

# UWV Klantgerichtheidsmonitor Landelijk - 1e tertiaal 2013

Amsterdam/Heerlen, mei 2013

**RMI** FULLSERVICE MARKTONDERZOEK



---

## Pagina

Samenvatting uitkomsten	3
Vergelijking in de tijd	8
Algemene tevredenheid	11
Contact	18
Bereikbaarheid en gebruiksgemak	20
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	23
Persoonlijke aandacht	27
Maatwerk	30
Snelheid en tijdigheid	33
Duidelijkheid	36
Achtergrond	39
Onderzoeksverantwoording	42

# Samenvatting uitkomsten



- In het 1e tertiaal van 2013 is 70% van de klanten tevreden over de dienstverlening van UWV.
- Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van UWV is in het 1e tertiaal van 2013 een 6,9. Dat is iets (maar wel significant) lager dan het 3e tertiaal van 2012 (7,0).
- nWajongers geven een hoger algemeen rapportcijfer (7,4). Werk-klienten geven een 6,3.
- Er zijn kleine verschuivingen in de rapportcijfers zichtbaar voor de diverse aspecten.
- Aandachtspunt is duidelijkheid. Dat wordt onder gemiddeld gewaardeerd en heeft een relatief grote invloed op de algemene tevredenheid over de dienstverlening van UWV.

# Samenvatting uitkomsten

---



- 77% van de klanten is het eens met de beslissing over de uitkering of re-integratie. Tevredenheid over de dienstverlening hangt sterk samen met de instemming over de beslissing.
- 24% van de klanten heeft recent contact gehad met UWV.



- **Bereikbaarheid en gebruiksgemak (WW Uitkeren)**

- Scoort het rapportcijfer 6,8 (was: 6,8).
- Eén aspect scoort een onvoldoende. 'UWV.nl doet het altijd' (4,9).
- Er zijn twee aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013: 'op uwv.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig' en 'op uwv.nl informatie gemakkelijk te vinden'.

- **Bereikbaarheid en toegankelijkheid**

- Scoort het rapportcijfer 7,0 (was: 7,1, daalt significant).
- Over de hele linie zijn de klanten tevreden over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van UWV. Alle aspecten scoren een voldoende. Bij een bezoek aan het UWV-kantoor worden de klanten zeer correct ontvangen aan de balie.
- Er zijn een viertal aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013: 'internetsite geeft antwoord op vraag', 'altijd binnen 24 uur teruggebeld', 'ik weet waar ik met vragen terecht kan' en 'informatie internetsite goed vindbaar'.



- **Persoonlijke aandacht**

- Scoort het rapportcijfer 7,1 (was: 7,2).
- Alle aspecten die te maken hebben met persoonlijke aandacht scoren een zeer ruime 7 of zelfs een 8.
- Aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013 zijn 'de UWV-medewerker toont inlevingsvermogen' en 'goede voorbereiding gesprek arbeidsdeskundige', ondanks de toch zeer behoorlijke rapportcijfers.

- **Maatwerk**

- Scoort het rapportcijfer 6,7 (was: 6,8).
- Over de hele linie zijn de klanten tevreden over het maatwerk van UWV, alle aspecten scoren een (ruime) voldoende. 'UWV-medewerkers komen hun afspraken na' krijgt de beste beoordeling (7,4).
- Aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013 zijn 'arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing motiveert terugkeer werk', 'begeleiding arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing passend' en 'UWV-medewerker houdt rekening met mijn situatie'.



- **Snelheid en tijdigheid**

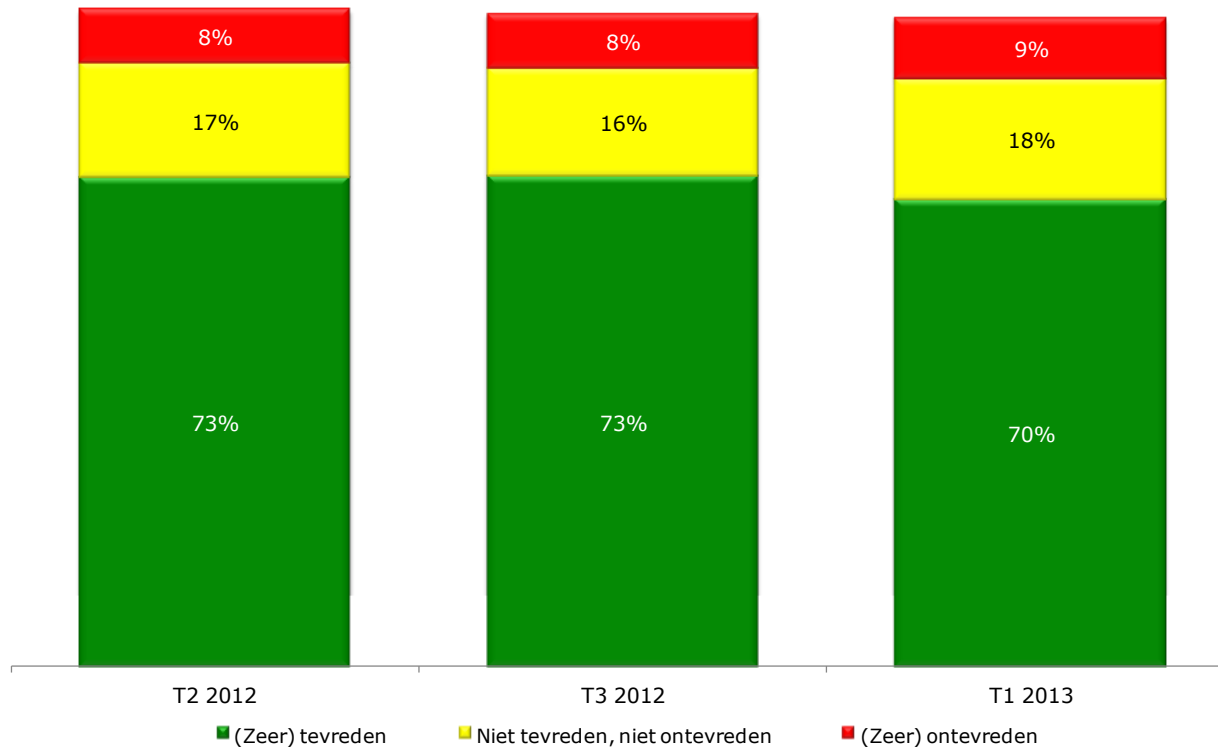
- Scoort het rapportcijfer 7,0 (was: 7,0).
- Alle aspecten krijgen een voldoende, zeker 'mijn uitkering wordt op tijd overgemaakt' (8,4).
- Aandachtspunten zijn 'UWV herstelt gemaakte fouten snel', 'snel reactie op vraag' en de snelle afhandeling van de uitkering omdat deze aspecten beneden gemiddeld gewaardeerd worden en een boven gemiddelde invloed op het totaaloordeel over snelheid en tijdigheid bij UWV hebben.

- **Duidelijkheid**

- Scoort het rapportcijfer 6,7 (was: 6,8).
- Klanten waarderen de ontvangstbevestiging (7,5) en de duidelijke specificatie van hun uitkering (7,5).
- Er zijn een viertal aandachtspunten: 'UWV informeert indien beslissing nadeliger dan verwacht', 'informatie over rechten en plichten', 'als ik brief stuur duidelijk en afdoend antwoord' en de deskundigheid van de medewerkers.



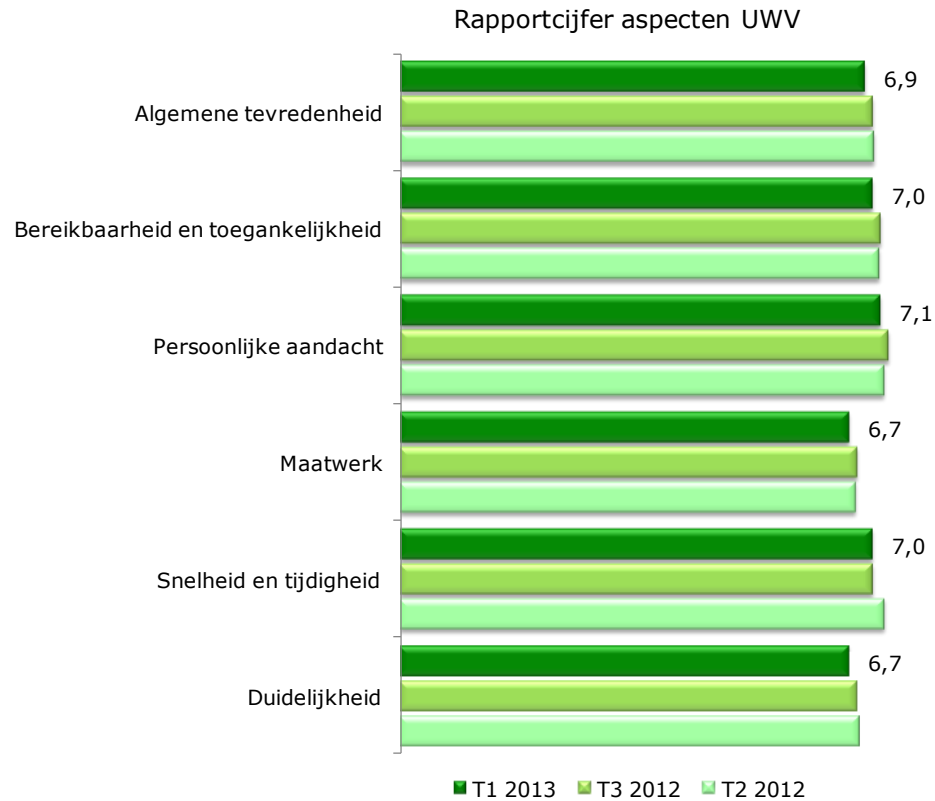
Tevredenheid over dienstverlening UWV



70% van de klanten is (zeer) tevreden over de dienstverlening van UWV.



# Vergelijking in de tijd

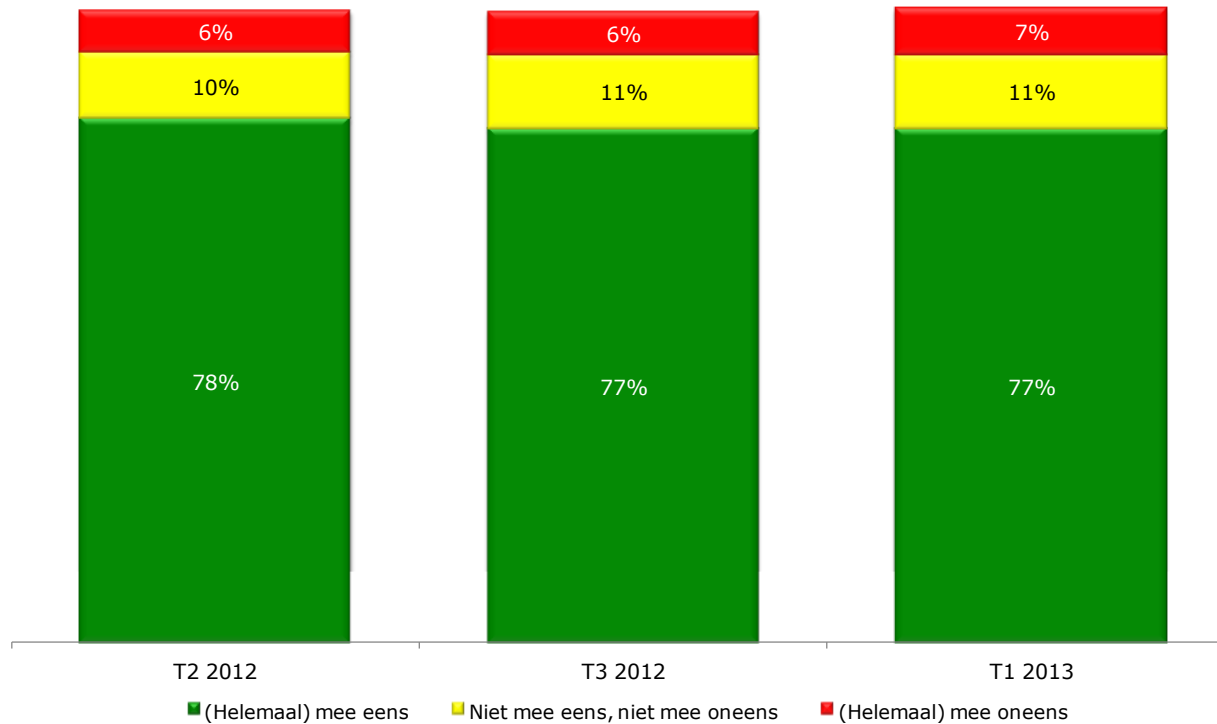


Er zijn kleine verschuivingen in de rapportcijfers voor de diverse aspecten zichtbaar.

