





Status
Definitief

Versie
1

Rapportage afronding eenmalige herbeoordelingoperatie

Datum
5 juni 2009

Auteur
Henk de Ruiters
T (020) 687 21 16
Henk.deRuiters-02@uwv.nl

Pagina
2 van 27



Inhoud

1	Inleiding	4
2	Historische context van de herbeoordeling operatie	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Aanvang van de herbeoordelingoperatie	5
2.3	Aanpassing besluit eenmalige herbeoordelingen	7
2.4	Regeerakkoord Balkenende IV	7
2.5	Uitspraak van de Centrale Raad van Beroep	9
2.6	Doorstart herbeoordelingen	10
2.7	Afronding	11
3	Kengetallen	12
3.1	Aantal uitgevoerde herbeoordelingen	12
3.2	Effecten van de herbeoordelingen	12
4	Re-integratie	15
4.1	Sluitendheid aanpak	15
4.2	Effecten van re-integratieaanpak	16
4.2.1	Over het onderzoek	16
4.2.2	Conclusies en resultaten	16
4.3	Herbeoordeeld en dan?	18
4.3.1	TRI-uitkeringen	19
4.3.2	Aantallen en tijdigheid	19
5	Bedrijfsvoering tijdens de herbeoordelingoperatie	20
5.1	Plannen	20
5.2	Inzet van personeel	20
5.3	Aandacht voor kwaliteit en voor de klant	23
6	Beschouwing	27



1 Inleiding

Na een intensieve en politieke discussie is UWV in oktober 2004 gestart met de uitvoering van de eenmalige herbeoordelingoperatie. In de periode vanaf 2004 zouden uiteindelijk meer dan 300.000 herbeoordelingen uitgevoerd moeten worden.

Niet alleen werd buiten UWV een intensieve discussie gevoerd over de beginselen van de herbeoordelingoperatie, ook intern heeft discussie zijn beslag gehad. In de maatschappij beleefden sommige klanten en belangengroepen de introductie van het aangepaste Schattingsbesluit als wijzigingen in de polisvoorwaarden, van een reeds langer lopende WAO-verzekeringsspolis. Er werden diverse vragen gesteld over de aanpassingen van de verzekeringsspolis tijdens de looptijd.

Dat de herbeoordelingoperatie een belangrijke maatschappelijke context had, bleek wel toen het regeerakkoord van Balkenende IV van kracht werd. De doelgroep van de strengere keuringseisen werd aangepast en de duur van de tijdelijke regeling inkomensvoorziening werd verlengd.

In de jaren vanaf 2004 tot en met april 2009 heeft de herbeoordelingoperatie de gemoederen van de medewerkers van UWV beziggehouden. Het bleek een enorme klus om naast alle wetwijzigingen die in diezelfde periode werden ingevoerd, voldoende herbeoordelingen uit te voeren. Dat we nu in mei 2009 kunnen schrijven dat de herbeoordelingoperatie, in de maatschappelijke context, met de geldende kwaliteitsstandaarden van UWV nagenoeg is afgerond, is een prestatie van formaat. Het ligt in de rede dat bij dergelijke grote operaties nog een beperkt aantal gevallen de deadline overschrijdt. In dit geval betreft dit per 1 mei 2009 slechts 0,06% van de oorspronkelijke startpopulatie.

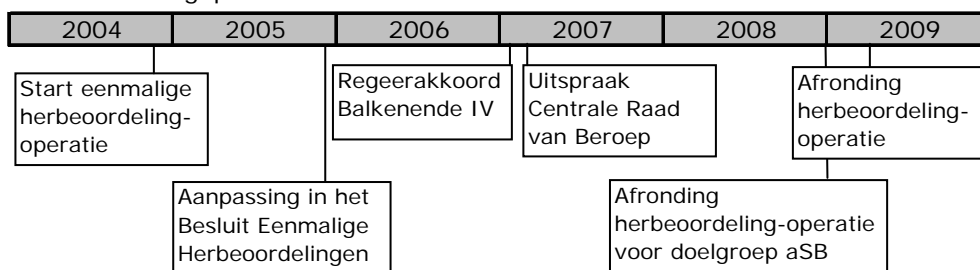
Als we de doelstellingen in ogenschouw nemen die golden toen de herbeoordelingoperatie startte, namelijk een verhoogde participatie van arbeidsongeschikte werknemers, kunnen we eveneens stellen dat een prestatie van formaat is geleverd. Bureau AStri dat in opdracht van UWV onderzoek deed naar de effecten van een verlaagde of beëindigde uitkering als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie, constateerde dat een belangrijk aandeel van de klanten van wie de uitkering werd verlaagd een stabiele positie op de arbeidsmarkt heeft verkregen.

Kortom, in mei 2009 is een einde gekomen aan een periode waarin UWV een enorme hoeveelheid herbeoordelingen heeft uitgevoerd, waarin zeker in de maatschappij veel aandacht was voor deze herbeoordelingen, maar waarvan na afloop geconstateerd mag worden dat UWV haar opdracht met verve heeft volbracht.

2 Historische context van de herbeoordeling operatie

2.1 Inleiding

Om de herbeoordelingoperatie in de juiste context te kunnen plaatsen, gaan wij in dit hoofdstuk nader in op de beleidswijzigingen gedurende de looptijd van de herbeoordelingoperatie. In de onderstaande tijdsbalk wordt duidelijk aan welke beleidswijzigingen de herbeoordelingoperatie onderhevig was. Wij concentreren ons hierbij op de beleidswijzigingen die een directe relatie hadden met de eenmalige herbeoordelingoperatie.



In de navolgende paragrafen gaan wij nader in op de verschillende “gebeurtenissen” die op deze tijdsbalk worden geschetst. Het is goed om ook hier te vermelden dat UWV de herbeoordelingoperatie naast haar reguliere uitvoeringstaken uitvoerde. De wijzigingen zoals hierboven geschetst, werden boven op het geheel van reguliere uitvoeringstaken en herbeoordelingtaken uitgevoerd.

2.2 Aanvang van de herbeoordelingoperatie

In oktober 2004 startte UWV, na een intensieve en langdurige politieke discussie, met de uitvoering van de eenmalige herbeoordelingoperatie. Gelijktijdig met de introductie van het aangepaste SchattingsBesluit werden de WAO, de WAZ en de Wajong zodanig aangepast, dat iedere uitkeringsgerechtigde die na 1 juli 1949 was geboren, herbeoordeeld werd op basis van de uitgangspunten van het strengere aangepaste SchattingsBesluit. (aSB) UWV kreeg de taak om deze herbeoordelingen uit te voeren. Aanvankelijk werd ingeschat dat de gehele herbeoordelingoperatie circa twee en half jaar zou lopen.

Alle aanpassingen die in het stelsel gedaan werden moesten er aan bijdragen dat de focus verschuof van arbeidsongeschiktheid naar arbeidsgeschiktheid. In eerste instantie werden er ongeveer 425.000 klanten geselecteerd die in aanmerking kwamen voor een eenmalige herbeoordeling. Uiteindelijk werden hiervan 346.500 herbeoordeeld. Het verschil van 78.500 wordt verklaard doordat 24% van dit aantal werd ten onrechte geselecteerd voor een herbeoordeling. Voor de overige 76% geldt dat zij voor de herbeoordelingdatum waren overleden of omdat de uitkering vanwege een andere reden werd beëindigd.

Om het realiseren van de beoogde doelstelling, verhoogde participatie, kracht bij te zetten werd door UWV met het ministerie van SZW afgesproken dat voor iedere uitkeringsgerechtigde van wie de uitkering werd verlaagd of beëindigd een re-integratievisie werd opgesteld.



Hoofdpijnen wettelijk kader

Afschaffen wettelijke herbeoordelingen

In de WAO, WAZ en Wajong was vastgelegd dat een uitkering voor de duur van maximaal 5 jaar werd toegekend. Na deze vijf jaar diende de uitkering opnieuw aangevraagd te worden door de cliënt. UWV deed naar aanleiding van deze aanvraag een beoordeling om vast te stellen of en in welke mate de uitkering gecontinueerd diende te worden. Als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie kwamen deze bepalingen in de betreffende wetten te vervallen.

