

De Klantgerichte Verzekeringsarts

3e Muntendam Symposium, 8 december 2009

Marga van der Erve, Centrale Cliëntenraad UWV



Spreekuren

- ANGO, Algemene nederlandse gehandicapten organisatie, aangesloten bij de CG Raad, van daaruit in Centrale Cliëntenraad UWV.
 - Wekelijkse spreekuren voor mensen met een uitkering.
 - Veel informatie over hoe verzekeringsartsen cliënten benaderen, inhoudelijk informatie geven, bejegening van cliënten.
-

Bespreken per uitkering

- WIA & WVP/ZW
 - WAO
 - Wajong
 - WAZ
 - Samenloop WAO/WW
 - ZW/WW
-

Claimbeoordeling WIA

- Ervaring spreekuren: mensen zijn bang, weten niet waar ze aan toe zijn. Adviseurs schatten in wat er misschien kan uitkomen; geven meestal aan WIA/WGA.
 - Voor cliënten van belang dat men van tevoren weet dat er een lichamelijk onderzoek plaatsvindt.
 - Ook dat ze iemand mogen meenemen.
 - Aandacht en respect is voorwaarde voor voorkomen klacht.
-

Claimbeoordeling WIA

- Van belang is vooraf of begin van gesprek aangeven hoelang het gaat duren. Klachten van cliënten zijn vaak gericht op dat het te kort duurt en ze niet alles hebben kunnen zeggen.
 - VA & respect:
 - aandacht,
 - uitleg over wia-beoordeling, hoe een en ander in zijn werk gaat
 - niet voor pc zitten en vragen invoeren of telefoontjes tussendoor aannemen
 - voorbereiding van cliënten serieus nemen, bijvoorbeeld een dagboek over belastbaarheid d.w.z. hun dagindeling.
-

Claimbeoordeling WIA

- ZW/WVP
 - Met name voorgeschiedenis WVP is van belang. Voorzover VA dit mag doen aandacht schenken aan RIV WVP, luisteren naar cliënten die niet goed door werkgever zijn behandeld.
 - Info meegeven over taak arbeidsdeskundige.
 - Voorbeeld: Cliënte & werkgever door overschrijding termijn UWV geen administratieve sanctie mogelijk.
-

Beoordeling WAO

- Verschil uitleggen tussen oude criteria en nieuwe, strengere criteria. Veel cliënten denken dat ze o.g.v. nieuwe criteria beoordeeld worden, ook al krijgen ze een brief waarin wordt uitgelegd dat het over de oude criteria gaat: osb en asb.
 - Cliënten die voorheen 80-100% hadden en na asb-beoordeling 65-80% of minder ervaren een Lourdes effect. Goede uitleg en bespreken andere criteria dus “wat men wel kan” is echt nodig.
-

Beoordeling WAO

- Specialiseren in bepaalde ziektebeelden bijvoorbeeld ME/CVS dus de niet objectiveerbare, Kankerpatiënten, MS-patiënten. Uitleg over protocollen & mediprudentie hieromtrent.
 - Meedoen aan focusgroepen en diepte-interviews om dienstverlening en algehele aanpak te verbeteren.
 - Transparantie en duidelijkheid.
-

WAJONG

- VA Wajong: specialiseren in ontwikkelingsstoornissen of psychische ziektebeelden of somatische ziekte beelden of zeer goed allround zijn!
 - Bijscholen op comorbiditeit.
 - Familie en begeleiders erbij betrekken.
 - Na beoordeling begeleiding in samenspraak met AD.
-

WAZ

- Meeste WAZ-ers niet op de hoogte van nawerking WAZ 2004. Binnen 4 weken herleving WAZ na herbeoordeling 2004 of als er nu nog beoordelingen plaatsvinden voor de meest kansrijken.
 - WAZ-ers vragen op spreekuren naar mogelijkheden bijverdienen. Doorverwijzen naar AD is niet alleen voldoende/kijken naar beperkingen c.q. belastbaarheid is taak VA.
-

Samenloop met WW

- Na herbeoordelingen vanaf 2004 op spreekuren gemerkt dat veel mensen weer ziek werden binnen WW.
 - Van veel mensen werd de WAO opgehoogd door VA/ZW.
 - Binnenkort ZW binnen WW wordt doorlopen WW.
 - Criteria beoordeling voorheen en nieuwe ZW/WW? Duidelijkheid voor cliënten nodig.
-

Tips/adviezen

- Goed ingaan op wat cliënten vertellen/neem de tijd.
 - Goed reageren op inhoud van de ergste klachten die cliënt vertelt.
 - Respect.
 - Verstrekken uitkering betreft niet je eigen erfenis.
 - Niet telefoneren tijdens gesprek.
 - Achter de pc gaan zitten en je vragen aan cliënten stellen is niet erg klantvriendelijk.
-

Tips/adviezen

- Uitleg criteria asb en osb, bij eerste het uitgangspunt wat de cliënt nog wel kan.
 - Alle regels afwerken is makkelijk maar niet altijd klantvriendelijk.
 - Elke stap uitleggen.
 - Aangeven dat uitleg specialisten, andere artsen begrepen wordt.
 - Behandel de cliënt zoals je zelf behandeld wilt worden.
-

Casus 1: de goede verzekeringsarts

- Voorbeeld uit de praktijk door René Meijer, WAO begeleider van Ango Amsterdam



Casus 2: de slechte verzekeringsarts

- Voorbeeld door René Meijer, WAO begeleider van Ango Amsterdam