# Vergelijking in de tijd



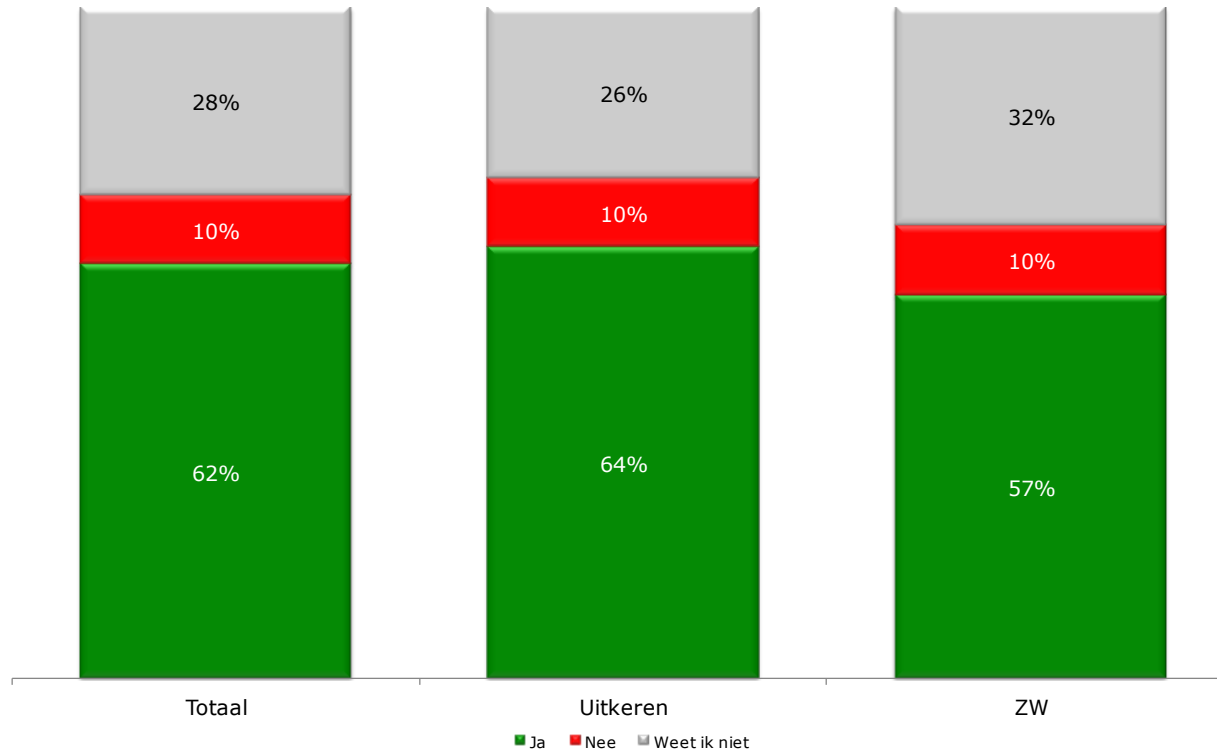
Eens met beslissing UWV



Net als in de vorige metingen is ruim driekwart (77%) van de klanten het eens met de beslissing van UWV over hun uitkering of re-integratietraject.



Is uw uitkering qua hoogte en duur volgens u juist vastgesteld?

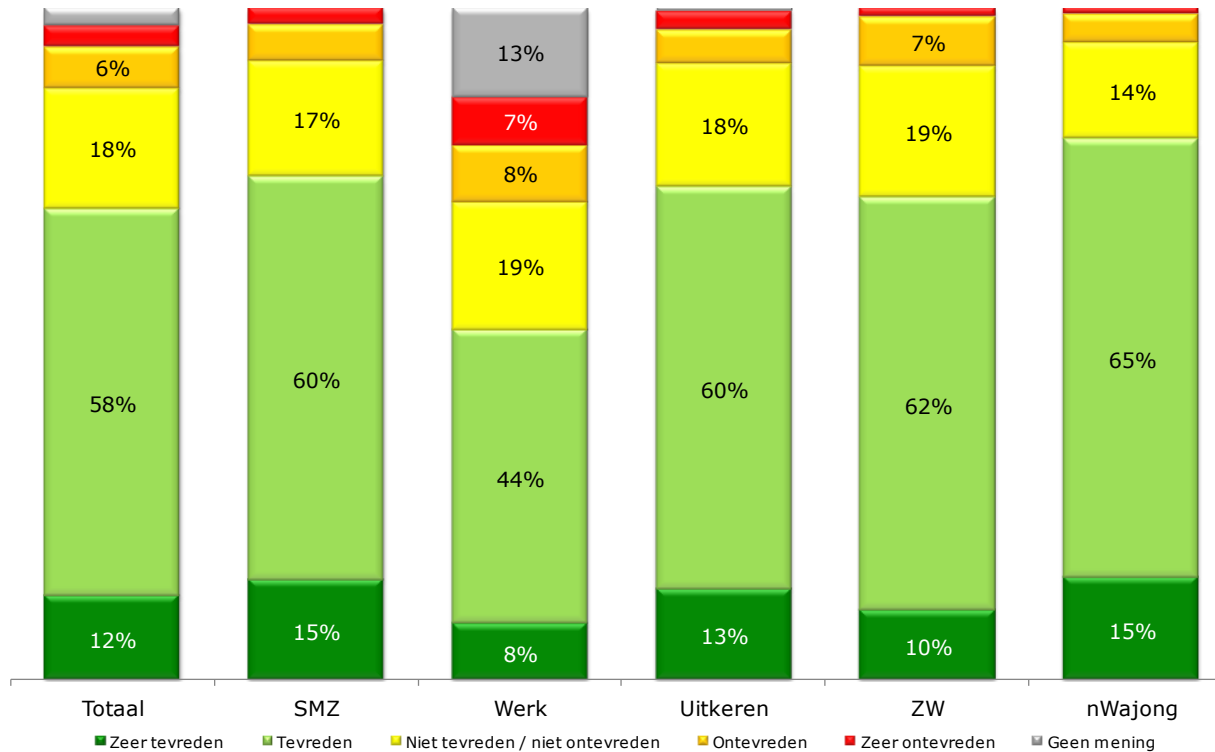


62% van de klanten geeft aan dat de uitkering juist is vastgesteld. 10% geeft aan dat dit niet het geval is.

# Algemene tevredenheid



Hoe tevreden bent u met de dienstverlening van UWV in het algemeen?

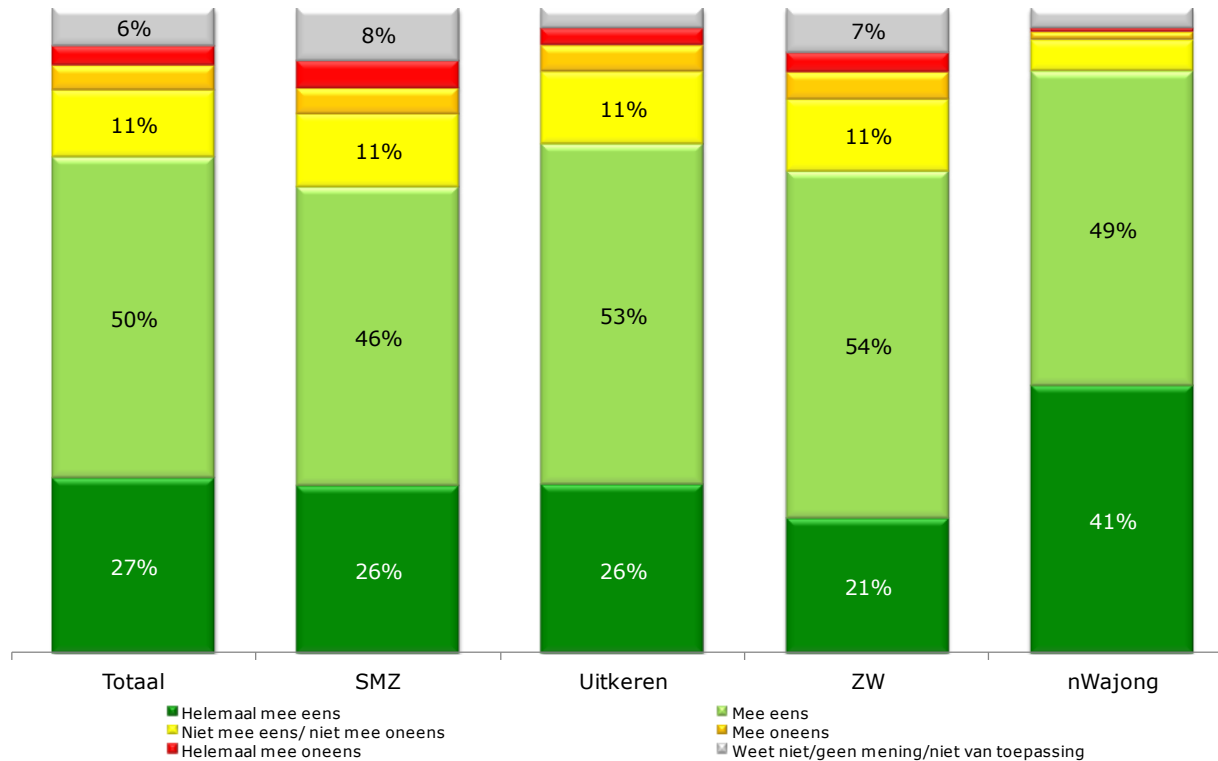


70% van de klanten is (zeer) tevreden over de dienstverlening van UWV.  
15% van de Werk-klanten is (zeer) ontevreden.

# Algemene tevredenheid



Bent u het eens met de beslissing van UWV over uw uitkering?