Inwerkingtreding TRI

Uitkeringsgerechtigden van wie de uitkering werd verlaagd of beëindigd, zouden in beginsel een dienstverband aan moeten gaan, om de achteruitgang in inkomen op te vangen. In een aantal situaties zou dit mogelijk, als gevolg van het volgen van re-integratietrajecten en het mogelijk niet beschikbaar zijn van een passende arbeidsplaats, niet altijd binnen de uitlooptermijn kunnen slagen. Voor deze groep uitkeringsgerechtigden bestaat de mogelijkheid om een uitkering krachtens de werkloosheidswet aan te vragen.

De wetgever constateerde echter dat niet iedere uitkeringsgerechtigde aan de entree-eisen van de WW zou kunnen voldoen. Hierdoor zou deze groep uitkeringsgerechtigden aangewezen zijn op een uitkering op grond van de Wet Werk en Bijstand. Om dit te voorkomen werd de ministeriële regeling TRI ingevoerd. Deze wet had tot doel om gedurende de eerste 6 maanden de inkomensachteruitgang gedeeltelijk op te vangen.

Schattings –en Cohortenbesluit

Tot slot werden het aangepaste SchattingsBesluit en het cohortenbesluit geïntroduceerd. Het schattingsbesluit regelt samenvattend de regels op basis waarvan de arbeidsongeschiktheid wordt bepaald. Het aangepaste SchattingsBesluit is op een aantal onderdelen aangepast ten opzichte van het oude SchattingsBesluit. De belangrijkste aanpassingen zijn:

- Het aantal functies dat minimaal geduid dient te worden om over te gaan tot een theoretische schatting werd verlaagd naar 3 stuks, met minimaal 3 arbeidsplaatsen (in plaats van 7);
- Voor het bepalen van de resterende verdien capaciteit werd de omvang van het maatmanloon gemaximeerd op 38 uur.

Als gevolg van de aanpassingen in het SchattingsBesluit werd besloten dat een belangrijk deel van de uitkeringsgerechtigden herbeoordeeld diende te worden tegen het aangepaste SchattingsBesluit. Om dit mogelijk te maken werden de WAO, de WAZ en de Wajong aangepast. De wetgeving werd zodanig aangepast dat deze beschreef dat iedere uitkeringsgerechtigde met een geboortedatum na 1 juli 1949 herbeoordeeld diende te worden op basis van een door UWV te bepalen datum.



Het cohortenbesluit gaf nadere invulling aan deze wijzigingen in de wetgeving. Het cohortenbesluit bepaalde dat groepen uitkeringsgerechtigden, geselecteerd op geboortjaar, in een bepaalde tijdsspanne werden herbeoordeeld.

Personen geboren op of na 1 juli 1956, werden herbeoordeeld in de periode tussen 1 oktober 2004 en 31 maart 2006. Personen geboren tussen 1 juli 1949 en 1 juli 1956, werden herbeoordeeld in de periode tussen 1 januari 2006 en 31 maart 2007.

2.3 Aanpassing besluit eenmalige herbeoordelingen

In 2005 werden de doelgroepen van de eenmalige herbeoordelingoperatie herzien. Vanaf dit moment werden personen jonger dan 50 jaar herbeoordeeld in plaats personen jonger dan 55 jaar.

Het besluit eenmalige herbeoordelingen en de betreffende artikelen in de WAO, WAZ en Wajong werden hierop aangepast. In plaats van de peildatum geboren na 1 juli 1949, werd de peildatum geboren na 1 juli 1954.

2.4 Regeerakkoord Balkenende IV

Na de verkiezingen werd in februari 2007 het regeerakkoord 'Samen Werken, Samen Leven', gepubliceerd. De inhoud van dit regeerakkoord had grote gevolgen voor de eenmalige herbeoordelingoperatie:

- 1) Net als de uitkeringen voor volledig duurzaam arbeidsongeschikten in de WIA, werden ook de uitkering van bestaande gevallen, die volledig arbeidsongeschikt zijn in de WAO, WAZ en de Wajong verhoogd van 70% naar 75%;
- 2) De grens van boven de 50 jaar op de peildatum 1 juli 2004 voor vrijstelling van de herbeoordelingen op grond van het aangepaste schattingsbesluit werd verlaagd van 50 naar 45 jaar;
- 3) Voor degenen die als gevolg van het voorgaande punt werden vrijgesteld, maar reeds waren herbeoordeeld, zou het oude SchattingsBesluit gaan gelden;
- 4) De duur van de TRI werd verlengd van 6 naar 12 maanden.

Voor de herbeoordelingoperatie betekende dit een aantal dingen.

- 1) Uitkeringsgerechtigden die op 1 juli 2004 tussen 45 en 50 jaar oud waren en reeds waren herbeoordeeld met inachtneming van het aangepaste Schattingsbesluit, dienden opnieuw beoordeeld te worden met inachtneming van het oude Schattingsbesluit. In totaal waren dit circa 24.000 klanten.
- 2) Vanaf dit moment konden er in de uitvoering van de herbeoordelingoperatie een tweetal doelgroepen onderscheiden worden. Namelijk de doelgroep die op grond van het aangepaste Schattingsbesluit beoordeeld diende te worden en de doelgroep die op basis oude Schattingsbesluit beoordeeld diende te worden.

Daarnaast diende een groot aantal TRI-uitkeringen opnieuw beoordeeld te worden en ontvingen 600.000 klanten een brief waarin werd aangekondigd dat het uitkeringspercentage van een volledige arbeidsongeschiktheidsuitkering werd verhoogd van 70% naar 75% van het geldende dagloon.

Het wettelijke kader dat op de voorgaande pagina is geschetst, werd als gevolg hiervan aangepast.



Datum
5 juni 2009

Versie
1

Pagina
8 van 27

Impact beleidswijzigingen

Doordat in 2007 de doelgroep van klanten die werden herbeoordeeld tegen de strengere regels van het aangepaste Schattingbesluit werd herzien, diende UWV alle herbeoordelingen die voor deze doelgroep reeds waren uitgevoerd te herzien. Het betrof hier de doelgroep van klanten die op 1 juli 2004 tussen de 45 en 50 jaar oud waren. De herziening van de 45-50 jarigen betrof circa 24.700 klanten. UWV heeft bij het uitvoeren van deze correctieacties altijd het klantperspectief in ogenschouw genomen. Voor deze concrete doelgroep resulteerde dit in de navolgende acties:

UWV stuurde de klanten een brief, waarin zij geïnformeerd werden over de maatregel uit het regeerakkoord die voor hen van toepassing was. Aan de klanten van de doelgroep 45-50 jarigen werd de vraag voorgelegd of men prijs stelde op volledige medische en arbeidskundige beoordeling.

Hernieuwde beoordelingen 45-50 jarigen	
Status	Aantal
Totaal	24.722
Geen herziening gewenst	2.620
Medische beoordeling gewenst	2.100
Afhandelingen	
Waarvan AO gewijzigd (verhoogde ao-klasse)	7.939
waarvan AO ongewijzigd (gelijke ao-klasse)	11.152
bevestiging geen herziening	2.620
uitval/ten onrechte in selectie	2.297
Totaal afgehandeld	24.008

De herstelacties werden in het eerste kwartaal van 2008 afgerond, waarna UWV weer overging tot de afronding van de op dat moment nog resterende herbeoordelingen, circa 60.000 dossiers.



2.5 Uitspraak van de Centrale Raad van Beroep

In het aangepaste SchattingsBesluit werd geregeld dat het aantal uren, waar een maatmanloon op werd berekend, op 38 uur per week werd gemaximeerd. Op 2 maart 2007 oordeelde de Centrale Raad van Beroep dat het maximeren van de omvang van het maatmanloon op 38 uur per week, strijdig is met de beginselen van de WAO zoals die zijn neergelegd in artikel 18 van de WAO. Hiermee werden de artikelen 9 en 10 van het aangepaste Schattingsbesluit onverbindend verklaard.

Impact van de uitspraak

Voor UWV had dit tot gevolg dat de medewerkers in de uitvoering opnieuw geïnstrueerd en opgeleid moesten worden, zodat UWV uitvoering kon geven aan de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Tevens diende alle relevante dossiers geselecteerd en hersteld te worden.

