

Het UWV is zelf ziek

RECONSTRUCTIE Uitkeringsinstantie UWV bestaat ruim tien jaar en al die tijd woedt er een hevige strijd tussen directie en verzekeringsartsen. Over geld, over het aantal herkeuringen en over wie de rapporten moet typen.

TEKST **Ingrid Weel**

Een 6,8 krijgt de organisatie UWV als cijfer van haar werknemers. Best redelijk. Des te opvallender dat de Raad van Bestuur maar een 4,8 krijgt in het werkbelevingsonderzoek dat vorig jaar is gehouden onder het personeel van het UWV. Nu zegt deze naar *Trouw* gelekte enquête natuurlijk niet veel. Veel mensen mopperen op de baas. Toch is er bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) meer aan de hand.

Uit interne documentatie die *Trouw* via een Wob-procedure in handen kreeg en gesprekken met medewerkers, blijkt dat de bedrijfscultuur op de afdeling sociaal-medische zaken al jaren verziekt is.

Eigenlijk is dat al zo vanaf het allereerste begin, in 2004. In dat jaar ontstaat het UWV uit een fusie van allerlei uitvoeringsinstellingen zoals Cadans, Gak en GUO. Eén grote organisatie wordt daarmee verantwoordelijk voor de sociale zekerheid in Nederland. Op dit moment keert het UWV jaarlijks 21 miljard euro aan uitkeringen uit aan ongeveer 1,4 miljoen mensen, onder wie 800.000 arbeidsongeschikten. Al die mensen worden gezien door een van de 800 verzekeringsartsen van het UWV.

De artsen die in 2004 overgaan naar het UWV, verdienen een goed salaris, meer dan de uitkeringsinstantie aan nieuwe artsen kan bieden. Om niet te veel jaloezie te laten ontstaan, wordt het salaris van de oude artsen bevroren. Dat valt natuurlijk niet goed. Ook de auto van de zaak verdwijnt. Er worden productie-eisen gesteld. En de artsen moeten zelf de administratie gaan doen.

Valse start

De 'oude' artsen denken die eerste jaren met weemoed terug aan de tijd van de Gemeenschappelijke Medische Dienst (GMD) – een organisatie die al eerder was opgegaan in het Gak. Een eigen professionele organisatie zonder bemoeizuchtige managers. In de goede oude tijd van de GMD hadden ze secretaresses, die in de typekamers rapporten uitwerkten. Nu zitten ze zelf – veelal met twee vingers – urenlang op het toetsenbord te tikken.

Een valse start kan het worden genoemd. Maar noodzakelijk, meent het UWV-bestuur. Er komen bezuinigingen aan, dus er moet er

goed op de centen worden gelet. Het schandaal over vermeende gouden kranen en marmeren vloeren in het verbouwde UWV-hoofdkantoor, waardoor de eerste UWV-voorzitter Tjibbe Jousstra moest vertrekken, zit nog vers in het geheugen.

In 2004 werkten 28.000 mensen bij het UWV, tegenwoordig zijn het er iets minder dan 20.000, van wie ruim 16.000 in vaste dienst. Een groot aantal, en dus is het belangrijk dat de instantie goed wordt geleid. En daar ligt het pijnpunt. De verzekeringsartsen die in dienst zijn van het UWV klagen van meet af aan over het management.

Ethische bezwaren

Dat begint al bij de massale herkeuringsoperatie van WAO'ers in 2005. De directie is vooral geïnteresseerd in de aantallen mensen die uit de uitkering stromen, mopperen de artsen, en niet zozeer in de kwaliteit van de herbeoordelingen. Het werk wordt zelfs door ongeregistreerde artsen gedaan. UWV-artsen moeten vervolgens controleren of de rapportages deugen.

Veel artsen van het UWV hebben daar ethische bezwaren bij. Het gaat immers om nogal wat. Veel mensen zitten al jaren veilig in een WAO-uitkering, en zelfs al was dat onterecht, dan is het een grote stap om ze de arbeidsmarkt op te sturen. Er is jaren niet naar hen omgekeken. Een herbeoordeling moet secuur gebeuren.