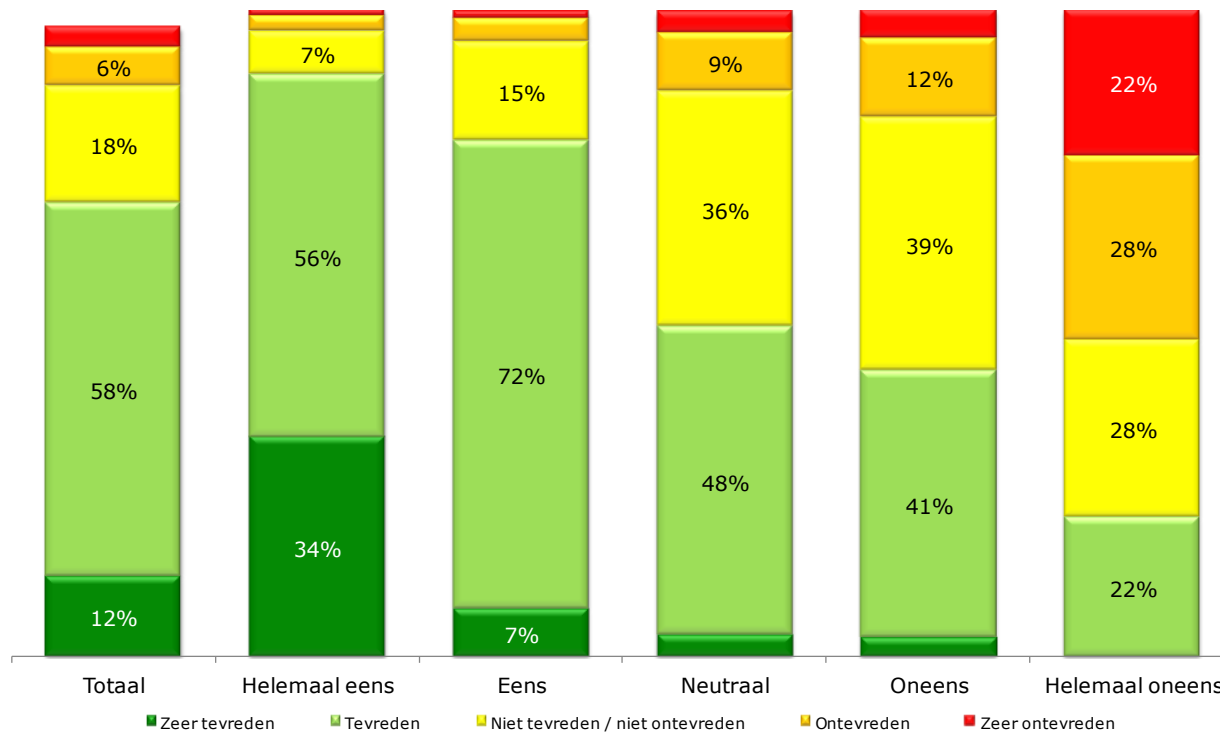


77% van de klanten is het eens met de beslissing van UWV over de uitkering.

# Algemene tevredenheid



Hoe tevreden bent u met de dienstverlening van UWV in het algemeen?  
vs. Bent u het eens met de beslissing van UWV?

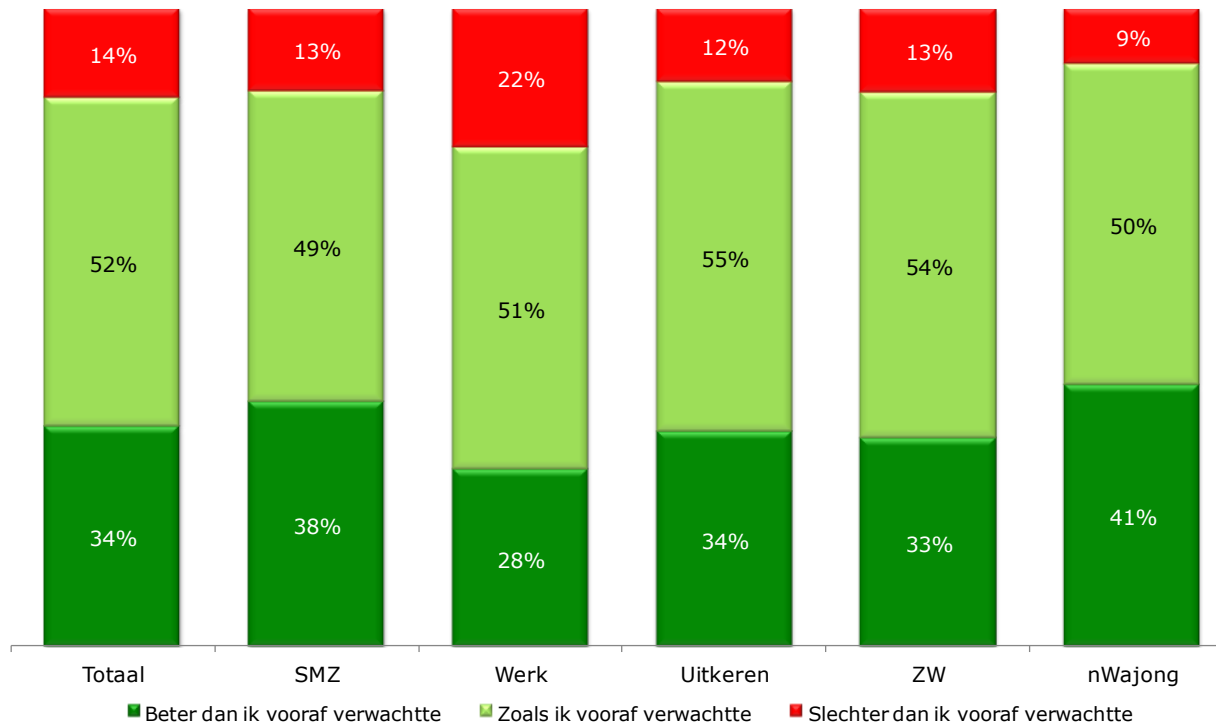


De mate van tevredenheid hangt sterk samen met de acceptatie van de beslissing van UWV over de uitkering.

# Algemene tevredenheid



Kunt u aangeven of de dienstverlening die u bij UWV heeft ervaren volgens uw verwachting is (geweest)?

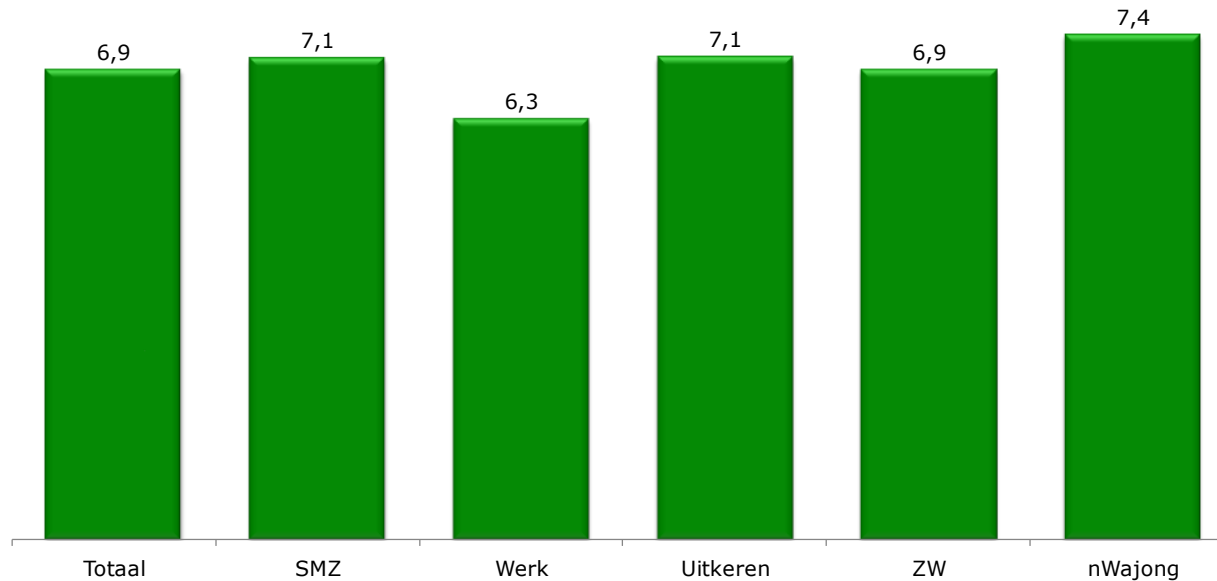


34% van de klanten geeft aan dat de dienstverlening van UWV beter is dan zij verwachtten; 14% vindt de dienstverlening slechter dan verwacht.

# Algemene tevredenheid

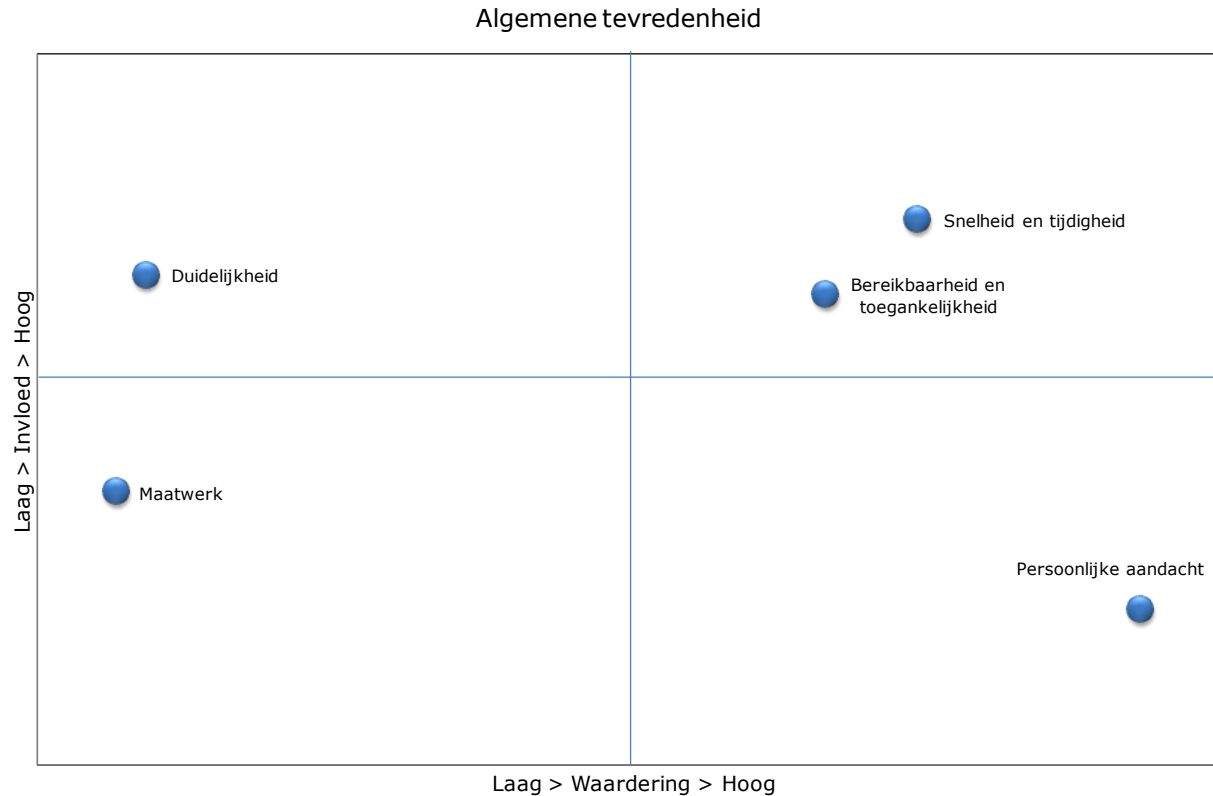


Rapportcijfer - algemeen



De tevredenheid wordt uitgedrukt in het rapportcijfer 6,9. nWajongers zijn meer tevreden. Werk-klienten geven een 6,3.