In totaal werden circa 21.000 klanten geselecteerd welke mogelijk in aanmerking kwamen voor een herziening van de uitkering. Van deze 21.000 klanten hadden circa 2.650 al eerder bezwaar of beroep hadden aangetekend tegen de beslissing van UWV.

Bijna 1.300 klanten hebben aangegeven geen herziening te wensen en circa 1.100 wilden wel een hernieuwde medische beoordeling. Van de 18.800 klanten van wie we geen reactie hebben ontvangen, hebben we de uitkering ambtshalve herberekend. Eind 2007 hadden we voor bijna 15.000 klanten de uitkering ambtshalve herzien, waarvan bijna 2.500 met een gewijzigde, verhoogde arbeidsongeschiktheidsklasse en bijna 12.500 met een ongewijzigde arbeidsongeschiktheidsklasse. Begin 2008 hebben we de herziening afgerond voor de overige 3.000 klanten. De onderstaande tabel gaat nader in op de uitkomsten van de herbeoordelingen.

Hernieuwde beoordelingen maatman	
Status	
Totaal	100%
Geen herziening gewenst	6%
Medische beoordeling gewenst	86%
Arbeidsongeschiktheidsklasse gewijzigd	15%
Arbeidsongeschiktheidsklasse ongewijzigd	77%
Ten onrechte geselecteerd	7%
Bevestiging geen herziening	



2.6 Doorstart herbeoordelingen

Na de uitvoering van de herstelacties die voortvloeiden uit de voorgaande beleidswijzigingen hervatte UWV de uitvoering van de resterende herbeoordelingen. In totaal dienden nog circa 60.000 herbeoordelingen uitgevoerd te worden. De productieplanningen die werden opgesteld dienden te voorzien in afronding van de herbeoordelingoperatie in april 2009.

Rond de zomer van 2008 bleek dat niet overal de productie conform de eerder opgestelde planningen verliep. Hierdoor leek de afronding van de eenmalige herbeoordelingoperatie in april 2009 in gevaar te komen. Binnen UWV werd een werkgroep gestart met de opdracht om verdere beheersmaatregelen, die de afhandeling van de eenmalige herbeoordelingoperatie in april 2009 konden garanderen, te onderzoeken. Deze werkgroep formuleerde beheersmaatregelen, de belangrijkste om hier te noemen is de zogenaamde screeningsmethode. Bij het formuleren van beheersmaatregelen werkten UWV en IWI, ieder vanuit haar eigen verantwoordelijkheid nauw samen.

Screeningsmethode

Bij het introduceren van de screeningprocedure hebben wij zowel de te verwachten resultaten, de belasting voor de cliënt, de inzet van schaarse capaciteit, alsmede de focus op bevordering van arbeidsparticipatie in ogenschouw genomen. De resultaten van de herbeoordelingoperatie lieten tegen het einde van de herbeoordelingoperatie zien, dat het rendement¹ van herbeoordelingen afnam. Dit beeld bleek met name aanwezig bij klanten die werden herbeoordeeld op basis van het oude schattingsbesluit. Deze constatering heeft aanleiding geven om nader te kijken naar de noodzaak om iedere cliënt een volledig medisch en arbeidskundig heronderzoek te laten ondergaan.

Op ons kantoor in Alkmaar werd een werkwijze beproefd, waarbij de klanten die voor een herbeoordeling op basis van een oude schattingsbesluit in aanmerking kwamen, voorafgaande aan de oproep voor het spreekuur te screenen. Deze screening bestaat - samenvattend- uit het toe sturen van een vragenlijst, de beoordeling daarvan en een consistentietoets met de aanwezige (medische) gegevens bij UWV. Op basis van deze vergelijking werd besloten of de mogelijkheid aanwezig is om af te zien van een volledig medisch heronderzoek.

Daar waar het medische beeld vrijwel zeker aanleiding geeft om te veronderstellen dat er sprake is van een ongewijzigde medische belastbaarheid en de klant deze visie deelt, wordt besloten de klant niet uit te nodigen voor een spreekuur bij de verzekeringsarts. Wel wordt de klant expliciet uitgenodigd om met ondersteuning van het UWV, re-integratieactiviteiten te ontplooiën.

Door deze aanpak kon in een aantal gevallen afgezien worden van een medisch heronderzoek, wat door veel klanten als belastend wordt ervaren. Na de proef op ons kantoor in Alkmaar, nader overleg met IWI en het ministerie van SZW, besloten wij deze werkwijze zoveel mogelijk landelijk te implementeren.

¹ Onder rendement verstaan wij in deze context, de mate waarin een herbeoordeling heeft geleid tot een indeling in een andere arbeidsongeschiktheidsklasse.



Datum
5 juni 2009

Versie
1

Pagina
11 van 27

2.7 Afronding

Mede dankzij de inzet van beheersmaatregelen zoals een verscherpte prioriteitstelling en de screeningsmethode, kan in mei 2009 gesteld worden dat UWV de herbeoordelingoperatie met succes heeft afgerond. Bij dergelijke grote operaties is het als gevolg van de enorme aantallen gebruikelijk dat niet alle dossiers volledig zijn afgerond op de feitelijk einddatum. Bij de herbeoordelingoperatie werd meer dan 99,9% van de startpopulatie voor 1 mei 2009 herbeoordeeld. Slechts 0,06% van de startpopulatie van 346.500 dossiers was op 1 mei 2009 nog niet definitief beschikt.

3 Kengetallen

In het navolgende hoofdstuk gaan wij nader in op de getallenreeksen die betrekking hebben op de eenmalige herbeoordeling operatie.

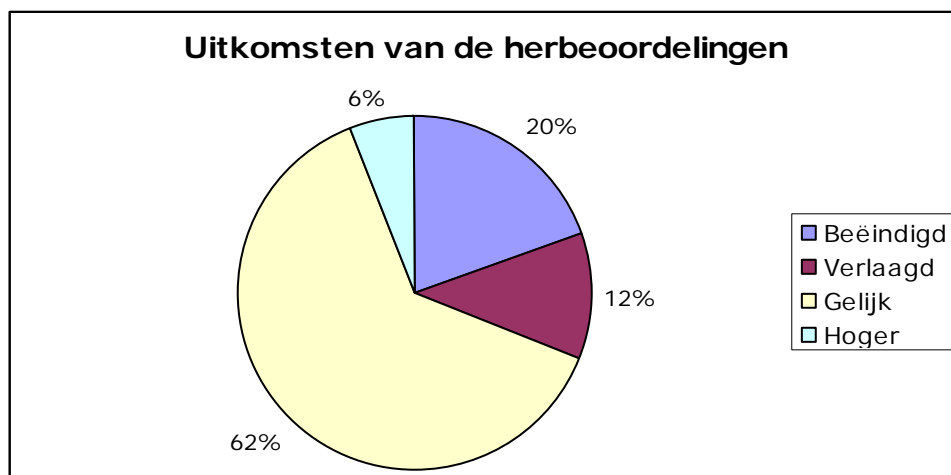
3.1 Aantal uitgevoerde herbeoordelingen

Gedurende de gehele herbeoordelingoperatie werden circa 345.000 herbeoordelingen uitgevoerd door UWV. In de onderstaande tabel treft u een splitsing per wetbasis en SchattingsBesluit.

