

# Big Brother wordt gewaardeerd

**Wie op internet iets schrijft over ervaringen met UWV, loopt kans een reactie te krijgen. Van UWV Webcare. Dat is een multidisciplinair team dat reageert op vragen, opmerkingen en klachten. In het begin moesten mensen eraan wennen, maar nu ligt de waardering erg hoog.**

TEKST **Peter Passenier | Kluwer**

Tallose discussiefora heeft Ronald ten Hoor de laatste maanden bekeken, en daarbij was er één ding dat hem heeft verbaasd. “Je ziet vaak dat mensen het antwoord zoeken op een vraag, bijvoorbeeld over hun re-integratie of WW-uitkering. Wat doen ze dan? Niet altijd bellen ze naar UWV om te informeren hoe het zit. In plaats daarvan zetten ze de vraag op een forum – en wachten ze tot iemand reageert. Natuurlijk, ik begrijp het wel: dikwijls zie je dat die vraag is gepost in het weekend of in de avonduren, en dan zijn wij gesloten. Aan de andere kant, om nu blind te varen op het antwoord van iemand waarvan je niet weet of die deskundig is...”

Maar sinds juli 2010 is de kans groot dat deze mensen wél een gefundeerd antwoord krijgen. Onder meer door de inspanningen van Ten Hoor. Hij is supervisor van het UWV Webcareteam, dat onder andere Twitter en discussiefora afgaat op zoek naar posts over het UWV. De medewerkers beantwoorden concrete vragen. Soms ook vragen ze om meer informatie, of zelfs om een telefoonnummer, zodat ze persoonlijk contact kunnen opnemen.

## **Waardering**

Zo'n proactieve houding weten mensen te waarderen. Volgens Ten Hoor is maar liefst tachtig procent tevreden of zeer tevreden. “Natuurlijk: in het begin zijn veel mensen geschrokken: UWV kijkt mee! Niet iedereen staat er voortdurend bij stil dat posts op internet openbaar zijn, dat iedereen meeleeft. Daarom hebben wij toestemming gevraagd aan de webmasters en moderators,

en in bepaalde gevallen hebben die ons geïntroduceerd bij de leden van het forum. Dat wekt vertrouwen. Nu krijgen we eigenlijk alleen negatieve feedback als ons antwoord te algemeen is, als we niet genoeg ingaan op het specifieke geval.”

Natuurlijk zal het Webcareteam niet iedere verwijzing naar UWV in behandeling nemen. Zo zal het scheldpartijen negeren. “Emotie mag”, zegt Ten Hoor. “Als jij vindt dat je geholpen bent door een vervelende kerel, mag je hem een vervelende kerel noemen. Maar als mensen echt grof worden... Kijk, dan hangt het er ook weer vanaf hoe schrijnend hun zaak is, en of de eerste post misschien wél fatsoenlijk was. Daar moet je ook een fingerspitzengefühl voor krijgen. Maar in het algemeen willen wij voorkomen dat we verزند raken in een discussie. Veel mensen hebben immers een mening over UWV – en in deze gevallen is dat vaak een negatieve.”

## **Soorten vragen**

Blijven over de serieuze vragen. En dat zijn ongeveer dezelfde die het klantencontactcentrum van UWV telefonisch binnen krijgt. Veel gaan er over zwangerschap, maar ook over wijzigingsformulieren van UWV, de herlevingstermijn van de WW-uitkering, de regels voor bijverdienste, en de taakverdeling tussen verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. “Laatst zag je veel vragen over een wijziging in de uitkeringsdata van klanten met een WIA-, WAO/WAZ- en Wajong-uitkering”, zegt Ten Hoor. “Er waren namelijk twee verschillende betaaldata voor



Ronald ten Hoor, supervisor UWV Webcare

deze uitkeringen, en dat hebben we rechtgetrokken. Daardoor kregen sommige mensen hun geld niet langer op de 15e, maar pas op de 23e. Voor hen is dat ingrijpend: zo'n uitkering is vaak al geen vetpot, en veel mensen hebben alles tot op de euro geregeld. Wij hebben de vragen hierover zo goed mogelijk geprobeerd te beantwoorden."

Een succesvol initiatief dus, dat Webcareteam, maar er zit ook een risico aan. "Als je op internet een vraag beantwoordt, doe je dat natuurlijk niet alleen voor de vragensteller", zegt Ten Hoor. "Je doet het ook voor iedereen die de betreffende vraag later gaat googelen, misschien zelfs over een paar jaar. Tegen die tijd kan het antwoord natuurlijk gedateerd zijn, en we kunnen er niet van uitgaan dat alle internetgebruikers dit beseffen. Dat is een van de redenen dat we bij het antwoord een link plaatsen naar de UWV-site. Die blijft te allen tijde verwijzen naar informatie die wel actueel is, mits de structuur van de site niet wijzigt."

### Gegronnd

Wat gebeurt er als het team een klacht volkomen gegronnd vindt? Het UWV Webcareteam verwijst dan door

naar het klachtenbureau van UWV – maar een enkele keer is dat niet nodig. "Laatst hadden wij een cliënt die van geslacht was veranderd. Dat was uitgebreid besproken met de verzekeringsarts, maar toch was er iets misgegaan. In een brief van de arts stond nog het oude geslacht vermeld. Kijk, toen hebben wij natuurlijk onmiddellijk onze excuses aangeboden. En de klant kreeg een nieuwe brief." ←

### UWV WEBCARETEAM

Het UWV Webcareteam geeft informatie, beantwoordt vragen en lost waar mogelijk individuele problemen op. Hierbij maakt het team gebruik van software die speurt naar vermeldingen op internet, en dan met name op fora en Twitter. Die informatie wordt doorgegeven aan vier klantadviseurs en een supervisor. Zij hebben ieder hun eigen kennis en ervaring op het gebied van een of meer uitkeringen, en als ze reageren, doen ze dat volgens de zogenoemde ZEKEP-formule: zakelijk, efficiënt, kort, empathisch en persoonlijk. "Op maandagochtend staan er zo'n 150 à 200 hits klaar om beoordeeld te worden", zegt Ten Hoor. Daar zitten ook veel nieuwsberichten bij, en af en toe een scheldpartij. Zo blijven er nog enkele tientallen hits over waar we actie op ondernemen."