ook zij die geen uitkering van UWV

of gemeente hebben. Die ondersteuning is er nu niet voor hen, en ze is bovendien versnipperd. Dat kunnen wij niet alleen realiseren, daarom bundelen we de krachten. Van de wetgever willen we graag de ruimte krijgen om geen onderscheid meer te hoeven maken tussen mensen die een WW- of bijstandsuitkering hebben of helemaal geen uitkering. Dat iedereen gewoon de ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft om een nieuwe baan te vinden.’

VEEL OVERGEWERKT

Niet alleen op het gebied van de werkloosheid richt UWV centra op waar nauw wordt samengewerkt. Om de lange wachtlijsten voor de WIA-aanvragen te bekorten ontwikkelt UWV namelijk sociaal-medische centra, een vorm van interne samenwerking. In deze SMC’s vormen allerlei disciplines, zoals artsen, verpleegkundigen, psychologen, arbeidsdeskundigen en procesbegeleiders, één team.

Aan het inlopen van de achterstanden draagt de ontwikkeling vooralsnog niet echt bij, zegt Camps. ‘Het is een grootscheepse verandering van het hele beoordelingsproces en dat vraagt tijd van mensen die anders aan beoordelingen wordt besteed. Het is een belangrijke investering in de toekomst, in de verbetering van onze sociaal-medische dienstverlening en in het

werkplezier van onze medewerkers.’

Toch slaagde UWV erin het aantal mensen dat te lang op een beoordeling wacht, vorig jaar terug te brengen van 17.000 naar iets boven de 14.000, een daling van zo’n 17%.

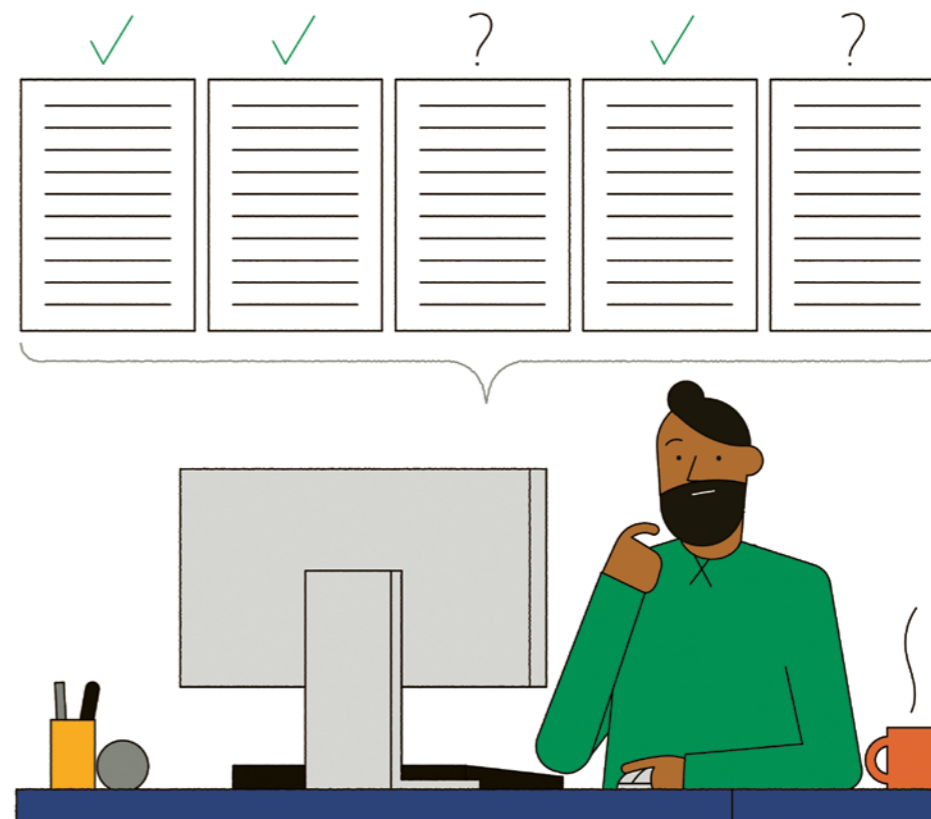
‘Dat hebben we bereikt door intern beter samen te werken. Een kantoor met kortere wachtlijsten hielp bijvoorbeeld een kantoor met langere. En medewerkers hebben veel overgewerkt, ook in de weekenden.’

