

Or UWV zet rem op invoering procesvernieuwing

Tunnelvisie bestuur UWV meedogenloos afgestraft

De Raad van Bestuur van uitkeringsinstantie UWV had last van tunnelvisie waar het ging om het doorvoeren van een nieuw klantproces. De bestuursleden dachten dat er al licht gloorde aan het eind van de tunnel. Maar helaas, het bleek het licht van een tegenligger te zijn: de ondernemingsraad.

Door Joukje Sanders

De uitspraak van de Ondernemingskamer op 13 mei in de zaak tussen de or en de Raad van Bestuur van UWV zorgde voor nogal wat commotie. Het RTL Nieuws opende ermee in de uitzending van die dag en verschillende media sprongen er bovenop met koppen als 'UWV-personeel dupe van overhaaste reorganisatie' en 'Rechter fluit UWV terug'. Inmiddels is de rust wedergekeerd op het hoofdkantoor in Amsterdam. Toch is met de uitspraak de zaak nog niet afgedaan. Het hangt allemaal samen met het vernieuwingsproces dat al een aantal jaren gaande is binnen UWV. De insteek daarvan is dat

- Van proces- naar klantgericht
- Or niet serieus genomen
- Succes bij Ondernemingskamer



Plaatsvervangend or-voorzitter Leo de Vrijer en or-secretaris Elly van Rijn hebben er hard voor moeten knokken, maar uiteindelijk wonnen ze de strijd tegen de Raad van Bestuur van UWV.

niet langer het proces centraal staat, maar de klant. Om een en ander in de praktijk te testen, worden proefimplementaties uitgevoerd om te zien of voorgestelde procesvernieuwingen het gewenste effect hebben.

Klanttevredenheid

Zo ook ten aanzien van WIA-uitkeringen. Het afgelopen jaar draaiden in de regio's Alkmaar/Haarlem en Hengelo proefprojecten om te zien of het nieuwe systeem in staat was de klanttevredenheid op te krikken en sneller en efficiënter te kunnen werken. De eerste resultaten waren niet bemoedigend: slechts 35 procent van de WIA-beslissingen werd op tijd genomen, dit in tegenstelling tot de 85 procent voor de rest van de door de organisatie genomen beslissingen in de oude situatie. Ook de meeste medewerkers gaven aan allesbehalve tevreden te zijn. Reden voor de or om goed vinger aan de pols te houden en de signalen te ventileren richting bestuurder Joop Linthorst. Maar dat was aan dovemansoren gericht.

Autistisch

'Linthorst en de zijnen lieten zich niet ontmoedigen door de tegenvallende resultaten', vertelt Leo de Vrijer, plaatsvervangend or-voorzitter. De Raad van Bestuur had als streefdatum voor een landelijke invoering 1 mei 2009 voor ogen en die datum moest koste wat kost gehaald worden. 'De resultaten uit de risicoanalyse werden terzijde geschoven en gezien als groeidocument, de opmerkingen van de or genegeerd, evenals de negatieve signalen vanuit de medewerkers', vertelt or-secretaris Elly van Rijn. De or gaf het advies niet over te gaan tot landelijke invoering van het klantproces. Noch de klanten, noch de medewerkers zouden gebaat zijn bij een landelijke uitrol. 'En dat was nota bene het uitgangspunt', aldus de or-secretaris.

Volgens de or moeten de proefprojecten worden voortgezet totdat alle problemen zijn opgelost en totdat voldaan is aan de randvoorwaarden die de Raad van Bestuur, de accountantsdienst en de or hebben opgesteld. De Vrijer: 'Eén van die voorwaarden was een goedwerkend klantproces. Maar we constateerden al snel dat daar geen sprake van was. Daar kwam nog bij dat het klantproces slechts gedeeltelijk was getest. Ook de systeemondersteuning was onvoldoende,

er waren extra fte's nodig en we maakten ons zorgen over de gevolgen van de landelijke invoering voor de komende jaren: dit zou gegarandeerd op een grote mislukking uitdraaien. En op dergelijke imagoschade zitten we niet te wachten.' De or kreeg echter nul op het rekest. Van Rijn: 'Het ging zelfs zo ver dat ons op een bepaald moment werd verweten een autistische or te zijn.'