	45-		45+		tot
WAO	192.498	70%	82.739	30%	275.237
WAZ	6.683	57%	5.028	43%	11.711
WAJ	58.486	98%	1.029	2%	59.515
TOT	257.667	74%	88.796	26%	346.463

3.2 Effecten van de herbeoordelingen

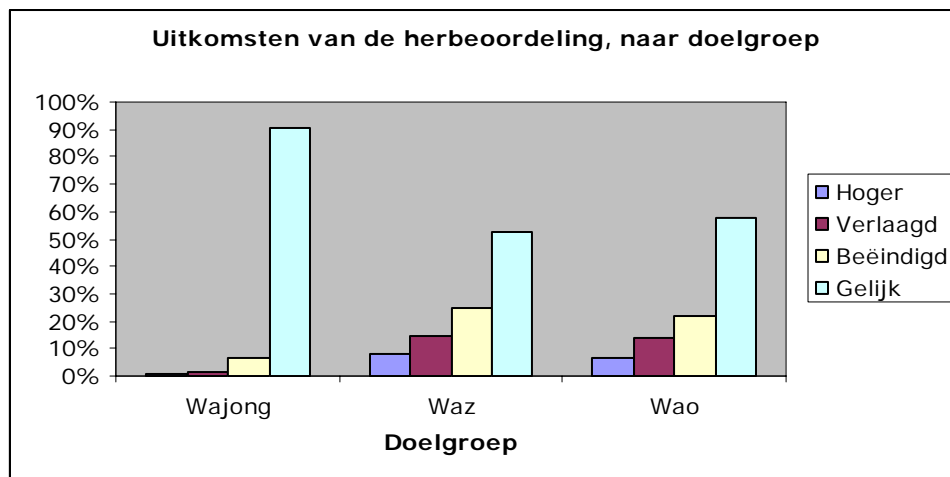
Een belangrijke vraag die rijst, wanneer men nader kijkt naar een evaluatie van de eenmalige herbeoordelingoperatie, is "Welk effect de operatie heeft gehad voor de klant en de omvang van het bestand". Hierbij is het van belang om te kijken naar de uitkomsten van de herbeoordelingen. Na een herbeoordeling werd in ongeveer 128.000 van de 345.000 gevallen de arbeidsongeschiktheidsklasse gewijzigd. De onderstaande tabel gaat daar nader op in.



Uit de bovenstaande grafiek blijkt, dat ruim 60% van de herbeoordelingen werd afgesloten met het oordeel dat de indeling in de arbeidsongeschiktheidsklasse ongewijzigd bleef. Voor een zeer gering percentage, 6%, werd de uitkering als gevolg van de eenmalige herbeoordeling verhoogd.

Effecten per doelgroep

Om de effecten van de herbeoordelingoperatie nader te kunnen beschouwen is het relevant om de effecten van de herbeoordelingen per doelgroep te kennen. De onderstaande grafiek toont dit onderscheid per doelgroep.



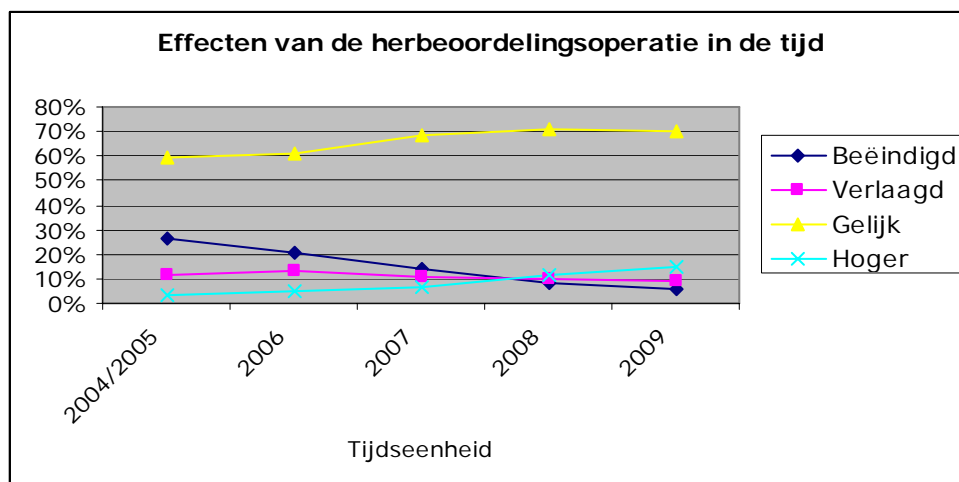
	WAO	WAZ	WAJ	Totaal
Beëindigd	61.073	2.934	4.097	68.103
Verlaagd	37.284	1.680	882	39.845
Gelijk	158.205	6.129	53.971	218.304
Hoger	18.675	969	566	20.210
Totaal	275.237	11.711	59.515	346.463

Bij het nader analyseren van de bovenstaande grafiek, valt direct op dat het effect van de herbeoordelingoperatie per doelgroep sterk verschilt. Voor de Wajong-doelgroep is effect van de herbeoordelingoperatie het minst zichtbaar in de uitkomsten van de herbeoordelingen. Het merendeel van de uitkeringen bleef onveranderd qua klasseindeling. Voor de WAO en Waz doelgroep is het effect van de herbeoordelingoperatie duidelijk zichtbaar, een belangrijk aantal van de herbeoordelingen (circa 36% resp. 39%) heeft geleid tot een verlaging of beëindiging van de uitkering.

Voor een belangrijk deel valt dit verschil in uitkomsten te verklaren door de achtergronden van de doelgroep. Voor de Wajong geldt dat veel van de uitkeringsgerechtigden al langere tijd met een beperking kampen, veelal bestond de beperking al ruim voor de 18e levensjaar.

Effecten in de tijd

Naar mate de herbeoordelingsoperatie vorderde leek het effect op de uitkeringshoogte af te nemen. Dit werd mede veroorzaakt door de cohortgewijze volgorde van beoordelen. Eerst werden de klanten behorende tot de aSB-doelgroep herbeoordeeld en daarna de klanten behorende tot de oSB-doelgroep. De onderstaande grafiek geeft een schematische weergave hiervan.



De bovenstaande grafiek laat een gestage afname van de verlagingen en beëindigingen van uitkeringen zien naarmate de herbeoordelingoperatie naar haar einde loopt. Tevens is een toename van het aantal verhogingen als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie zichtbaar. Het percentage uitkeringen dat als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie werd verhoogd groeide in de periode vanaf 2004/2005 tot 2009 (van 3% in 2004/2005 naar 15% in 2009).

Dit effect treedt logischerwijs op, doordat bij de uitvoering van de herbeoordelingoperatie werd gestart met het herbeoordelen van de jongste uitkeringsgerechtigden. Dat het aantal verlagingen en beëindigingen sterk afneemt naarmate de tijd vorderde, wordt veroorzaakt doordat het aantal klanten dat werd herbeoordeeld tegen de strengere criteria van aangepaste SchattingsBesluit in de tijd afnam.

De trend van de afname van het aantal verlagingen en beëindigingen is overigens niet zichtbaar bij de Wajong-doelgroep. Dat het effect hier niet zichtbaar is wordt veroorzaakt door het relatief lage rendement van de herbeoordelingoperatie voor deze doelgroep.

4 Re-integratie

Een belangrijke doelstelling van de eenmalige herbeoordelingoperatie was om de participatiegraad van het zittende bestand te vergroten. UWV had een belangrijke verantwoordelijkheid in de realisatie van deze doelstelling.

- Voor de klanten van wie de uitkering werd beëindigd of verlaagd werd een re-integratievisie opgesteld.
- Vanaf 1 januari 2008 gold voor de Wajong-doelgroep een afwijkende afspraak met betrekking tot het opstellen van re-integratievisie's. Voor iedere herbeoordeelde Wajonger diende vanaf dit moment een re-integratievisie opgesteld te worden.

In de navolgende (sub-) paragrafen gaan wij nader in op de realisatie van de bovengenoemde doelstellingen en de effecten hiervan.

4.1 Sluitendheid aanpak

Gedurende de herbeoordelingoperatie werden circa 108.000 uitkeringen verlaagd of beëindigd. Voor deze doelgroep diende UWV een re-integratievisie op te stellen. De onderstaande tabel toont de sluitendheid van onze aanpak.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
WAO	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	99,6%
WAZ	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	99,0%
WAJONG	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,7%	100,0%
TOTAAL	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	99,5%

De bovenstaande tabel gaat in op de sluitendheid van de opgestelde re-integratievisies van alle uitkeringen die als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie werden verlaagd of beëindigd. In nagenoeg alle situaties werd een re-integratievisie opgesteld.

