Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Datum
15 maart 2023
Ons kenmerk

Bijlage(n)Pagina

Aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Onderwerp
Aanbieding rapport Procesoptimalisatie WIA-claimbeoordeling

Geachte

De vraag naar sociaal-medische beoordelingen overstijgt al enige tijd de capaciteit die beschikbaar is om deze beoordelingen uit te voeren. Dit leidt onder meer tot achterstanden op het doen van WIA-beoordelingen en -herbeoordelingen, waardoor onze cliënten te maken hebben met lange wachttijden. In uw brief van 26 augustus jl. heeft u aan de Kamer een onderzoek aangekondigd naar de mogelijkheden om binnen de WIA-claimbeoordeling de processen te optimaliseren. De afgelopen periode heeft EY een intensief en grootschalig onderzoek uitgevoerd binnen de divisie SMZ met de inzet van betrokken UWV-collega's. Op 13 februari is het definitieve rapport opgeleverd. Wij willen onze waardering uitspreken over de inzet van EY en het werk dat verricht is om tot een inzichtelijk beeld te komen van knelpunten en 14 aanbevelingen.

Het onafhankelijke onderzoek richt zich op de rol van de verzekeringsarts en bevat ook verbetermogelijkheden vanuit de overige rollen in het proces van de claimbeoordeling. De focus van het onderzoek ligt op de optimalisatie van de doorlooptijd en de beoordelingstijd.

Het geschetste beeld in het rapport en de knelpunten zijn voor UWV herkenbaar. Op basis van onze eigen signalen zijn we op veel van deze verbeterpunten al actief. Begin juli delen wij een nadere analyse waarin wij uitgebreider ingaan op welke acties wanneer worden genomen naar aanleiding van de verbeterpunten en aanbevelingen die in het EY-rapport staan opgenomen. In deze brief ordenen wij onze eerste reactie langs vier grote thema's die wij in het EY rapport zien. Ten eerste gaat het om aanbevelingen om taakdelegatie verder in te zetten. Dankzij onze gezamenlijke inspanningen is de organisatieverandering om sociaal-medische centra te vormen reeds in volle gang. Ten tweede zien we dat veel voorstellen tot verbeteringen onze IV-ondersteuning raken. Ten derde zijn er verschillende verbeteringen die het administratieve proces optimaliseren. Tot slot gaan we in op de punten uit het EY rapport die de wetgeving raken. Hieronder schetsen wij waar we per thema aan werken en hoe we dit verder zullen versterken met de aanbevelingen uit het rapport.
Voorafgaand willen we kort ingaan op de conclusies van het rapport ten aanzien van de beoordelingstijd. Het rapport doet verschillende voorstellen om de beoordelingstijd terug te brengen. Het rapport laat een flinke tijdsbesparing zien voor artsen die met taakdelegatie werken. Dit sluit aan bij onze indruk en bevestigt dat we met de nieuwe werkwijze en de transitie op de goede weg zijn. De indicatie van het verbeterpotentieel in het EY-rapport is gebaseerd op interviews en werksessies door verzekeringsartsen die in SMC's werken met taakdelegatie en een multidisciplinaire intake. EY geeft aan dat hier geen verdeling of gemiddelde uit kan worden gehaald, ook zit er een flinke bandbreedte in. Uit eigen ervaring weten we al dat er een grote spreiding is in de tijdsbesteding per beoordeling. Om meer zicht te krijgen op hoe taakdelegatie het verschil in tijdsbesteding structureel kan opleveren onderzoeken wij aanvullend verschillende werkwijzen en de bijhorende effecten.

1. Ontwikkeling naar SMC's en taakdelegatie

In het rapport worden de marges van een tijdsbesparing van de arts inzichtelijk gemaakt als deze volledig met taakdelegatie in optima forma werkt. Dit biedt veel potentie en sluit naadloos aan bij de SMC-vorming. Binnen de SMC's is werken met taakdelegatie de norm. Ook nu werken veel verzekeringsartsen al met taakdelegatie, maar dit is nog niet overal het geval. Binnen een SMC wordt gewerkt met een multidisciplinair team van professionals. De verzekeringsarts, die ook al in de staande organisatie met taakdelegatie werkt, kan binnen een SMC de ondersteuning breder benutten van onder meer de sociaal-medisch verpleegkundige en de medisch secretaresse. UWV ziet de aanbevelingen in het rapport vooral als een bevestiging om door te gaan met de SMC-vorming en het optimaal benutten van taakdelegatie, zodat we de expertise van onze verzekeringsartsen inzetten waar dit de meeste waarde kan toevoegen. De Handreiking Taakdelegatie voor de verzekeringsarts die door de NVVG in april 2022 is gepubliceerd, biedt hier volgens ons voldoende ruimte voor.