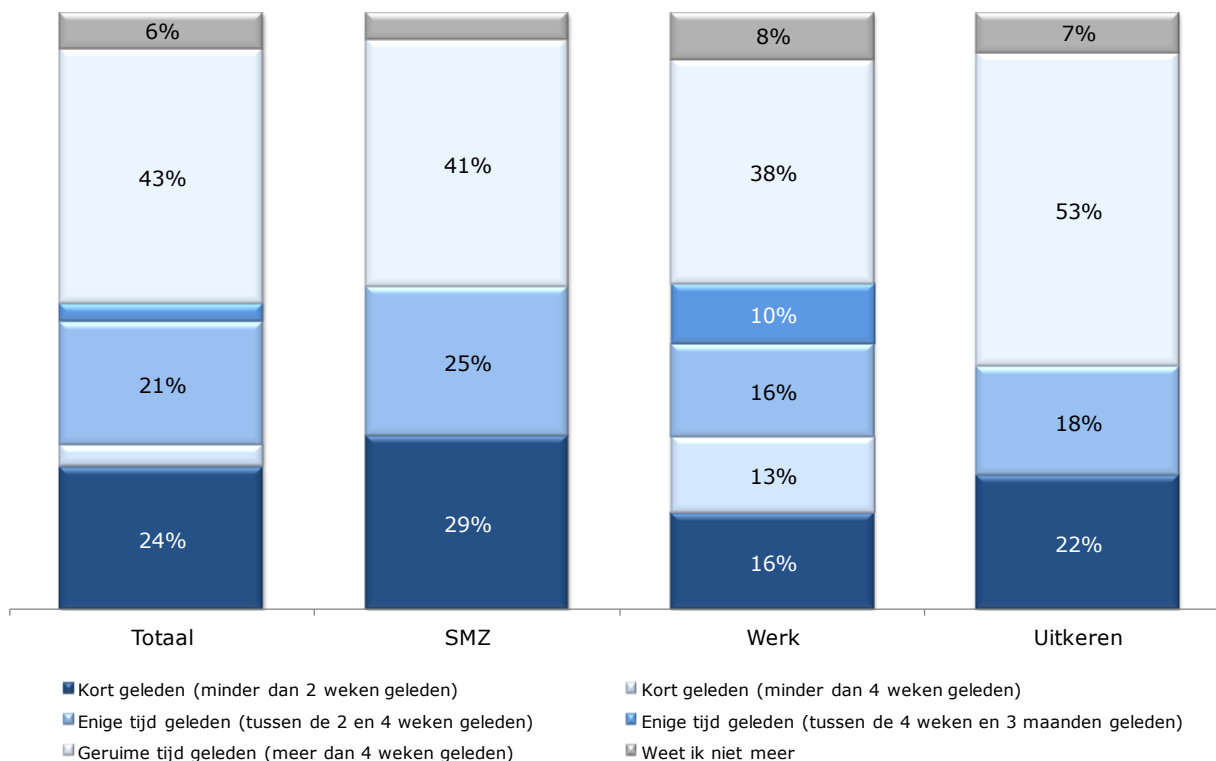


In het 1e tertiaal van 2013 krijgt duidelijkheid een lager dan gemiddelde waardering. Duidelijkheid heeft een bovengemiddelde invloed\* op de algemene tevredenheid over UWV.

\* De invloed op het totaal oordeel is berekend o.b.v. correlaties tussen oordeel op deelaspecten en totaal oordeel over UWV.



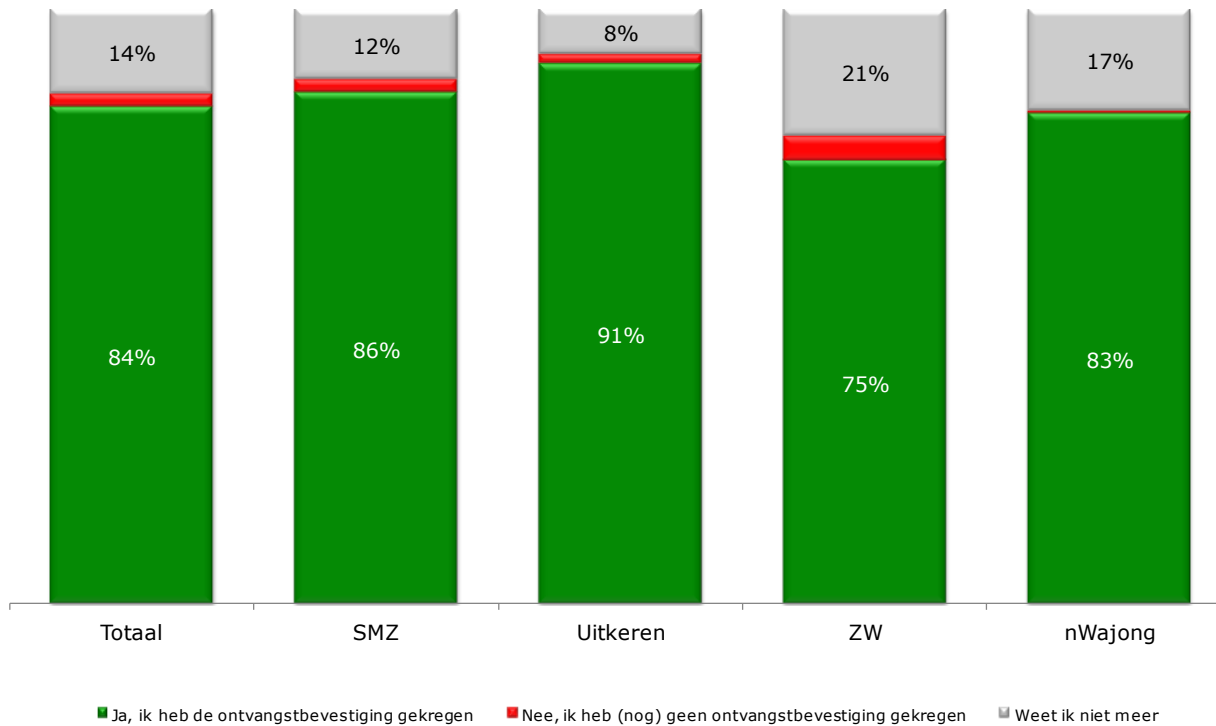
Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met UWV?



In het 1e tertiaal van 2013 heeft 24% van de klanten recent contact gehad met UWV.



UWV heeft u een ontvangstbevestiging gestuurd waarin staat vermeld wanneer u de beslissing over uw aanvraag krijgt. Klopt dit?

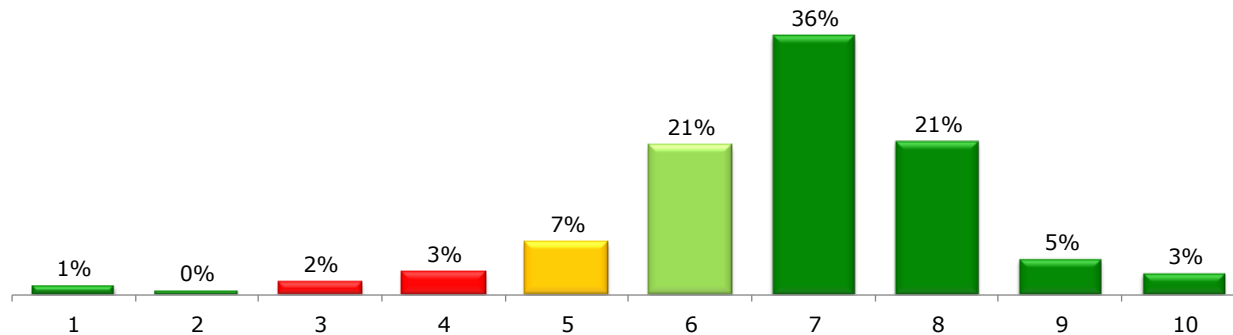


84% van de klanten heeft een ontvangstbevestiging ontvangen.



## Rapportcijfer - bereikbaarheid en gebruiksgemak

Gemiddeld: 6,8



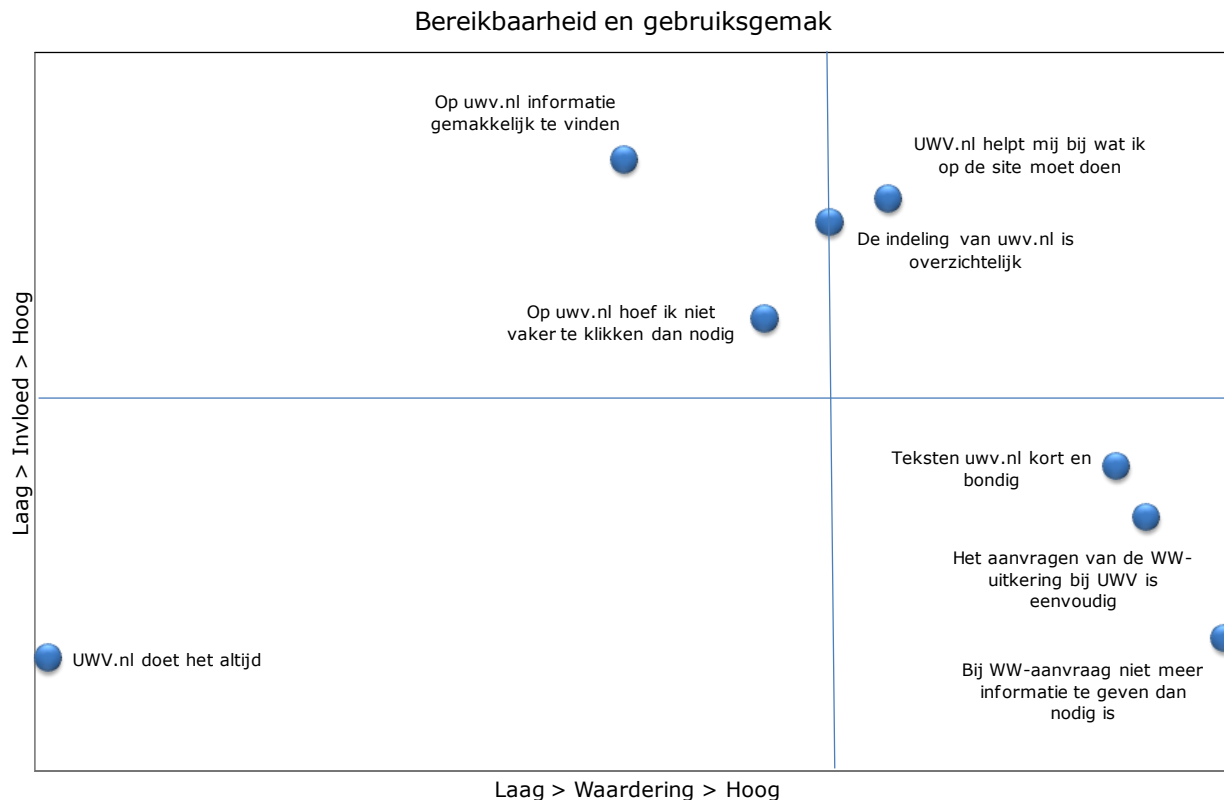
Het rapportcijfer voor de bereikbaarheid en het gebruiksgemak is een 6,8.



### Bereikbaarheid en gebruiksgemak

	Uitkeren
Op uwv.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden	6,0
De teksten op uwv.nl zijn kort en bondig	7,0
Ik hoef bij de WW-aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is	7,2
Het aanvragen van de WW-uitkering bij UWV is eenvoudig	7,1
De indeling van uwv.nl is overzichtelijk	6,4
UWV.nl doet het altijd	4,9
UWV.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	6,6
Op uwv.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig	6,3

Eén aspect scoort een onvoldoende. 'UWV.nl doet het altijd' (4,9).