Hun onvrede komt destijds naar buiten door een gelekt rapport. Toenmalig minister Aart Jan de Geus weet de boel te sussen. Maar de strijd over de herbeoordelingen blijft. Tien jaar lang. De artsen willen vaker de tijdelijke of deels arbeidsongeschikte mensen in de spreekkamer zien, het management heeft er geen geld voor. Waarom zegt de Raad van Bestuur niet tegen het ministerie van sociale zaken dat het met het huidige budget niet lukt om alle uitkeringsgerechtigden goed te begeleiden? Dat is de grote vraag onder de UWV-artsen.

"Wij vinden dat ons werk nog steeds uitvoerbaar is", verklaart Ronald Broeders, directeur sociaal-medische zaken bij het UWV sinds 1 januari van dit jaar. "De keuzes die we maken schrijven soms bij de artsen. Die komen niet altijd overeen met hun professionele hart. Maar het ministerie van sociale zaken heeft ook een opvatting, en die is leidend."



Het management ziet echter ook dat de achterstanden groeien. Dat leidt in 2011 tot de beslissing om 70.000 uitkeringsgerechtigden nooit meer op te roepen voor een herbeoordeling. Zij mogen levenslang hun arbeidsongeschiktheidsuitkering houden. De artsen zijn boos. "Dit beleid is niet te verenigen met de beroepsbeoefening van de verzekeringsarts, noch met de missie van het UWV." Inmiddels is er nu weer een achterstand van 25.000 herbeoordelingen.

De artsen klagen daarbij dat ze soms wel 70 procent van hun tijd kwijt zijn met administratie. Dat moet toch anders kunnen? Met trots presenteert het management daarom eind 2011 een proefproject dat de werkvoorraad moet verkleinen: de arts gaat ondersteuning

krijgen van een medisch secretaresse of een verpleegkundige.

Even lijkt het of de artsen en de directie eindelijk op één spoor zitten. De artsen krijgen zelfs een financiële beloning als ze mee willen doen aan het project. Zo slaan ze twee vliegen in één klap: én hulp bij de administratie, én de salarisverhoging waar ze al sinds 2005 om vragen. De teleurstelling is daarom des te groter als blijkt dat de extra beloning tijdelijk is.

De vakbond van verzekeringsartsen, Novag, stuurt begin 2012 een boze brief aan de UWV-top. Uit de brief: 'De verzekeringsarts die met een persoonlijk assistent werkt, zou een prestatiebeloning krijgen. Dit gebeurt niet. Er zou in overleg een redelijke productienorm worden afgesproken. Is niet gedaan. In december zou de pilot met de assistenten met ons worden geëvalueerd. Is niet gedaan. Er zou betere systeemondersteuning komen. Daar hebben we niets meer van gehoord. Wij zouden ruim betrokken worden bij het traject. Gebeurt niet.'

Novag-voorzitter Wim van Pelt noemt het onaanvaardbaar dat het management zich niet aan de afspraken houdt. "Wij willen op deze manier niet verder", schrijft hij, en hij schakelt een advocaat in. Gedreigd wordt met een rechtsgang. Bijna een jaar lang gaat alle correspondentie via deze advocaat. Bij besprekingen gaat de jurist mee. Reden voor Bruno Bruins, voorzitter van de Raad van Bestuur, om juist niet te komen. Novag roept haar leden op om voorlopig niet meer mee te doen met de proef

Artsen willen vaker de arbeidsongeschikte mensen in hun spreekkamer zien, het management heeft er geen geld voor



FOTO COLOURBOX, MONTAGE TROUW

Het UWV keert jaarlijks 21 miljard euro aan uitkeringen uit aan ongeveer 1,4 miljoen mensen, onder wie 800.000 arbeidsongeschikten

secretarissen en verpleegkundigen nog steeds niet omgezet tot structureel beleid. Wel wordt er nog steeds eindeloos vergaderd over allerlei randvoorwaarden.