Het werken binnen een SMC is een grote cultuurverandering. De ambitie is dat per 1 januari 2025 alle sociaal-medisch beoordelingen in SMC's plaatsvinden. De ervaring met de eerste gevormde SMC's is dat het tijd kost voordat een SMC volledig werkt volgens de principes. In die tijd investeren teams ook in het werven en opleiden van nieuwe collega's zodat verzekeringsartsen verantwoord taken kunnen delegeren. De kantoren in het land en de professionals krijgen ondersteuning om multidisciplinaire teams te vormen. Zo werken we er naar toe om het potentieel van deze verandering team voor team te realiseren totdat alle beoogde 130 teams in het land werken volgens de ontwerpprincipes van sociaal-medische centra. In de nadere analyse gaan wij uitgebreider in op de verbeterpunten die EY voorstelt en in hoeverre dit past bij de lopende plannen en ontwerpprincipes van de SMC's.

2. Verbetering van de informatievoorziening

Het rapport laat zien welke mogelijkheden er zijn tot verbeteringen op het gebied van de informatievoorziening. UWV zet al een aantal belangrijke stappen met onder andere het project SMZ IV Optimalisatie (SIO), de inzet van Robotic Proces Automation (RPA) en de opstart van het herontwerp AW (HOAW) waarin we voor de WIA een vergelijkbare IV-ondersteuning als op de WW is gerealiseerd willen neerzetten.

Het EY-rapport geeft ons belangrijke inzichten voor verdere verbetering in de UWV-brede IV-ondersteuning. Wij zullen bezien welke aanvullende acties uit het rapport kunnen worden overgenomen. Hierbij wordt ook meegenomen welke potentie deze kunnen hebben: wij willen scherper hebben wat de verschillende acties kunnen opleveren aan extra beoordelingen en wanneer dit tot effect zal leiden. Dit zal zich niet altijd één op één laten door vertalen. De aanpassingen op IV zullen financiële implicaties hebben en moeten ook worden ingepast in de verandercapaciteit van UWV. Ook op de IV-ondersteuning ronden wij de analyse van de mogelijkheden vóór de zomer van 2023 af.

3. Administratieve processen optimaliseren

EY signaleert een aantal maatregelen die al op korte termijn kunnen worden ingevoerd, zoals het vormvast maken van aanvraagformulieren. Met deze formulieren, waarmee het voor iedere aanvrager duidelijk is welke informatie we nodig hebben, heeft UWV al een aanvang gemaakt voor de aanvraag van een herbeoordeling en het doen van wijzigingsverzoeken. Dit bevordert de snelheid voor de afhandeling van een herbeoordelingsverzoek. Vanaf 1 oktober vorig jaar zijn diverse versnellingsmaatregelen ingezet om intern onze processen te verbeteren waar dit mogelijk was binnen wettelijke kaders en vooruitlopend op het EY-rapport. Dit gaat onder meer om het tijdig beoordelen van een RIV-aanvraag en proactief klantcontact. In onze vervolgstappen onderzoeken we hoe we de verbetervoorstellen van EY inpassen in deze reeds gestarte initiatieven of hoe we deze aanvullend oppakken.

4. Context en wetgeving

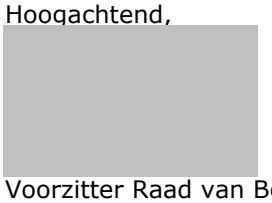
Een deel van de aanbevelingen van EY is er op gericht om de wetgeving waar dat mogelijk is, beter te laten aansluiten op de praktijk. Dit gaat UWV helpen waar het gaat om gegevensdeling, gemotiveerd aanvragen van herbeoordelingen en het vormvast aanleveren van informatie voor een beoordeling. Over de mogelijkheden van aanpassingen in wetgeving zijn wij al langer in gesprek met uw medewerkers. We hopen dat we hiervoor op korte termijn gezamenlijk tot een uitgewerkt voorstel kunnen komen.

Vervolg

Wij gaan direct aan de slag met de verbetermogelijkheden die door EY zijn beschreven. Wij sluiten hierbij aan op de aanbevelingen van EY om uiterlijk in het derde kwartaal tenminste vier van de 14 initiatieven te starten. Een aanzienlijk deel van de adviezen van EY is ingrijpend van aard en realisering ervan vraagt om een gedegen voorbereiding. In de analyse kunnen we per initiatief het vervolg inzichtelijk maken en aangeven waar dit past in lopende trajecten of waar een nieuw initiatief moet worden gestart. Hierover gaan we graag tussentijds met SZW in gesprek.

SZW en UWV werken samen aan een daadwerkelijke trendbreuk in het wegwerken van de achterstanden. Cliënten moeten zich meer dan nu het geval is, gezien, gehoord en geholpen voelen. Het rapport van EY geeft extra aanknopingspunten, maar geeft ook duidelijk aan dat de verandering in de werkwijze van UWV ingrijpend is en tijd vraagt. Tijd die er eigenlijk niet is, omdat mensen nu al te lang wachten. Als complement van de transitie in onze werkwijze blijven dan ook aanvullende (boven)wettelijke maatregelen zoals genoemd in uw brief van 26 augustus jl. en in het EY-rapport, nodig om die tijd te overbruggen en de randvoorwaarden voor de verandering te creëren.

Hoogachtend,



Voorzitter Raad van Bestuur