Wanneer we nader inzoomen op de aanvullende afspraak die werd gemaakt voor de Wajongdoelgroep, voor iedere herbeoordeelde Wajonger een re-integratievisie, komen we tot de onderstaande cijferreeks. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het gewijzigde beleid pas in 2008 van kracht werd, terwijl de onderstaande tabel ingaat op alle jaren van de herbeoordelingoperatie.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
WAJONG	8,3%	57,1%	63,0%	66,2%	63,2%	69,6%

Met name in de beginjaren was de sluitendheid relatief laag. Voor een belangrijk deel wordt dit veroorzaakt doordat de afspraak over het opstellen van een re-integratievisie tot 2008 anders was dan vanaf 2008. In 2004 en 2005 was dit percentage heel erg laag, dit wordt veroorzaakt doordat werd gestart met het beoordelen van Wajongers die in een instelling woonachtig waren. Voor deze doelgroep zijn door de bank genomen, relatief weinig re-integratiemogelijkheden voorhanden.

4.2 Effecten van re-integratieaanpak

UWV heeft het onderzoeksbureau *AStri*, opdracht gegeven onderzoek te doen naar de effecten van de herbeoordeling op werkhervatting, werkuitbreiding en inkomenseffecten. De rapportages van dit onderzoek werden reeds in diverse stadia aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangeboden. Ten behoeve van de evaluatie van de eenmalige herbeoordelingoperatie treft u hierbij een samenvatting van de belangrijkste conclusies van het onderzoek door *AStri*.

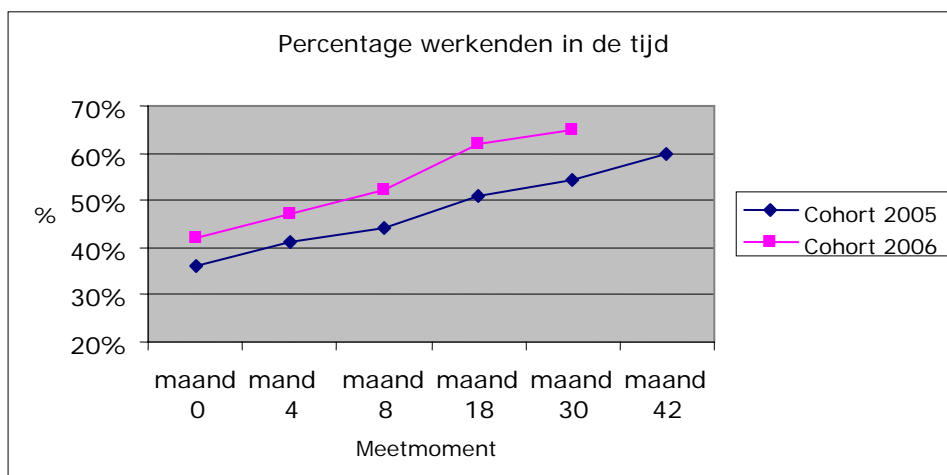
4.2.1 Over het onderzoek

Astri voerde een zogenaamd longitudinaal onderzoek uit, tijdens dit onderzoek werd dezelfde doelgroep drie keer met dezelfde vragenlijst geconfronteerd. Op basis hiervan valt een trendanalyse te maken. Doordat het onderzoek uitgaat van de beantwoording van de vragen door respondenten en doordat dit onderzoek niet op alle thema's is aangevuld met feitelijke gegevens uit de UWV-administraties kan niet gesteld worden dat het onderzoek een exacte weergave van de feitelijke situatie is. Wel kan gesteld worden dat het onderzoek een duidelijk inzicht geeft in de effecten van de re-integratieaanpak. Eveneens dient opgemerkt te worden dat *AStri* onderzoek heeft gedaan onder de klantpopulatie van wie de uitkering als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie werd verlaagd of beëindigd.

4.2.2 Conclusies en resultaten

Wanneer we de effecten en resultaten van de herbeoordelingoperatie willen beschouwen kan er op een aantal punten onderscheid gemaakt worden in verschillende groepen. In de paragraaf zullen wij hier nader op ingaan.

Het belangrijkste beleidsstreven bij het initiëren van de herbeoordelingoperatie was om iedere uitkeringsgerechtigde naar mogelijkheden te laten participeren in het arbeidsproces. *Astri* concludeerde in haar onderzoek dat, wanneer we kijken naar de arbeidsparticipatie van de groep herbeoordeelden, waarvan de uitkering werd verlaagd of beëindigd, ruim de helft werkt. De onderstaande grafiek bevestigt dit beeld.

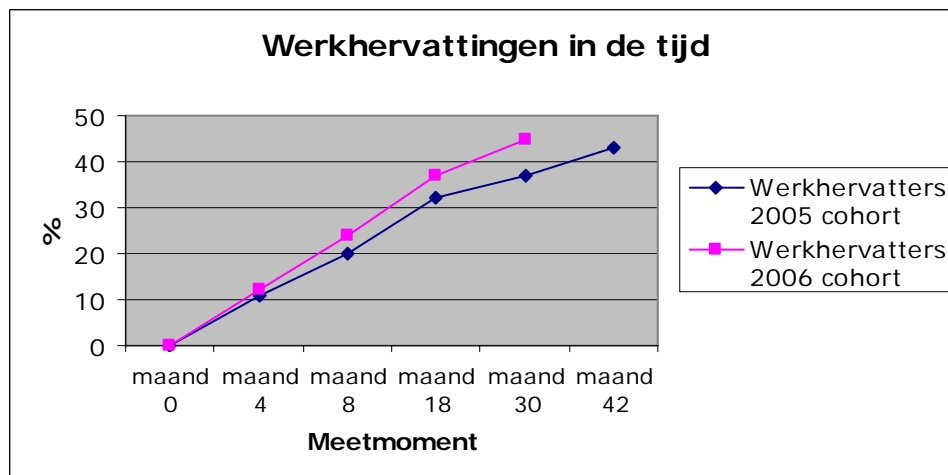


Het is goed om te benadrukken dat deze grafiek het totale participatiebeeld weergeeft. Er is dus nog geen onderscheid aangebracht in klanten die voor de herbeoordeling reeds werkten en die na de herbeoordeling het werk hebben bevat. Desalniettemin kan vastgesteld worden dat de arbeidsparticipatie na de herbeoordeling van de respondenten sterk toeneemt. (voor het 2005-cohort van 36% naar 60% en voor het 2006 cohort van 42% naar 65%.)

De voorgaande grafiek toont aan dat er kennelijk enige tijd nodig is om aan de nieuwe situatie te wennen en om optimale resultaten te halen van de (eventueel) ingezette re-integratiemiddelen.

Werkhervattingen

De voorgaande paragraaf ging nader in op de totale scope van werkenden bij de herbeoordelingoperatie. *AStri* heeft in haar onderzoek eveneens onderzoek gedaan naar de werkhervattingen van klanten die tijdens de herbeoordeling nog niet werkten. Circa één derde van de respondenten geeft aan na 18 maanden werkzaam te zijn. Voor de fasering is hetzelfde beeld zichtbaar als in het overall beeld, het aantal werkhervattingen neemt toe, naarmate de tijd na de herbeoordeling groter wordt.



Circa de helft van de klanten die werkzaam zijn, geeft aan de resterende verdien capaciteit volledig te benutten. Tevens geeft 71% van de 2005 groep en 60% van de 2006 groep aan een vast of een langdurig dienstverband te hebben en daarmee kan gesteld worden dat zij een redelijke stabiele positie op de arbeidsmarkt hebben verkregen.

Werkenden bij de herbeoordeling

Een belangrijk deel van de klanten van wie de uitkering is verlaagd als gevolg van de eenmalige herbeoordelingsoperatie werkte ten tijde van de herbeoordeling. Het percentage klanten dat werkte ten tijde van de herbeoordeling is circa 36%, van de 2005 groep en circa 42% van de 2006 groep. Verreweg het grootste gedeelte van deze groep is na 18 maanden nog steeds werkzaam.



Niet werkenden

Een aanzienlijk deel van de klanten waarvan de uitkering is verlaagd als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie geeft aan (inmiddels) te werken. Voor circa 40% van de doelgroep (cohort 2005) van het onderzoek geldt dat zij 42 maanden na de herbeoordeling (nog) niet werken (voor het cohort 2006 is dit percentage 35%).