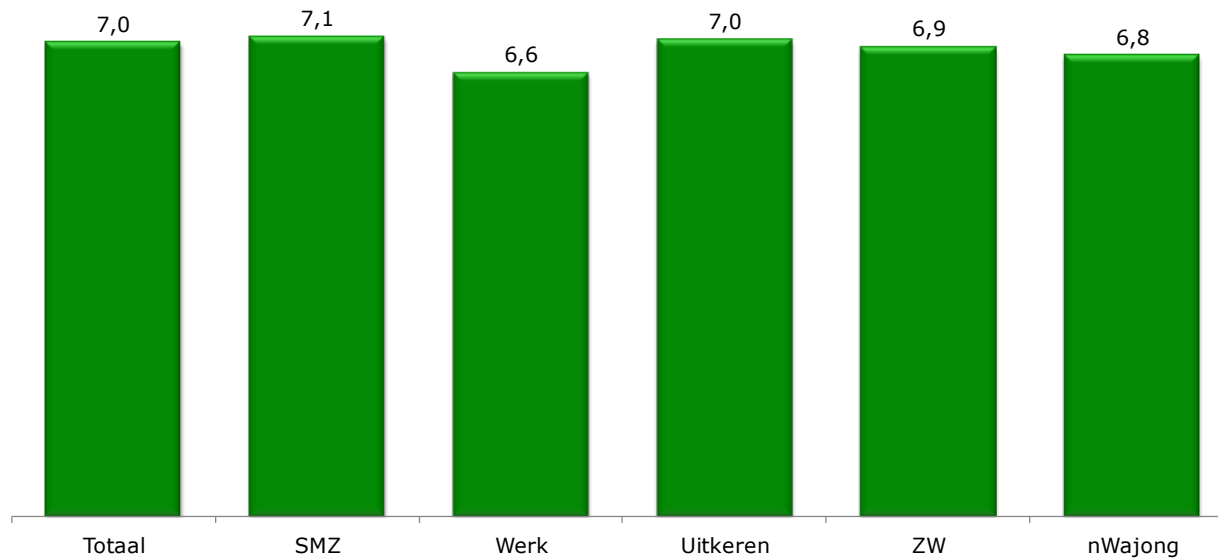


Er zijn een tweetal aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013: 'op uuv.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig' en 'op uuv.nl informatie gemakkelijk te vinden'.

# Bereikbaarheid en toegankelijkheid



Rapportcijfer - bereikbaarheid en toegankelijkheid



Het rapportcijfer voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid is een 7,0. Werk-klienten geven een lager cijfer (6,6).

# Bereikbaarheid en toegankelijkheid



## Bereikbaarheid en toegankelijkheid

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Ik weet waar ik bij UWV met vragen terecht kan	6,8	6,9		6,7		
UWV Telefoon (0900-9294) is goed bereikbaar	7,4	7,4		7,2	7,5	7,4
Bij UWV Telefoon (0900-9294) krijg ik snel iemand te spreken	7,1	7,2		6,9	7,2	6,8
Ik word door UWV altijd binnen 24 uur of volgens afspraak teruggebeld	6,9	7,0	6,5	6,8	7,1	7,0
De brieven die ik van UWV ontvang zijn helder	7,4	7,4		7,4	7,2	
De informatie op de internet-site van UWV is goed vindbaar	6,6	6,7	6,5	6,3	6,6	7,2
De internet-site van UWV geeft een antwoord op mijn vraag	6,4	6,3	6,2	6,4	6,4	7,0
Het taalgebruik op de internet-site van UWV is helder	7,3	7,3	7,1	7,2	7,4	7,6
Het digitale formulier (voor de uitkeringsaanvraag)(of doorgeven van wijzigingen) is gebruiksvriendelijk	6,9	6,8		6,8		7,3
Bij het bezoek aan het UWV-kantoor word ik aan de balie correct ontvangen en geholpen	8,1	8,1	8,1			8,5
Formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen	6,9	6,8		7,0	7,0	
De vragen op formulieren van UWV zijn duidelijk	7,2	7,2		7,2	7,2	7,6

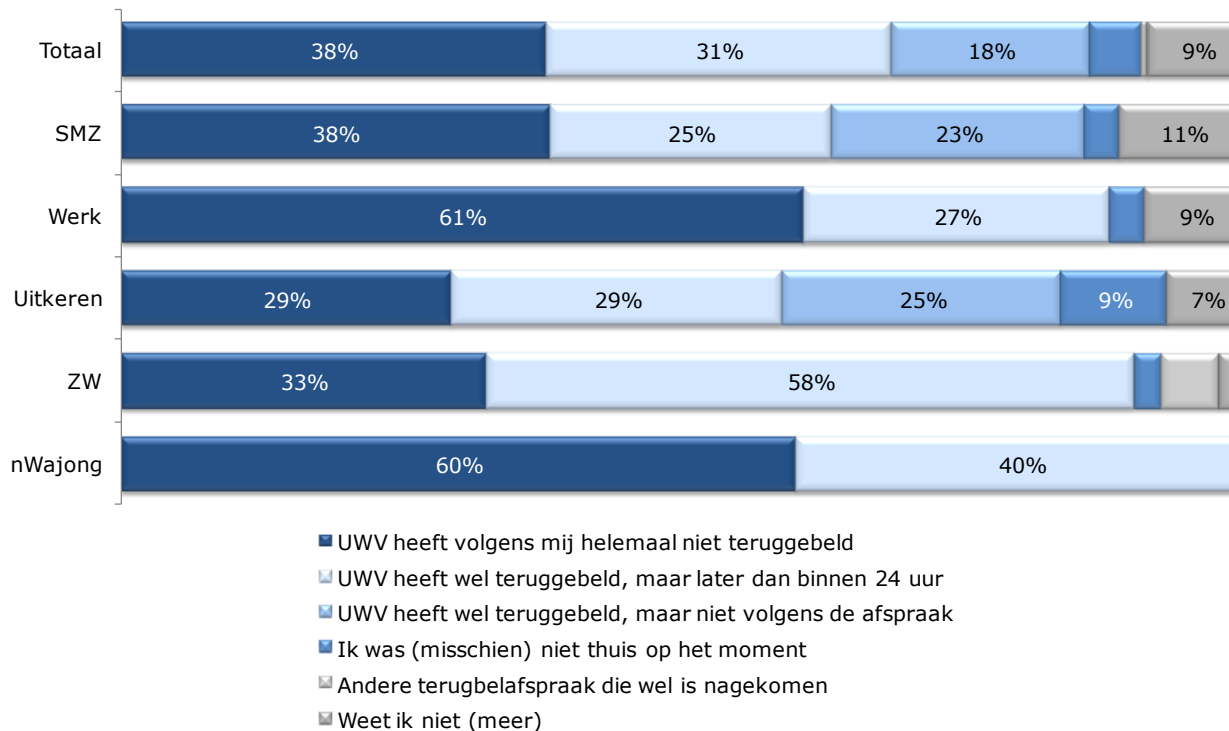
Over de hele lijn zijn de klanten tevreden over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van UWV. Alle aspecten scoren een voldoende. Bij een bezoek aan het UWV-kantoor worden de klanten zeer correct ontvangen aan de balie.



# Bereikbaarheid en toegankelijkheid

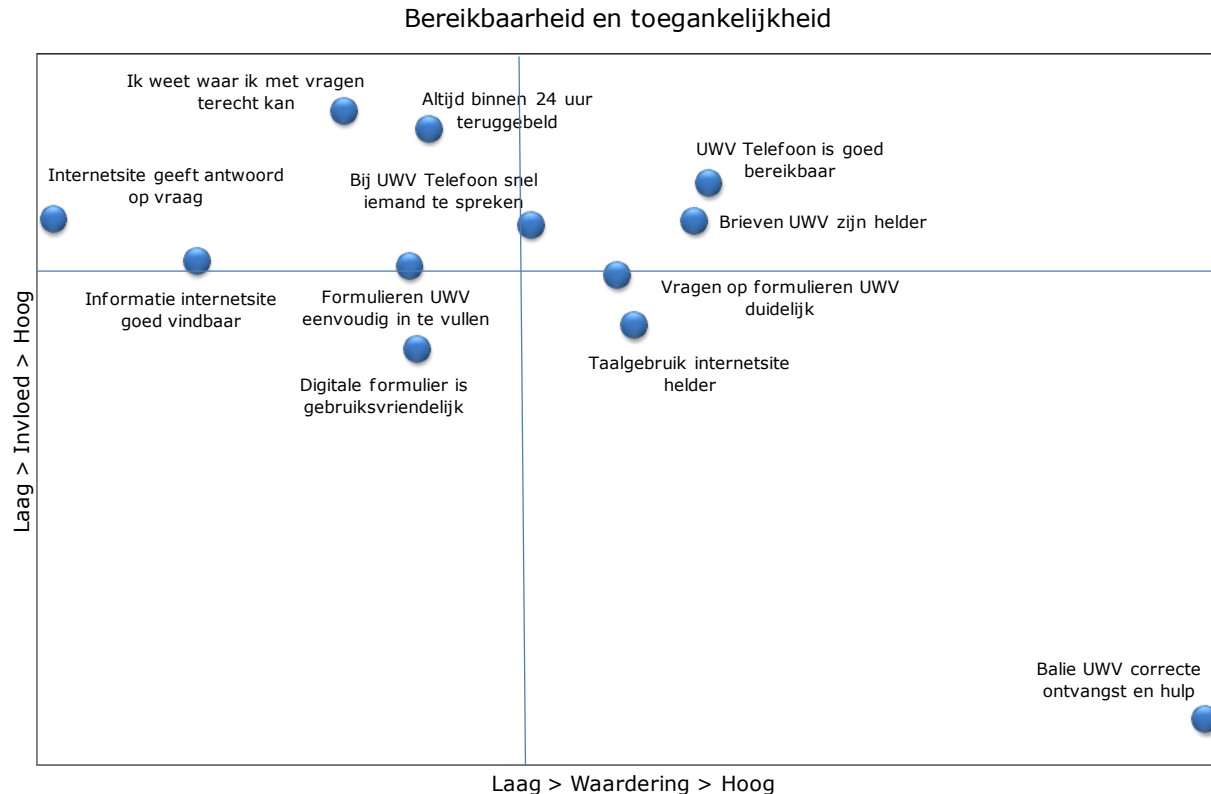


U heeft aangegeven dat u niet altijd binnen 24 uur of volgens afspraak bent teruggebeld. Wat is er volgens u gebeurd?



Een deel van de klanten is niet tevreden over het terugbellen door UZW als ze via UZW Telefoon een vraag stellen. Volgens 38% van deze klanten heeft UZW helemaal niet teruggebeld. 31% geeft aan dat ze later dan binnen 24 uur terugbelden.

# Bereikbaarheid en toegankelijkheid

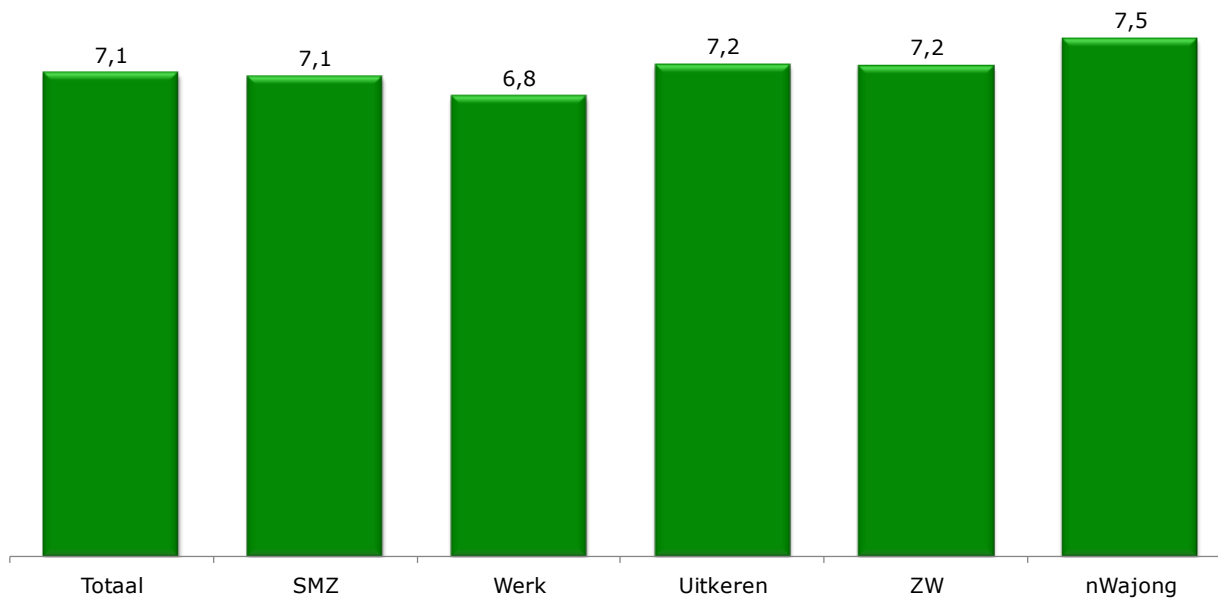


Er zijn een viertal aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013: 'internetsite geeft antwoord op vraag', 'altijd binnen 24 uur teruggebeld', 'ik weet waar ik met vragen terecht kan' en 'informatie internetsite goed vindbaar'.

