

# Wetenswaardigheden

Strategie, Beleid & Kenniscentrum



**T.b.v. de RvB-vergadering van 6 augustus 2024**

De beleidsmedewerkers van SBK rapporteren in de Wetenswaardigheden periodiek over zaken die voor iedereen van belang kunnen zijn. De Wetenswaardigheden worden ná behandeling in de RvB-vergadering **openbaar** gemaakt.

# Wetenswaardigheden

## Afdeling Kenniscentrum

### **Door beter te communiceren met cliënten die moeten wachten, kan UWV negatieve gevolgen voor hun welzijn voorkomen**

Recent klantonderzoek toont aan dat wachten op de WIA-beoordeling niet alleen vervelend is, maar ook negatieve gevolgen heeft op het welzijn van cliënten. De meeste cliënten vinden het wachten mentaal belastend en ervaren door het wachten onder meer stress, fysieke klachten en minder grip op hun leven. Het onderzoek toont ook dat niet de wachtduur, maar wel de mate waarin cliënten kennis hebben over het wachten bepaalt hoe positief of negatief zij het wachten ervaren. Door beter aan cliënten te communiceren waarom en hoe lang ze moeten wachten, kan UWV hun ervaring van het wachten verzachten.

### **Wachten is een belangrijke klantpijn**

Uit eerder klantonderzoek bleek dat cliënten die wachten op UWV de menselijke maat in de dienstverlening minder ervaren. Ook was bekend dat cliënten die wachten op hun sociaal-medische beoordeling onzekerheid en stress ervaren. Bovendien zijn veel van de meest gestelde vragen die bij het KCC binnenkomen te relateren aan wachten, bijvoorbeeld: *Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?* en *Wat is de status van mijn aanvraag?* Dat cliënten moeten wachten en niet weten waar ze aan toe zijn, heeft dus zowel psychologische als praktische consequenties.

Dit nieuwe onderzoek richtte zich specifiek op de gevolgen van wachten onder cliënten die wachten op hun sociaal-medische beoordeling. De overgrote meerderheid van hen gaf aan door het wachten negatieve gevolgen op hun welzijn te ervaren, waaronder stress (84%), fysieke klachten (59%) en minder grip op het leven (68%). Het is dus zeer van belang dat UWV wachten voor cliënten draaglijker maakt.

### **Kansen in de communicatie**

Cliënten die minder goed wisten waarom ze moesten wachten en cliënten die weinig begrip hadden voor het wachten hadden een negatievere ervaring van het wachten dan cliënten die dat wel wisten en die meer begrip hadden. Dit resultaat is in lijn met eerdere internationale studies over wachten. Dit betekent dat UWV wachten kan verzachten door cliënten meer mee te nemen in de context van het wachten. Bijvoorbeeld door cliënten informatie te geven over waarom ze lang moeten wachten en wat UWV al doet om de wachttijden terug te dringen.

### **Het communiceren van wachttijdindicaties maakt wachten draaglijker**

Het KCC communiceert sinds vorig najaar wachttijdindicaties aan mensen die vragen naar de status van hun sociaal-medische beoordeling. Uit dit onderzoek blijkt dat dit resulteert in een betere beleving van het wachten (o.a. minder stress) en een betere beoordeling van de dienstverlening. Cliënten aan wie een wachttijdcommunicatie wordt gecommuniceerd, beoordelen hun gesprek met de KCC-medewerker gemiddeld met een 7,1; cliënten aan wie geen wachttijdindicatie wordt gecommuniceerd, beoordelen het gesprek met een 6,7.

### **Implementatie van aanbevelingen**

Op basis van deze resultaten wordt momenteel onderzocht hoe UWV de wachttijdindicaties proactief kan communiceren aan cliënten die een WIA-uitkering aanvragen. In eerste instantie wordt daarvoor gekeken naar het opnemen van de wachttijdindicatie in de WIA-aanvraagbevestigingsbrief en in de WIA-service calls.

### **Andere wachtprocessen**

Naast de sociaal-medische beoordeling zijn er vele andere processen waarin cliënten op UWV moeten wachten. De les uit dit onderzoek, dat er in de communicatie veel kansen liggen om het wachten te verzachten, kan ook op die processen worden toegepast.

---