De belangrijkste oorzaken voor het (nog) niet werken, kunnen gevonden worden in de gezondheidsbeleving van de klanten. Circa 28% van de klanten behorende tot de doelgroep van het onderzoek geeft aan vanwege de ervaren gezondheid de arbeidsmarkt niet te kunnen betreden of lukt het niet een baan te vinden.

Begeleiding naar werk

In één van de vorige paragrafen gingen wij nader in op de sluitende aanpak door UWV van herbeoordeelde klanten. Voor nagenoeg alle klanten voor wie dat relevant is, werd een re-integratievisie opgesteld, waarin de route naar werk voor de klant werd beschreven. *AStri* deed onderzoek naar de beleving en waardering van klanten voor de re-integratieinspanningen die door UWV werden geleverd.

Een opmerkelijke constatering van *AStri* is dat nagenoeg de helft van de herbeoordeelden niet geheel tevreden is over de rol die UWV bij de re-integratie van de klant speelde. Overigens past bij deze constatering de opmerking dat de mate van klantwaardering sterk samenhangt met de uitkomst van de herbeoordeling. Doordat *AStri* enkel onderzoek deed naar de doelgroep waarvan de uitkering werd beëindigd of verlaagd, kunnen deze cijfers een enigszins negatievere weergave van de realiteit zijn.

Deze constateringen van *AStri* vallen helaas niet direct te vergelijken met de cijfers uit de klantgerichtheidsmonitor waarover in een eerdere paragraaf werd geschreven. Dit heeft met name te maken met de verschillen in de doelgroep. Het onderzoek van *AStri* concentreerde zich op klanten die in de jaren 2005 en 2006 zijn herbeoordeeld, terwijl de klantgerichtheidsmonitor van UWV pas vanaf 2007 beschikbaar was.

4.3 Herbeoordeeld en dan?

Tot slot werd door *AStri* aan de geënquêteerden de vraag voorgelegd om een oordeel uit te spreken over hoe zij de situatie (enige tijd) na de herbeoordeling beoordeelden in vergelijking met de vergelijking met de situatie direct voorafgaande aan de herbeoordeling. Hierbij werd aan de klanten gevraagd om zowel de gezondheidssituatie als de inkomenssituatie in ogenschouw te nemen.

Van de 2005 gaf circa 32% aan dat de situatie in hun eigen beleving niet is verslechterd, van de 2006 was 41% deze mening toegedaan. Voor de beide cohorten geldt dus dat meer dan de helft van de herbeoordeelden een verslechtering in hun persoonlijke situatie heeft ervaren. Voor een deel is de beleefde verslechtering gebaseerd op een verslechterde gezondheidsbeleving en voor deel is dit gebaseerd op een verslechterde inkomenspositie.



Opmerkelijk is overigens dat de klanten die op het moment van het invullen van de vragenlijst werkzaam zijn, in belangrijke mate positiever oordelen dan degenen die dat niet zijn. Wanneer de vraagstelling puur op de inkomenspositie betrekking zou hebben zou de verklaring voor deze resultaten relatief gemakkelijk te geven zijn. Werken levert namelijk in een aantal gevallen meer financiële mogelijkheden op dan een WW of bijstandsuitkering. De vraagstelling heeft echter ook betrekking op de beleefde gezondheid.

Aan de klanten werd gevraagd specifiek aan te geven waarom de persoonlijke situatie sedert de herbeoordeling is verslechterd. Opmerkelijk hierbij is dat klanten die niet werken een slechtere gezondheid ervaren dan klanten die dat wel doen. Dit brengt de vraag met zich mee hoe deze twee factoren verband met elkaar houden. Is het niet werken een gevolg van de relatief slechte gezondheidsbeleving? Aarzelt men om de arbeidsmarkt te betreden vanwege de slechte gezondheid, vreest men dat door werken de gezondheid verder wordt geschaard? Of is het zo dat door het niet werken de gezondheidsbeleving verslechterd? Het kenniscentrum van UWV zal in de komende tijd verder onderzoek doen naar de aanleiding van de uitkomsten van het *AStri*-onderzoek.

4.3.1 TRI-uitkeringen

Helaas zijn niet alle klanten erin geslaagd om aansluitend op de verlaging of beëindiging van hun uitkering een passende baan te vinden. Voor deze klanten bestond de mogelijkheid om een uitkering krachtens de WW aan te vragen, wanneer het niet mogelijk was om een uitkering krachtens de WW te verkrijgen, konden deze klanten aanspraak maken op een uitkering op grond van de Tijdelijke regeling inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten (TRI).

Gedurende de loop van de herbeoordelingoperatie werd de maximale duur van deze TRI-regeling verlengd.

4.3.2 Aantallen en tijdigheid

In de onderstaande tabel treft u de gegevens met betrekking tot de aantallen aanvragen tot toelating tot de TRI-regeling, de uitslagen van de beoordeling van UWV op deze aanvraag en de gerealiseerde tijdigheidcijfers.

	2005	2006	2007	2008	2009
Aantal afgehandelde TRI-aanvragen	6.280	8.581	10.443	2.137	554
Aantal toegekende TRI-aanvragen	4.339	6.063	8.069	1.357	390
Aantal afgewezen TRI-aanvragen	1.941	2.518	2.374	780	164
Percentage beslissingen binnen 8 weken	80%	86%	95%	92%	88%

Op 30 april 2009 liepen er nog 1.018 uitkeringen op grond van de TRI.



5 Bedrijfsvoering tijdens de herbeoordelingoperatie

5.1 Plannen

De herbeoordelingoperatie had een enorme impact op de reguliere productie van de divisie AG. De productieplanningen die reeds opgesteld waren dienden te voorzien in het jaarlijks afhandelen van circa 70.000 extra herbeoordelingen.

Het bleek gedurende de klus niet eenvoudig om de strikte productieplanningen te handhaven. Voortdurende scherpe keuzes in het wel of niet uitvoeren van activiteiten zijn derhalve regelmatig onderwerp van gesprek met onze professionals geweest. Mede door de beperkte beschikbaarheid van schaars personeel werd de druk op het scherp handhaven van een interne prioriteitstelling in het werkpakket noodzakelijk om tot een tijdige afronding van de herbeoordelingen te komen.

Na de afronding van de herstelwerkzaamheden als gevolg van de maatregelen uit het regeerakkoord Balkenende IV, leek rond de zomer van 2008 een achterstand ten opzichte van de productieplanning te ontstaan, welke de afronding van de herbeoordelingoperatie in april 2009 in gevaar bracht. Door de inzet van diverse beheersmaatregelen, zoals o.a. het screenen van dossiers, werd de productiviteit zodanig positief beïnvloed.

UWV en IWI hebben continu de effecten van de beheersmaatregelen geëvalueerd, hetgeen heeft bijgedragen aan de tijdige afronding van de herbeoordelingoperatie.

5.2 Inzet van personeel

Het herbeoordelen van het grootste gedeelte van het lopende WAO-bestand vraagt om een enorme inzet van onze medewerkers. Niet enkel in kwantitatieve zin, maar ook zeker in kwalitatieve zin.

Over FTE's

Om alle herbeoordelingen uit te kunnen voeren, kreeg UWV gedurende de jaren dat de herbeoordelingoperatie liep extra budgettaire ruimte toegekend. Deze middelen werden in belangrijke mate ingezet om personeel aan te trekken. Er werden gedurende de herbeoordelingoperatie honderden interne UWV medewerkers ingezet.

Aangezien de benodigde capaciteit niet zonder meer beschikbaar was binnen UWV, zijn (zoals eerder al aangegeven) prioriteitskeuzes gemaakt om de benodigde personele capaciteit te kunnen inzetten. Ondanks deze keuzes kon niet op alle plekken in het land voldoende capaciteit vrijgemaakt worden om de aanvullende capaciteitsbehoefte als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie invulling te geven.

Hierdoor was het gedurende de herbeoordeling-operatie noodzakelijk om een beroep te doen op de externe markt om voldoende capaciteit in te huren. Naast de inzet van interne medewerkers werd ruim 150 fte extern ingehuurd. Hier past de opmerking dat dit een berekening is van een gemiddelde op basis van jaarinzet. Gedurende de herbeoordeling-operatie heeft de feitelijke inleen op verschillende momenten hoger gelegen dan de hier genoemde 150 fte.