# Persoonlijke aandacht



Rapportcijfer - persoonlijke aandacht



Het rapportcijfer voor persoonlijke aandacht is een 7,1. nWajongers geven een hoger cijfer (7,5).

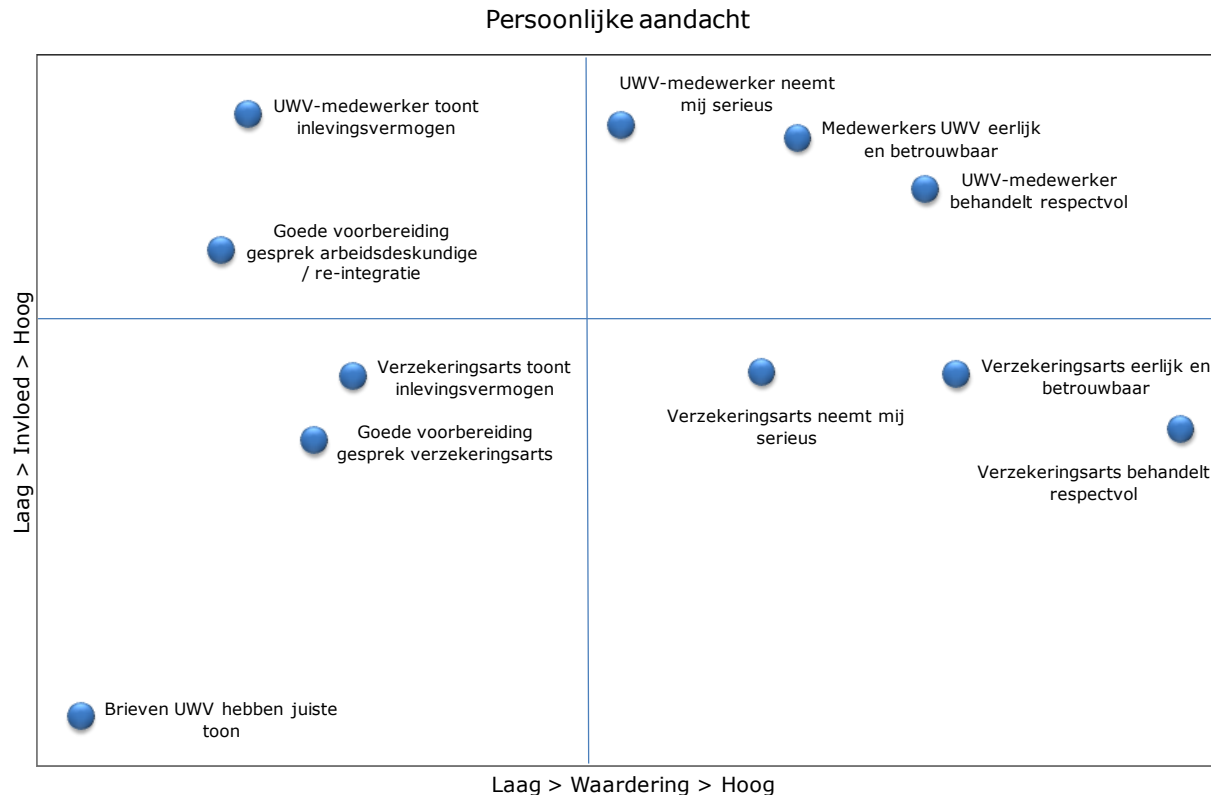
# Persoonlijke aandacht



## Persoonlijke aandacht

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
De brieven die ik van UWV ontvang hebben de juiste toon	7,4	7,4		7,3	7,3	7,9
Ik word door de UWV-medewerkers serieus genomen	7,7	7,8	7,4	7,6	7,8	8,1
Ik word door de verzekeringsarts serieus genomen	7,8	7,6				8,3
Door UWV-medewerkers word ik respectvol behandeld	7,9	8,0	7,8	7,6	7,9	8,1
Door de verzekeringsarts word ik respectvol behandeld	8,0	7,9				8,4
De medewerkers van UWV met wie ik contact heb komen eerlijk en betrouwbaar over	7,8	7,9	7,6	7,6	7,9	8,1
De verzekeringsarts komt eerlijk en betrouwbaar over	7,9	7,8				8,3
De UWV-medewerkers tonen inlevingsvermogen	7,5	7,7	7,3	7,1	7,5	7,9
De verzekeringsarts toont inlevingsvermogen	7,5	7,4				8,0
Bij het gesprek heeft de arbeidsdeskundige / re-integratiebegeleider zich goed voorbereid	7,5	7,6	7,1			7,8
Bij het gesprek heeft de verzekeringsarts zich goed voorbereid	7,5	7,4				7,9

Alle aspecten die te maken hebben met persoonlijke aandacht scoren een zeer ruime 7 of zelfs een 8.

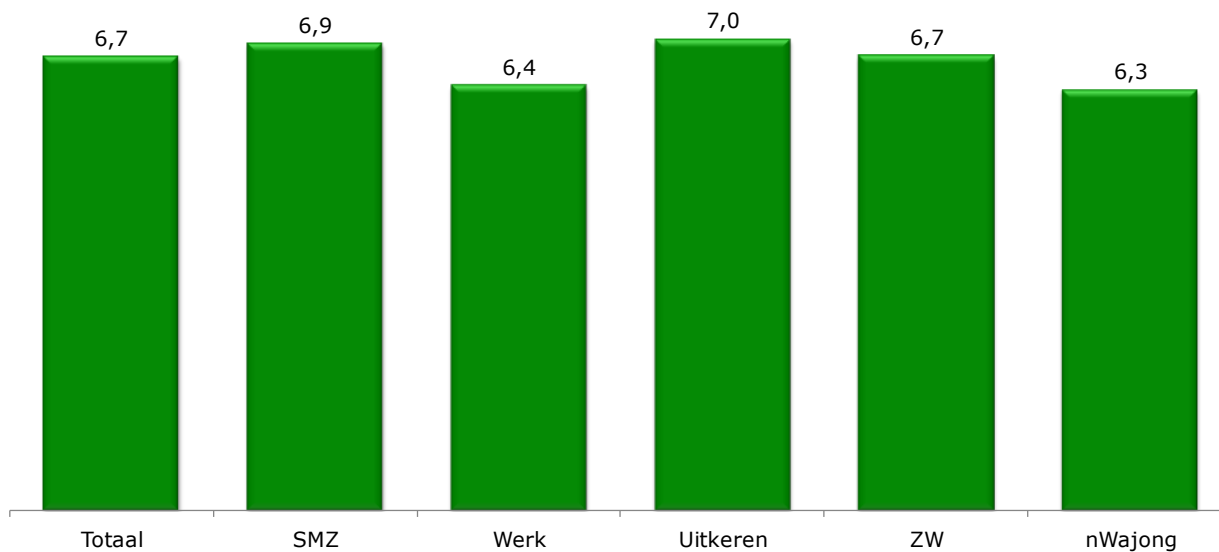


Aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013 zijn: 'UWV-medewerker toont inlevingsvermogen' en 'goede voorbereiding gesprek arbeidsdeskundige', ondanks de toch zeer behoorlijke rapportcijfers (kwadrant linksboven).

\* De invloed op het totaal oordeel is berekend o.b.v. correlaties tussen oordeel op deelaspecten en totaal oordeel over UWV.



## Rapportcijfer - maatwerk



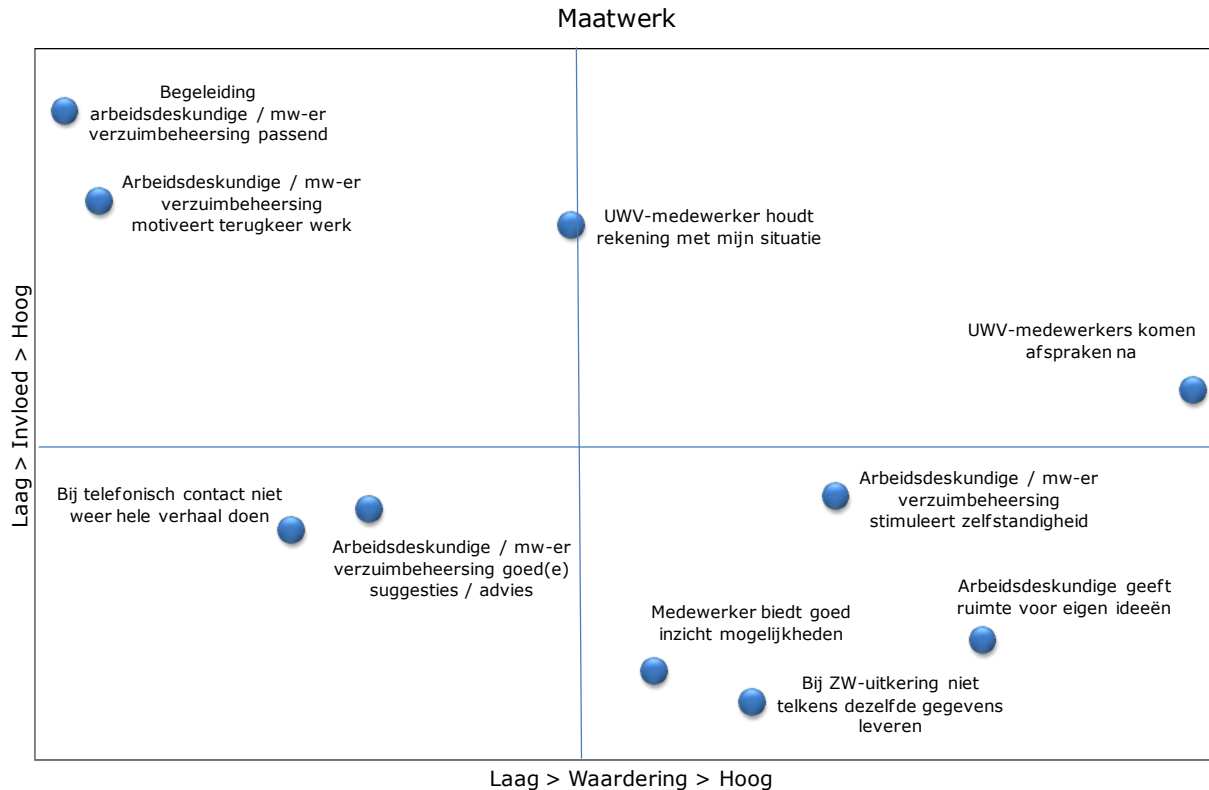
Het rapportcijfer voor maatwerk is een 6,7.



