

Verbetervoorstel Beoordelingen SMZ

Voor: Management vakgroep Sociale Medische Zaken

Doel: klant beter informeren vooraf aan een beoordeling WIA

Van: Werkgroep SMZ Cliëntenraad Noord Holland Noord

Vanuit de WIA begeleiders zijn er signalen gekomen, dat het voorkomt dat zonder vooraankondiging (brief) telefonische beoordelingen plaatsvinden. Bovendien wordt, als er wel een brief komt, alleen de mogelijkheid van een telefoongesprek genoemd, zonder de optie van een fysieke beoordeling, Microsoft Teams of Whatsapp gesprek. De mogelijkheid dat er een begeleider bij aanwezig kan zijn, wordt ook niet vermeld. .

Daarnaast komt het ook voor dat de verzekeringsartsen/arbeidsdeskundigen niet op de hoogte zijn van de techniek van Microsoft Teams en beeldbellen via Whatsapp.

Daarom adviseert de Cliëntenraad NHN het volgende:

- Stuur altijd een schriftelijke uitnodiging voor een gesprek met verzekeringsarts/arbeidsdeskundige.
- Vermelden in oproepprocedure dat schriftelijke uitnodiging daadwerkelijk is verstuurd .
- Benoem in de uitnodigingsbrief , - **vet gedrukt** - de mogelijkheid van MS Teams, beeldbellen of fysiek contact. Dan kan de klant aangeven waar de voorkeur naar uitgaat.
- Geef altijd aan dat er een begeleider bij het gesprek aanwezig kan zijn, zowel bij een digitale- als fysieke beoordeling.
- Ook stellen wij -indien nodig- scholing voor van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen in digitale technieken zoals MS Teams of WhatsApp, waarbij de mogelijkheid een begeleider toe te voegen bij een gesprek ook wordt aangeleerd.

Bovenstaande kan de dienstverlening voor klanten van het UWV helpen te verbeteren niet alleen voor nu - tijdens de pandemie - maar ook in de toekomst. Tot slot willen wij nog wel onze waardering uitspreken over het zoveel mogelijk door laten gaan van de beoordelingen, hetzij telefonisch, online dan wel fysiek.