Rapportage afronding eenmalige herbeoordelingoperatie

Datum
5 juni 2009

Versie
1

Pagina
21 van 27

Nu de herbeoordelingoperatie nagenoeg is afgerond, wordt de bezetting teruggebracht op het niveau dat noodzakelijk is om de andere uitvoeringstaken van UWV te kunnen uitvoeren. Voor een groot aantal medewerkers, met name in de administratief juridische functies, betekent dit dat zij na hun inzet om de herbeoordelingoperatie tijdig af te ronden, worden geconfronteerd met het noodgedwongen zoeken naar een andere werkplek of functie binnen of buiten UWV. Begin dit jaar werd voorzien dat circa 200 procesbegeleiders als gevolg van de afronding van de eenmalige herbeoordelingoperatie met boventaligheid geconfronteerd zouden worden. In mei constateren wij dat dit aantal inmiddels is gedaald tot ongeveer 50 fte en dat voor de meesten van hen intern een andere functie werd gevonden.

Professioneel handelen

Bij de start van de herbeoordelingoperatie was UWV in een intensieve discussie met haar professionals verwickeld over het niveau van de arbeidsvoorwaarden en de relatie tussen management en professional. Deze discussie had geen intrinsieke raakvlakken met de herbeoordelingoperatie, maar werd buiten onze organisatie wel als zodanig vertaald. Media en belangengroepen vertaalden deze discussie in ethische bezwaren van professionals over de beginselen van de herbeoordelingoperatie.

De wijze waarop onze professionals, ondanks deze discussie, invulling hebben gegeven aan hun taak en hun professionaliteit verdient een compliment. Dat aan de inzet en motivatie van onze professionals niet getwijfeld hoeft te worden, blijkt onder meer uit de wijze waarop zij hebben bijgedragen aan het ontwikkelen, verder vormgeven en implementeren van de screeningmethode die in de loop van de herbeoordelingoperatie werd geïmplementeerd.



Datum
5 juni 2009

Versie
1

Pagina
22 van 27

De herbeoordelingoperatie ook in personele zin een succes

Er kan niet vaak genoeg gezegd worden dat de herbeoordelingoperatie een enorme impact heeft gehad op UWV en haar medewerkers. In de aanloopfase en in de eerste maanden van de herbeoordelingoperatie leverden de extra werkzaamheden een enorme toename op in de werkdruk van onze medewerkers.

Nadat er gedurende meerdere jaren een relatief hoge werkdruk werd beleefd, kwam tegen het einde van 2008 de afronding van de herbeoordelingoperatie inzicht. Niet alleen kwam de afronding van de feitelijke werkzaamheden in zicht, maar ook kwam er een einde aan de budgetten die met de eenmalige herbeoordelingoperatie samenhangen. Dit gegeven leverde voor veel medewerkers een boventaligheidrisico op. Onzekerheid over werk en inkomen in de toekomst werd voor deze medewerkers realiteit. Enigszins "geholpen" door de economische crisis, werd voor de meeste van de medewerkers een andere werkomgeving binnen UWV gevonden.

UWV is er kortom in geslaagd om naast de afronding van de herbeoordelingoperatie op een zorgvuldige wijze invulling te geven aan haar HRM-beleid.

5.3 Aandacht voor kwaliteit en voor de klant

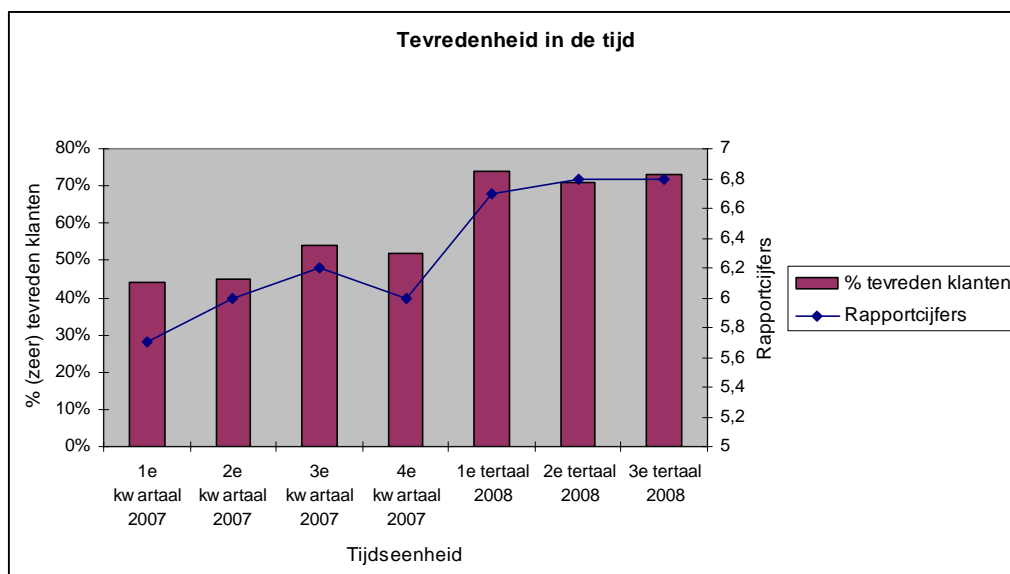
Herbeoordeeld worden is een ingrijpende gebeurtenis voor veel klanten. De uitkomsten van de herbeoordeling vallen in veel gevallen samen met onzekerheid over toekomstig inkomen. Wanneer men zijn/haar uitkering verliest, is het ondanks de ondersteuning die UWV biedt om weer een passende baan te vinden, onzeker of de klant er weer in zal slagen om (voor een gedeelte) in zijn/haar eigen inkomen te voorzien.

Daarnaast speelt op de achtergrond vaak de gezondheidsbeleving van de klant een rol. In sommige gevallen komt de beleving van de klant niet overeen met het objectieve medische oordeel van de verzekeringsarts van UWV. In diverse klantgerichtheidsonderzoeken werd reeds aangetoond dat er een belangrijke relatie bestaat tussen de mate van instemming met de beschikking en de waardering van de dienstverlening door UWV.

Klantwaardering

Klantgerichtheid en klantwaardering staan bij UWV hoog in het vaandel. De waardering van klanten wordt periodiek door UWV gemeten. Over de uitslagen van deze metingen wordt, in de diverse rapportages, regelmatig gerapporteerd aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Over hoe klanten van UWV de dienstverlening van UWV gedurende de herbeoordelingoperatie waardeerden is niet altijd specifiek onderzoek gedaan. Wel werd onderzoek gedaan naar de waardering van de totale dienstverlening² aan de doelgroepen die werden herbeoordeeld.

In deze paragraaf presenteren wij de cijfers van de onderzoeken die zijn gedaan bij de WAO-doelgroep. Hierbij past de kanttekening, dat dit niet de enige doelgroep is van de eenmalige herbeoordelingoperatie. Tevens dient opgemerkt te worden dat deze doelgroep meerdere vormen van dienstverlening van UWV ontving. Naar onze inschatting maakt de eenmalige herbeoordeling voor deze doelgroep een belangrijk deel uit van de ontvangen dienstverlening, derhalve presenteren wij hier de bekende gegevens. Dit geeft een indicatie van de klantwaardering gedurende de herbeoordelingoperatie.



² Dus inclusief de claimbeoordeling en andere producten.



Rapportage afronding eenmalige herbeoordelingoperatie

Datum
5 juni 2009

Versie
1

Pagina
24 van 27

De klantwaardering wordt zowel in rapportcijfers als in een percentage (zeer) tevreden klanten gemeten. De metingen zijn vanaf het eerste kwartaal van 2007 gestart, over de beginperiode van de herbeoordelingoperatie is dus geen soortgelijke informatie beschikbaar. In de laatste 2 jaren van de herbeoordelingoperatie is een duidelijke stijgende lijn in de klantwaardering waarneembaar. Zowel het percentage klanten dat (zeer) tevreden is over de dienstverlening als het rapportcijfer is fors toegenomen. Vanaf 2008 lijken de klanttevredenheidscijfers zich op dit niveau te stabiliseren.