Valse start

Ondertussen zijn de verhoudingen tussen Linthorst en de or dermate vertroebeld dat er van overlegvergaderingen geen sprake meer is. De or en de Raad van Bestuur schakelen een externe procesbegeleider in, evenals een

juridisch adviseur in de persoon van Loe Sprengers. De or eist dat de Raad van Bestuur alsnog advies vraagt over de landelijke invoering, wat uiteindelijk niet gebeurt. De conclusie van de or

– na ampel beraad over maatregelen, criteria en pilotresultaten – blijft echter ongewijzigd: de nieuwe werkwijze levert geen verbetering op. Van Rijn: 'Bij zo'n ingrijpend reorganisatieproces kun je maar één keer een goede start maken. Wij zijn niet gebaat bij een valse start die allerlei noodoplossingen nodig maakt om de boel draaiende te houden.' Maar de RvB legt het negatieve advies naast zich neer en besluit om de landelijke invoering nu een landelijke proefimplementatie te noemen en dus evengoed UWV-breed te gaan uitvoeren.

'Het was een schijnconstructie', vertelt Leo de Vrijer. 'De invoering zou gewoon doorgang vinden, alleen onder een andere naam: een landelijke proefimplementatie.' Toen was de maat vol bij de or. Op 29 april besloot de or de gang naar de rechter in te zetten, maar dan moest de voorziening wel voor 1 mei zijn ingediend bij de Ondernemingskamer. 'Dat was een spannende en zeer stressvolle week', herinnert Elly van Rijn zich nog. Maar de or kreeg loon naar werken. Op 13 mei deed de OK uitspraak en de or werd op alle punten in het gelijk gesteld.

Terugkeerdraaiboek

Maar daarmee is de kous niet af. Er zijn nog steeds twee belangrijke punten die de aandacht van de or opeisen. Aan de ene kant ligt er de uitvoering van het terugkeerdraaiboek en aan de andere kant het herstellen van de vertrouwensbreuk met de bestuur-

der. Dat laatste bleek relatief gezien het eenvoudigst. 'Joop Linthorst is niet langer onze overlegpartner binnen de Raad van Bestuur', vertelt or-voorzitter Teun Meirink. 'Voortaan overleggen wij met David Jongen, iemand die de nodige ervaring heeft in de medezeggenschap en die graag wil werken aan het herstellen van het vertrouwen tussen bestuur en medewerkers. Want het was natuurlijk niet alleen de verhouding tussen de or en het bestuur die was verstoord, ook het personeel had er op een bepaald moment geen vertrouwen meer in.'

De uitwerking van het terugkeerdraaiboek is echter geen sinecure. Door de proefimplementatie waren medewerkers al van werkplek veranderd, en een aantal medewerkers is zelfs voor hun werk verhuisd. De uitspraak van de OK stelde echter dat moest worden teruggekeerd naar de situatie voor 1 mei 2009 en dat zou betekenen dat iedereen weer terug moest naar zijn oude werkplek. 'Heel vervelend voor de betrokken medewerkers', erkent Elly van Rijn. 'Er wordt nu gewerkt aan maatwerkoplossingen voor de schrijnende gevallen.'

Maar de or-secretaris heeft er alle vertrouwen in dat het goed gaat komen. 'Wij zijn als or niet tegen vernieuwing. Sterker nog, we onderschrijven het klantgericht werken voor de volle honderd procent. Maar dan moet het wel goed en volgens de regels gebeuren, en niet omdat iemand per se een bepaalde datum wil halen en het uiteindelijke doel uit het oog verliest.'



Reactie Loe Sprengers:

'Voor mij stond al vrij snel vast dat de gevoerde handelwijze van de Raad van Bestuur de toets der kritiek niet zou doorstaan. Hoe ze het ook wilden noemen en of het nu tijdelijk was of niet; de or moest hierover advies worden gevraagd. Ook ontbrak er een wezenlijke argumentatie om over te gaan tot opschaling van het project. De uitkomsten van de proefimplementatie waren immers negatief. Met de stap naar de Ondernemingskamer heeft deze or laten zien dat er een grens was overschreden. Ze hebben tot op het laatst geprobeerd er samen uit te komen, maar dat is niet gelukt. Toen was het aan de voorzitter van de Ondernemingskamer om een beslissing te nemen. Deze or heeft mijns inziens goed gehandeld in een overduidelijk geval van tunnelvisie bij de bestuurders.'