## Maatwerk

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Bij de afhandeling van mijn uitkering / aanvraag houdt de UWV-medewerker voldoende rekening met mijn situatie	6,8		6,7	6,8	7,1	
De arbeidsdeskundige / re-integratiebegeleider / mw-er verzuimbeheersing biedt mij een goed inzicht in mijn mogelijkheden	6,9	7,2	6,2		6,7	7,4
Als ik gebeld of teruggebeld word hoef ik niet weer mijn hele verhaal te doen	6,5	6,7	6,2	6,4	6,7	5,6
Bij UWV / mijn ZW-uitkering hoef ik niet telkens dezelfde gegevens te leveren	7,0	6,9		7,0	7,3	7,2
UWV-medewerkers / arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing komen hun afspraken na die met mij gemaakt zijn	7,4	7,4	7,1	7,4	7,5	7,5
De arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing motiveert en stimuleert mij bij de terugkeer naar werk	6,4		6,1		6,6	7,0
De begeleiding door de arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing gebeurt op een manier die bij mij past	6,3		6,1		6,9	
Ik ben door de arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing in staat gesteld mijn eigen verantwoordelijkheid te nemen en zelfstandig te handelen	7,0		7,0			
Ik krijg van de arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing nuttige suggesties en bruikbare adviezen	6,6		6,3			7,2
Ik krijg van de arbeidsdeskundige voldoende ruimte voor mijn eigen ideeën	7,2		7,0		7,1	7,7

Over de hele linie zijn de klanten tevreden over het maatwerk van UWV; alle aspecten scoren een (ruime) voldoende. 'UWV-medewerkers komen hun afspraken na' krijgt het hoogste cijfer (7,4).



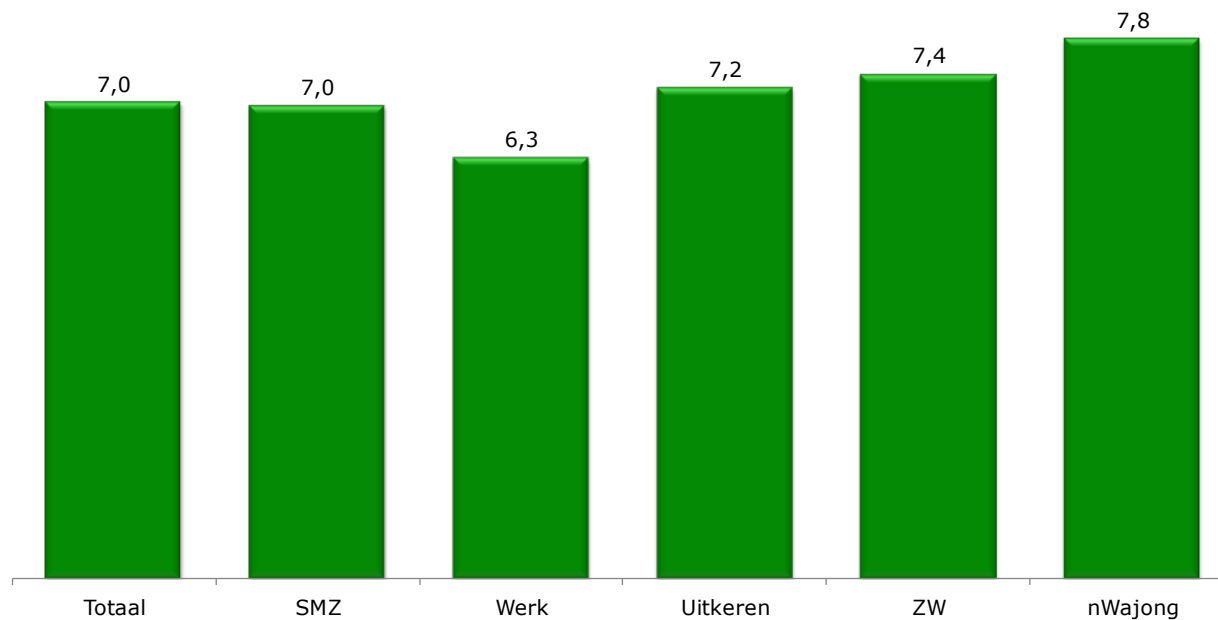
Aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013 zijn 'arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing motiveert terugkeer werk', 'begeleiding arbeidsdeskundige / mw-er verzuimbeheersing passend' en 'UWV-medewerker houdt rekening met mijn situatie'.

\* De invloed op het totaal oordeel is berekend o.b.v. correlaties tussen oordeel op deelaspecten en totaal oordeel over UWV.





Rapportcijfer - snelheid en tijdigheid



Het rapportcijfer voor snelheid en tijdigheid is 7,0. nWajongers geven hogere cijfers (7,8). Werk-klienten geven een 6,3.

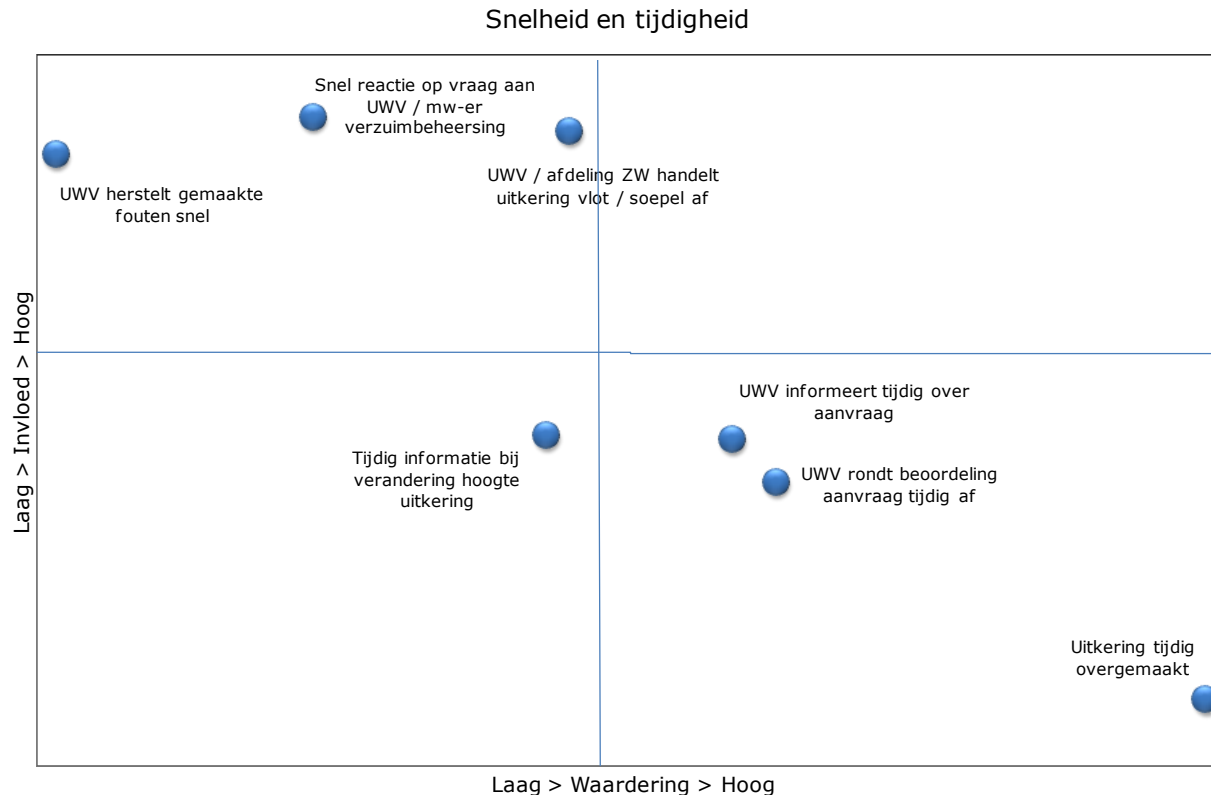
# Snelheid en tijdigheid



## Snelheid en tijdigheid

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Ik ben tijdig door UWV geïnformeerd over mijn aanvraag	7,7	7,7		7,7	7,6	
Als ik een vraag stel aan UWV / mw-er verzuimbeheersing krijg ik snel een reactie	7,0	7,1	6,8	7,2	7,1	
Als er iets niet goed is gegaan of er zijn fouten gemaakt herstelt UWV dit snel	6,7	6,6		6,6	6,4	7,3
UWV heeft de beoordeling van mijn (uitkering X-)aanvraag tijdig afgerond	7,7	7,7		7,7		7,9
UWV / de afdeling ZW handelt bij de afhandeling van mijn uitkering vlot en soepel	7,4			7,4	7,5	
Mijn uitkering wordt op tijd overgemaakt	8,4			8,3	8,4	8,6
Bij veranderingen in de hoogte van de uitkering ben ik tijdig geïnformeerd	7,4			7,3	7,2	7,8

Alle aspecten scoren een voldoende in het 1e tertiaal van 2013. 'Mijn uitkering wordt op tijd overgemaakt' krijgt met 8,4 het hoogste rapportcijfer.

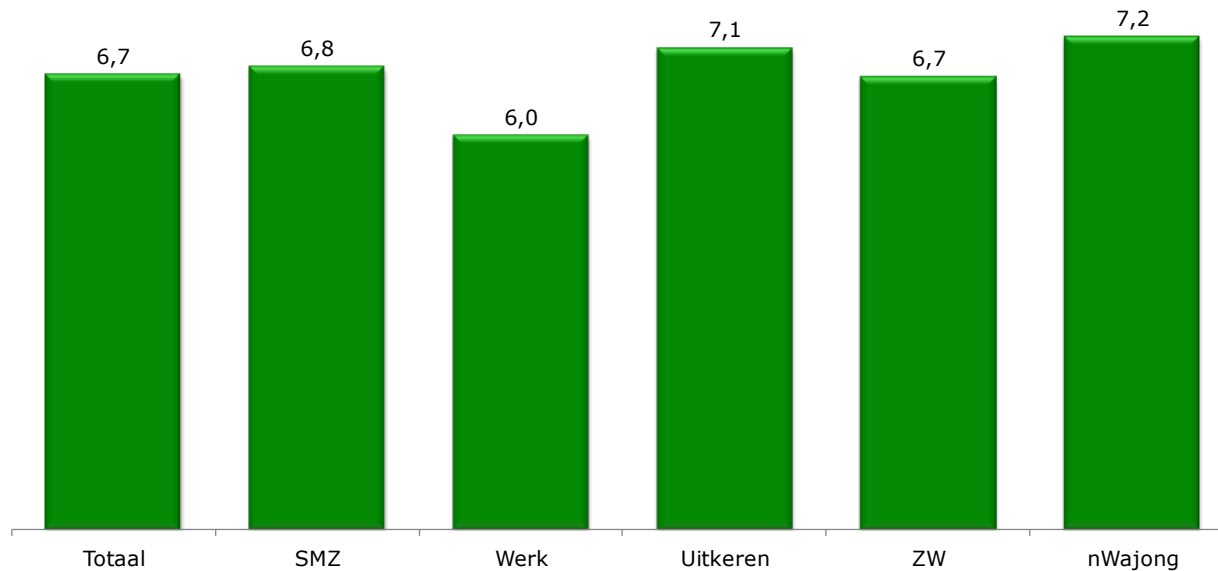


Aandachtspunten in het 1e tertiaal van 2013 zijn: 'UZW herstelt gemaakte fouten snel', 'snel reactie op vraag' en het vlot afhandelen van de uitkering omdat deze aspecten beneden gemiddeld gewaardeerd worden en een boven gemiddelde invloed\* op het totaaloordeel over snelheid en tijdigheid bij UZW hebben.

\* De invloed op het totaal oordeel is berekend o.b.v. correlaties tussen oordeel op deelaspecten en totaal oordeel over UZW.