Datum
5 juni 2009

Versie
1

Pagina
25 van 27

Bezwaarzaken

De herbeoordelingoperatie als zodanig heeft tot aanzienlijke onrust geleid. Zo besloten CORV en LAV een rechtszaak tegen UWV te beginnen met als doel om de effecten van de herbeoordelingoperatie teniet te doen. Op 13 mei 2009 oordeelde de rechtbank van Den Haag, dat de eerder genoemde partijen in hun eis niet ontvankelijk waren. Naast dergelijke collectieve acties, bestond voor iedere herbeoordeelde de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen de beslissing van UWV. De onderstaande tabel laat zien in welke mate van deze mogelijkheid gebruik gemaakt werd.

	WAO	WAZ	Wajong	Totaal
ASB-herbeoordelingsbeschikkingen	275.237	11.711	59.515	346.463
Bezwaarschriften	29.130	1.385	1.398	31.913
Bezwaarpercentage	10,6%	12,1%	2,3%	9,2%
Verlaagde en beëindigde beschikkingen	98.414	4.516	5.058	107.988
Bezwaarschriften tegen verlaagde/beëindigde beschikkingen	25.798	1.196	1.083	28.077
Bezwaarpercentage	26,2%	26,5%	21,4%	26,0%

De bovenstaande tabel laat zien dat gemiddeld zo'n 9% van de herbeoordeelde uitkeringsgerechtigden bezwaar aantekende tegen de beschikking van UWV. In de situaties dat de herbeoordeling daadwerkelijk een negatief effect had op de uitkeringshoogte van de cliënt, tekende ruim een kwart van de herbeoordeelde klanten bezwaar tegen de beschikking van UWV. De onderstaande tabel³ gaat nader in op de uitkomsten van alle bezwaarzaken.

	gegrond	Niet ontvankelijk	ongeground	intrekking
Wao	33,7%	5,6%	52,7%	7,9%
Waz	30,0%	5,0%	37,2%	27,8%
Wajong	21,8%	4,3%	32,3%	41,3%

De bovenstaande tabel laat zien dat circa een derde van alle ingediende bezwaarzaken in een heroverweging door UWV gegrond verklaard werd. Van nagenoeg de helft van alle ontvangen bezwaarzaken werd na een heroverweging geconstateerd dat het primaire oordeel juist was en werd het bezwaar ongegrond verklaard.

Circa 7000 cliënten besloten na de bezwaarprocedure bij UWV beroep aan te tekenen bij een rechtbank. De onderstaande tabel gaat nader in op de uitkomsten van deze beroepszaken.

	gegrond	Niet ontvankelijk	ongeground	intrekking
Wao	38,3%	5,6%	39,6%	16,4%
Waz	40,7%	4,7%	30,0%	24,6%
Wajong	42,5%	4,4%	33,6%	19,5%

1

³ Cijfers betreffen de realisaties tot en met maart 2009



Het grootste gedeelte van de klanten kon zich vinden in de uitkomsten van die herbeoordeling. Circa 9% zag aanleiding om een bezwaarschrift in te dienen. De eerdere constatering dat, er een belangrijke relatie is tussen klantwaardering en instemming met de beschikking, kan op basis van deze cijfers uitgebreid worden met de stelling dat er een belangrijke relatie tussen de uitkomst van de herbeoordeling en de mate van instemming met de beschikking is. Uit de cijfers blijkt namelijk dat klanten van wie de uitkering werd verlaagd of beëindigd, relatief meer bezwaarzaken starten, dan klanten voor wie de herbeoordeling geen gevolgen had voor de hoogte van de uitkering.

Tevens kan geconstateerd worden dat UWV in de meeste gevallen een deugdelijke beoordeling heeft gedaan. Ongeveer een derde van alle bezwaarzaken leidde tot een gegrond verklaring van het bezwaarschrift, dit betreft ongeveer 3% van het totaal aantal afgegeven beschikkingen.

Op 1 april 2009 waren er nog 1.133 bezwaarzaken in behandeling bij de afdeling Bezwaar en Beroep.

Klachten

UWV heeft in de afgelopen jaren een aanzienlijke daling laten zien in de instroom van klachten. Deze daling is eveneens zichtbaar binnen de divisie AG. In de beschikbare verantwoordingsinformatie kan echter geen relatie worden aangebracht tussen de ontvangen klachten en in hoeverre deze voortvloeien uit de eenmalige herbeoordelingoperatie.

Aandacht voor kwaliteit

Kwaliteit en rechtmatigheid staan bij UWV hoog in het vaandel. De volledige herbeoordelingoperatie werd derhalve controleert op juistheid en kwaliteit via het reguliere kwaliteitsmeetmodel (MCP/DKP) van UWV. In de uitkomsten van de diverse kwaliteitsmetingen die werden uitgevoerd, werd geen aanleiding gevonden om voor de groep herbeoordeelden als gevolg van de eenmalige herbeoordelingoperatie een separate kwaliteitsmeting uit te voeren.

Daar waar afgeweken werd van het reguliere uitvoeringsproces, zoals bijvoorbeeld met de uitvoering van de screeningsmethode, werden aanvullende kwaliteitsmetingen uitgevoerd. Deze metingen gaven allen aan dat de kwaliteit, plausibiliteit en rechtmatigheid op hetzelfde niveau lagen als de uitvoering van de reguliere dienstverlening van de divisie AG. IWI beoordeelde het kwaliteitsmeetmodel (MCP/DKP) overigens als adequaat.



6 Beschouwing

Nu de herbeoordelingoperatie nagenoeg volledig is afgerond, rijst de vraag op welke wijze we terug kunnen kijken op de uitvoering van de eenmalige herbeoordelingoperatie. Duidelijk is dat de operatie een aanzienlijke maatschappelijke impact heeft gehad, dit blijkt ondermeer uit de beleidswijzigingen gedurende de operatie en de rechtszaak die CORV en LAV aanspanden.

Kwantitatief perspectief:

In de periode vanaf 1 oktober 2004 tot 1 mei 2009 heeft UWV circa 345.000 herbeoordelingen en 40.000 herstelacties als gevolg van beleidswijzigingen uitgevoerd. Daarnaast werden circa 28.000 aanvragen om in aanmerking te komen voor een uitkering op grond van de TRI beoordeeld. Dit alles werd uitgevoerd binnen een context, van wijzigend beleid in de herbeoordelingoperatie en andere uitvoeringstaken. De herbeoordelingen werden conform de reguliere kwaliteitsstandaard van UWV uitgevoerd.

Re-integratie:

De focus van UWV bleef gedurende de herbeoordelingoperatie gericht op de re-integratie van onze klanten. Deze focus heeft geleid tot de resultaten die nu geboekt zijn. Van alle klanten waarvan de uitkering werd verlaagd of beëindigd, werkt ruim 60%.

Bedrijfsvoering perspectief:

Zoals in het vorige kopje reeds werd geschetst, vormde de herbeoordelingoperatie een belangrijk onderdeel van het werkpakket van UWV in de jaren vanaf 2004. Dit gold in het bijzonder voor de divisie AG. Dergelijk grote operaties brengen allerlei vraagstukken met zich mee in termen van beheersmaatregelen. IWI voerde samen met de accountantsdienst van UWV een gezamenlijke audit uit, welke de uitvoering van de operatie moest toetsen.

Ondanks dat gedurende de herbeoordelingoperatie voortdurend productieplanningen werden gemaakt en dat scherp werd gestuurd op het handhaven van deze planningen, bleek het in de zomer van 2008 noodzakelijk om aanvullende maatregelen te treffen. Door een werkgroep van verschillende disciplines te formeren, bleek het mogelijk om tot creatieve oplossingen te komen, zoals de screeningsmethode. Door de implementatie van deze methode over te laten aan het regionale management, waardoor er ruimte was voor maatwerk en creativiteit, werd de screeningsmethode een succes.

Doordat de herbeoordelingoperatie veel (van) medewerkers vroeg, waren de componenten die betrekking hadden op personeelsmanagement van cruciaal belang. Zeker toen de herbeoordelingoperatie haar einde naderde en als gevolg hiervan een groot aantal medewerkers werd geconfronteerd met onzekerheid over toekomstig werk en inkomen, is veel aandacht besteed aan de personele component van de operatie.