Wat ook goed heeft geholpen, zegt Camps, is dat UWV van de minister van SZW de ruimte kreeg om mensen boven de 60 jaar oud te beoordelen zonder tussenkomst van een arts. ‘Dat heeft aanzienlijk bijgedragen. Is het genoeg? Nee, de wachtenden zijn allemaal mensen die in onzekerheid verkeren over hun toekomst en daar willen we zo snel mogelijk een einde aan maken. Maar met het oplossen van dit probleem zijn we helaas nog wel enkele jaren bezig.’

VEREENVOUDIGING NODIG VAN WETGEVING

Een betere dienstverlener worden, legt de bestuursvoorzitter uit, doet UWV tevens door meer te kijken naar wat mensen nodig hebben en zijn beslissingen daarop te richten. ‘Dat betekent dat we ons niet alleen vasthouden aan de letter van de wet, maar ons ook afvragen: wat is de bedoeling ervan? Doen we wat de wetgever heeft beoogd? Is het de bedoeling geweest dat iemand geen recht op een uitkering meer heeft als zijn aanvraag een dag te laat is? We proberen in de wetgeving de ruimte te zoeken om besluiten te nemen die uitgaan van de cliënt: wat heeft die nodig en welke mogelijkheden biedt de wet daarvoor? In plaats van: hier is de wet, dit gaan we doen en we hopen maar dat het bij u past.’

Daarbij loopt UWV vaak ook tegen de grenzen van de wet aan, zegt Camps. ‘Soms heeft de wetgever gewoon iets bedoeld wat voor de kwaliteit van onze dienstverlening – om mensen écht te kunnen helpen en te voorkomen dat ze in de problemen raken – zeer ongewenst is. De wet



is complex en maakt het de cliënt en ons bepaald niet gemakkelijk. Als iemand bijvoorbeeld gaat werken vanuit de Wajong, dan zijn de gevolgen voor het inkomen niet altijd duidelijk en liggen terugbetalingen op de loer – dat weerhoudt mensen ervan om aan de slag te gaan. Daarom hebben we een fundamentele verandering van wetgeving nodig. De adviezen uit het rapport van OCTAS, de commissie die het arbeidsongeschiktheidsstelsel onderzocht en een grondige hervorming voorstelt, gaan ons daarbij helpen. Voor dit jaar is belangrijk dat we samen met de politiek en de ministeries een serieuze stap zetten op weg naar vereenvoudiging in wetgeving; met meer ‘kan’-bepalingen en minder ‘moet’-bepalingen en met meer mogelijkheden voor gegevensuitwisseling. Het vraagt echt een andere manier van denken bij het vormgeven van wetgeving.’

WENDBAARDER WORDEN

Terugkijkend op het afgelopen jaar is er nog iets dat de bestuursvoorzitter verheugt en tegelijkertijd zorgen baart. ‘Onze nieuwe

manier van werken leidt tot veel enthousiasme bij medewerkers, het spat er gewoon van af. Ze pakken steeds meer de ruimte om die menselijke maat toe te passen; ze zoeken naar mogelijkheden en oplossingen. Ik zie dagelijks mooie voorbeelden. Maar ik zie ook waar medewerkers tegenaan lopen: soms zit de ICT in de weg, soms de tijd, soms de samenwerking met andere disciplines of divisies.’

Camps noemt de vijf integrale klantreizen, een soort ‘hoofdroutes’ door de organisatie. In zo’n klantreis, bijvoorbeeld ‘Ik zoek werk’, wordt gekeken welke knelpunten een cliënt in de dienstverlening kan tegenkomen. Die drempels wil UWV wegnemen. ‘Vervolgens loopt dat proces eigenlijk spaak omdat we er bijvoorbeeld aan de IT-kant veranderingen voor moeten doorvoeren en we daar de capaciteit niet voor hebben. Om die reden zijn we dit jaar hard bezig ervoor te zorgen dat we als organisatie wendbaarder worden en sneller en merkbaarder veranderingen kunnen doorvoeren. Dat is een grote opdracht voor 2024.’

Ander punt van zorg voor Camps is terug te leiden op de publiciteit over de inzet van de Risicoscan Verblijf buiten Nederland, afgelopen zomer. Bij het ontwikkelen en gebruik daarvan verzuimde UWV cliënten om toestemming te vragen voor het gebruik van cookies ten behoeve van handhavingsdoeleinden. ‘Daarbij hebben wij steken laten vallen, maar ik vind het erg jammer dat dat zoveel negatieve aandacht heeft getrokken. En op een manier die geen recht doet aan onze bedoeling. We blijven kritisch kijken naar wat we doen en daarop reageren. We hebben risicoscans echt nodig om effectief te kunnen handhaven, waarbij goedwillenden hier zo min mogelijk last van hebben. ■



Scan de QR-code en lees ook het jaarverslag 2023.