Rapportcijfer - duidelijkheid



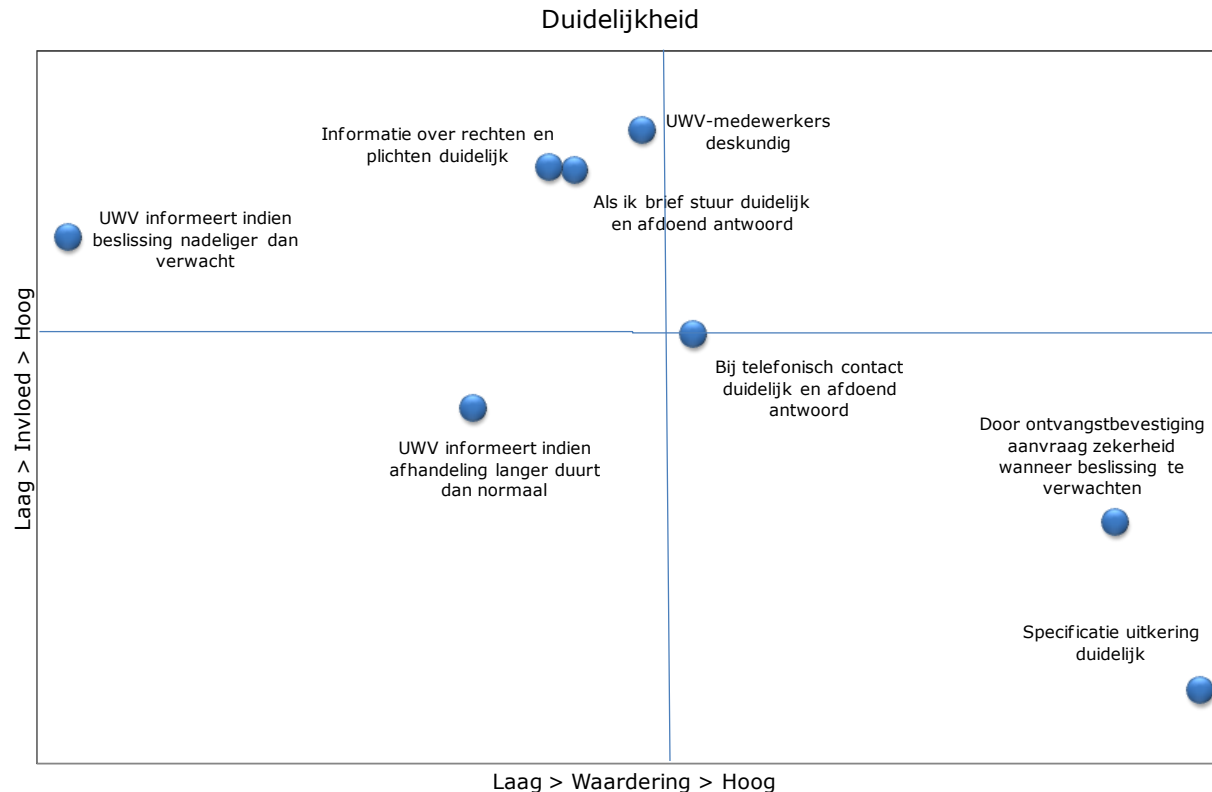
Het rapportcijfer voor duidelijkheid is een 6,7. nWajongers geven een hoger cijfer (7,2). Werk-klienten geven een 6,0.



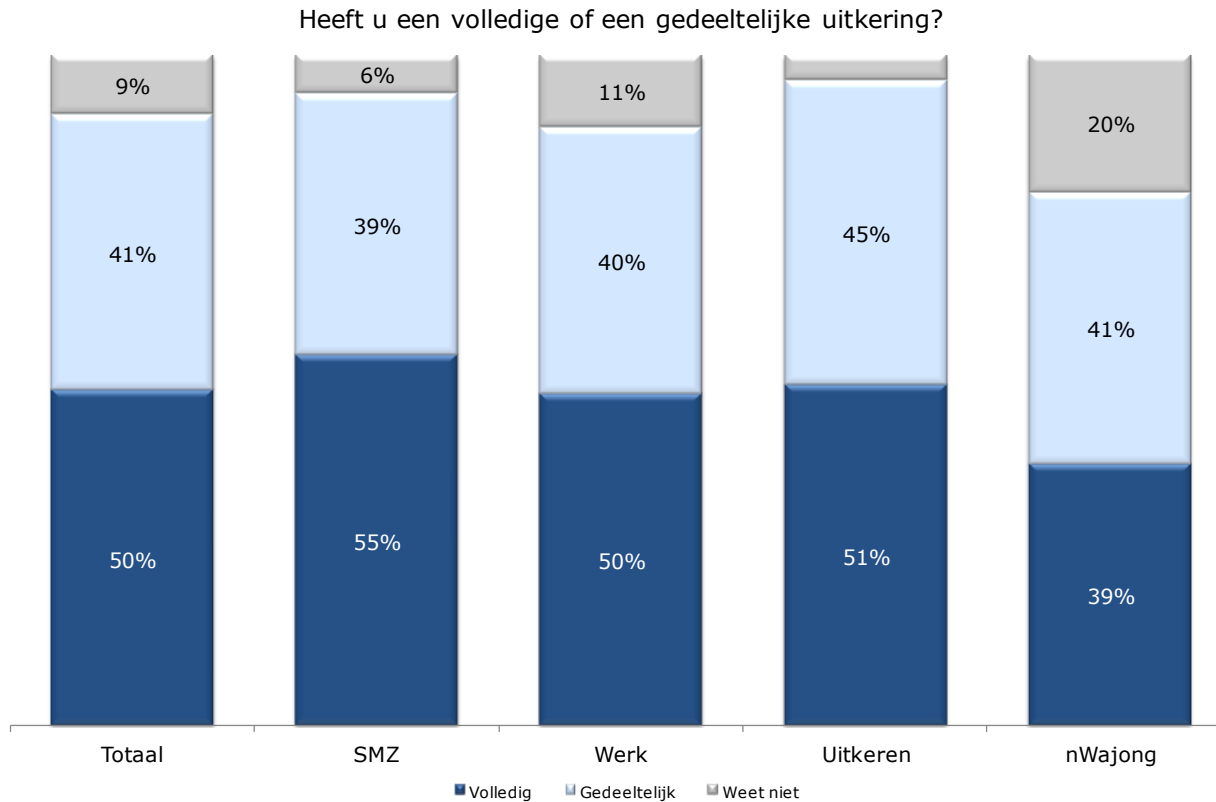
## Duidelijkheid

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Door de ontvangstbevestiging van mijn aanvraag heb ik meer zekerheid over wanneer ik de beslissing kan verwachten	7,5	7,5		7,3	7,3	7,6
Ik ben door UWV geïnformeerd als (dat) de beslissing nadeliger uitpakt dan verwacht	6,4	6,4		6,5	6,5	
Ik ben door UWV geïnformeerd als de afhandeling langer duurt dan normaal	6,8	6,7		6,8	6,4	7,4
Als ik met UWV Telefoon (0900-9294) bel krijg ik een duidelijk en afdoend antwoord op mijn vragen	7,0	7,0		7,0	7,3	6,5
Als ik een brief aan UWV stuur krijg ik een duidelijk en afdoend antwoord	6,9	7,0		6,9	6,8	
UWV-medewerkers / mw-er verzuimbeheersing / mw-er Uitkeren ZW zijn (is) inhoudelijk deskundig	7,0	6,9		7,1		
Ik krijg duidelijke informatie van UWV / mw-er verzuimbeheersing over wat wel kan (rechten) & niet kan (plichten)	6,9		6,6		7,1	7,4
De specificatie van mijn uitkering is duidelijk	7,5			7,4	7,6	8,0

Klanten waarderen de ontvangstbevestiging (7,5) en de duidelijke specificatie van hun uitkering (7,5).



Er zijn een viertal aandachtspunten (kwadrant linksboven): 'UWV informeert indien beslissing nadeliger dan verwacht', 'als ik brief stuur duidelijk en afdoend antwoord', 'informatie over rechten en plichten duidelijk' en de deskundigheid van de medewerkers.



De helft van de ondervraagden (50%) heeft een volledige uitkering.

# Achtergrond



## Wat bent u?

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Man	52%	53%	53%	55%	45%	47%
Vrouw	48%	47%	47%	45%	55%	53%
Steekproef	5049	1587	965	1159	901	437

De verhouding tussen vrouwen en mannen in de steekproef is nagenoeg gelijk.

## Wat is uw leeftijd?

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Jonger dan 26 jaar	12%	2%	10%	4%	7%	85%
Van 26 t/m 35 jaar	14%	10%	16%	13%	23%	8%
Van 36 t/m 45 jaar	17%	18%	18%	19%	20%	3%
Van 46 t/m 55 jaar	27%	34%	26%	30%	24%	3%
Ouder dan 55 jaar	30%	36%	30%	34%	26%	1%
Steekproef	5049	1587	965	1159	901	437

57% van de klanten is ouder dan 45 jaar.

## Wat is uw opleiding?

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Laag	44%	46%	43%	40%	37%	61%
Midden	34%	33%	35%	34%	37%	30%
Hoog	22%	21%	22%	26%	26%	10%
Steekproef	5049	1587	965	1159	901	437

44% van de klanten is laag opgeleid, 34% van de klanten is middelbaar opgeleid en 22% is hoog opgeleid.





## Duur uitkering

	Totaal	SMZ	Werk	Uitkeren	ZW	nWajong
Korter dan 2 jaar	0%		1%	1%		
2-5 jaar	2%		7%	1%		
Langer dan 5 jaar	7%		14%	20%		
Korter dan 6 weken	1%				6%	
Tussen 6 en 8 weken	1%				5%	
Langer dan 8 weken	8%				44%	
Korter dan 1 maand / 1 maand	0%			0%		
Langer dan 1 - korter dan 2 maanden	0%			1%		
Langer dan 2 - korter dan 3 maanden	1%			6%		
Langer dan 3 maanden	6%			27%		
6 tot 12 maanden	2%			7%		
Langer dan 12 maanden	8%			36%		
Van 8 weken tot 3 maanden	2%	6%				
Van 3 maanden tot 1 jaar	9%	28%				
Langer dan 1 jaar	3%	9%				
0 tot 3 maanden	3%	10%				
Langer dan 3 maanden	14%	44%				
Korter dan 3 maanden	1%					10%
3 tot 6 maanden	6%					74%
Langer dan 6 maanden	1%					17%
Korter dan 6 maanden	4%		19%			
Langer dan 6 maanden	11%		59%			
N.v.t.	9%	2%			45%	
Steekproef	5049	1587	965	1159	901	437

Voor elke klantgroep geldt dat de meeste ondervraagde UWV-klienten al langer een uitkering hebben.



## Met welk UWV-kantoor heeft u het meeste contact?

Alkmaar	360	Heerlen	311
Almere	212	Hengelo	232
Amsterdam	366	Leeuwarden	106
Apeldoorn	64	Leiden	185
Arnhem	195	Nijmegen	64
Assen	30	Rijswijk	19
Breda	231	Rotterdam	189
Den Bosch	104	Tilburg	77
Den Haag	176	Utrecht	169
Dordrecht	58	Venlo	62
Eindhoven	295	Zwolle	198
Goes	40	Doetinchem	48
Groningen	178	Emmen	27
Haarlem	51	Roermond	37
Steekproef		4084	

# Onderzoeksverantwoording

---



Methode: online onderzoek  
Doelgroep: klanten van UWV  
Steekproefkader: bestand klanten (UWV)  
Steekproefomvang: n = 5.049  
Veldwerkperiode: 17 april 2013 – 20 mei 2013