Directeur Broeders: "Ik zat destijds niet aan de gesprekstafel, maar ik heb ook gelezen hoe dat is gegaan. Dat is geen feestje om te lezen. Nu vind ik de sfeer aan tafel goed. Ik heb er alle vertrouwen in dat we eruit gaan komen met Novag." Broeders hoopt begin volgend jaar de champagne te ontkurken omdat de assistent dan gemeengoed is.

Over de kwaliteit van de herbeoordelingen zijn artsen en directie het nog altijd oneens. De vakbond protesteerde in 2013 opnieuw dat niet bekwame werknemers medische beoordelingen verrichten. Volgens Broeders is de situatie inmiddels verbeterd: "Er zijn de afgelopen jaren 220 jonge artsen binnengekomen. Dat is een succes. Natuurlijk willen de artsen meer. Er zal over het capaciteitsprobleem altijd wel onenigheid blijven. De bezuinigingen op het UWV treffen echter ook de afdeling sociaal-medische zaken en dat doet pijn. De taak van het management is om dat uit te leggen, steeds weer."

Vertrouwensbreuk

Maar is er niet meer een vertrouwensprobleem dan een capaciteitsprobleem? Daar moet de directeur even over nadenken. Dan zegt hij: "Zo voel ik het niet". Broeders haalt er een andere medewerkersenquête bij waaruit blijkt dat de artsen een goede relatie hebben met hun regio-managers.

Op het hoofdkantoor in Amsterdam-Sloterdijk loopt het echter allesbehalve lekker. Recent heeft de medezeggenschapsraad – bij het UWV heet dit de onderdeelcommissie (OC) – laten weten nog heel weinig vertrouwen te hebben in de directie sociaal-medische zaken. De OC heeft het gevoel niet serieus genomen te worden door de directie. Ook vindt de OC dat ze te weinig informatie krijgt en dat toezeggingen te vaak niet worden nagekomen. "Het lijkt of dit een bewuste strategie is", aldus de OC.

Directeur Broeders kiest er voor om niet via de krant over deze vertrouwensbreuk met de werknemers – naast de artsen, ook arbeidsdeskundigen, reïntegratiebegeleiders, et cetera – te praten. Er is een mediationtraject gestart. De directie gaat uit van een goede uitkomst. Ondanks de opmerking van de medezeggenschapsraad dat zij 'ernstige twijfel heeft over de kwaliteit van de aansturing' door de directie.

De UWV-artsen aangesloten bij Novag voelen nog steeds een grote druk vanuit het management. Zij hebben recent een verbod gekregen om na een beoordeling een concrete datum door te geven voor een herbeoordeling. Dat komt in hun ogen niet overeen met de wet. Daarin staat dat een verzekeringsarts zelf mag aangeven wanneer een herbeoordeling nodig is. De Novag trekt in recente brieven dan ook harde conclusies: "Het UWV en haar bestuurders verliest haar bestaansrecht."

met assistenten, waar de artsen grootschalig gehoor aan geven. Het project komt niet van de grond.

Begin 2014 komt het conflict verder op scherp te staan. De directie sociaal-medische zaken schort het overleg met de artsen helemaal op, blijkt uit de correspondentie die Trouw bezit. De directie wil zwart op wit dat Novag de spelregels van het UWV accepteert. Van Pelt: "Ze eisten dat we onze adviseur niet meer meenamen naar gesprekken met de directie. Dat weigerden we. Een onafhankelijke organisatie beslist zelf wie ze meeneemt."

Toch gaan de twee partijen weer om tafel. Het gedoe met de salarisverhoging is dan al deels rechtgezet en de artsen werken weer mee. Maar anno november 2015 is de werkwijze met

Recent heeft de medezeggenschapsraad laten weten 'ernstige twijfel over de kwaliteit van de aansturing' door de directie te hebben