



Wachten verlichten

Mario Keer & Matthijs Plak



Expertisecentrum Gedrag

K&S



Mario Keer

Werkbedrijf



Yvonne Engels

Handhaving



Michiel Kuik

SBK



Sabine Knook



Martine van Winckel



Niels Flick



Menno Scholten



Kim Lien
Van der Schans



Matthijs Plak



Janne Manschot

Zorgsysteem interview

De wachtlijsten in de ggz zijn berucht. Zo komt voor Douwe Nagelmaker (27) hulp te laat. 'Hij is vermoord door het systeem', zeggen zijn ouders. Wat ging er mis?

De ellenlange **wachtlijsten** in de ggz kosten Douwe het leven



Dit najaar maatregelen tegen wachtlijsten bij UWV

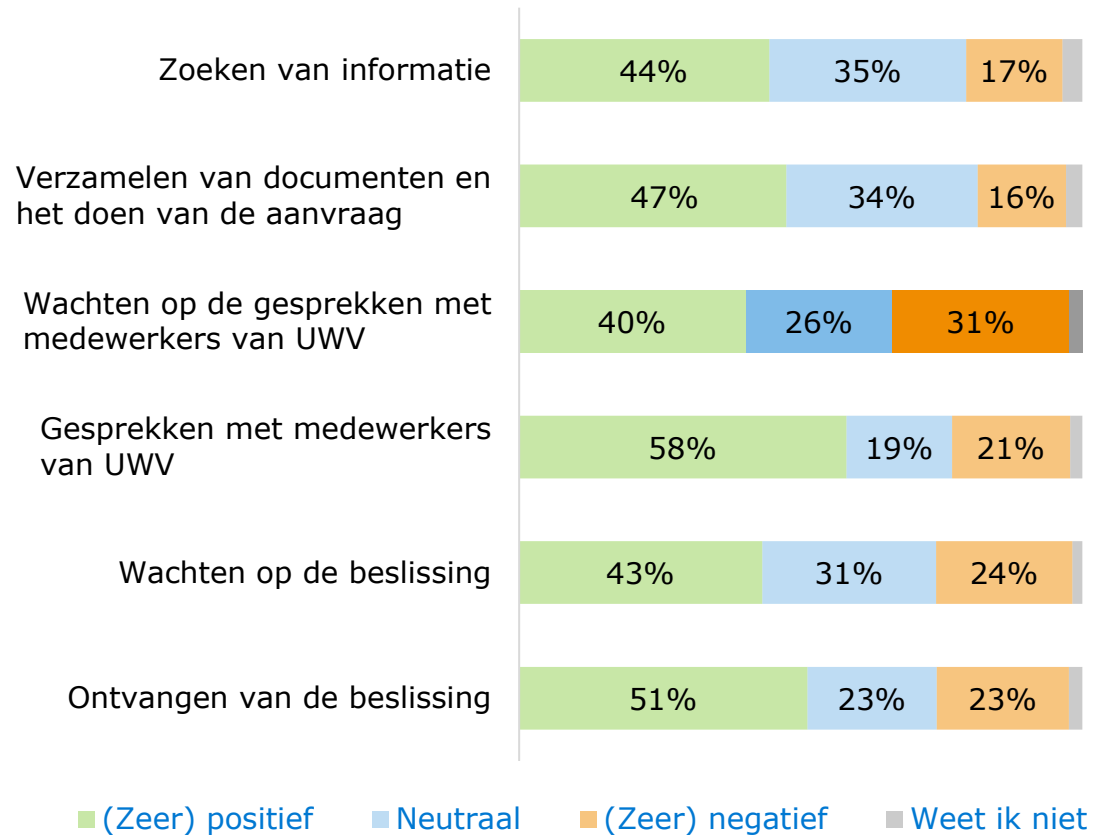
Nieuwsbericht | 26-08-2022 | 17:45

De wachtlijsten bij UWV voor sociaal-medische beoordelingen lopen hard op. Mensen die mogelijk arbeidsongeschikt zijn en wachten op een beoordeling, zitten hierdoor onaanvaardbaar lang in onzekerheid over hun inkomen. Ook zijn er zorgen over hardheden in het WIA-stelsel. Minister Van Gennip van Sociale Zaken en Werkgelegenheid neemt daarom dit najaar een aantal maatregelen die de wachtlijsten aanzienlijk moeten bekorten en die hardvochtigheden tegengaan. En onderzoekt ze welke maatregelen verder nog nodig zijn voor de middellange termijn. Tegelijkertijd stelt ze een commissie aan die adviseert over een toekomstbestendig stelsel. De ministerraad heeft ingestemd met deze brief aan de Tweede Kamer.



Klantsignalen

Ervaring dienstverlening tijdens WIA-aanvraag



Aantal klachten over de WIA



Klachten over de periode van
1 jan 2022 tot 30 jun 2022



"Ik had begin november 2021 uitspraak met betrekking tot mijn WIA behoren te krijgen. Dat duurde tot medio juli 2022. Die lange wachttijd heeft me vooral mentaal heel hard geraakt. Daar wordt een mens moedeloos en angstig en heel verdrietig en gespannen van."

"Ik heb ruim 4 maanden in totaal overspannen en depressieve toestand moeten afwachten en bibberen tot het keuringsrapport in de bus viel. Dit is compleet onacceptabel en voor iemand in die toestand een regelrechte verschrikking."

Waarom is wachten zó stressvol?

- Niet weten wat er gaat gebeuren (onzekerheid)
- Niks kunnen doen om de situatie te beïnvloeden (geen controle)

- Angst
- Depressie
- Verminderde kwaliteit van leven
- Lagere beoordeling van de dienstverlening
- Onzekerheid
- Stress
- Minder vertrouwen in het systeem
- Boosheid
- Slechtere gezondheidsbeleving
- Slapeloosheid
- Piekeren



Soms is wachten erger dan anders

- De wachttijd is lang
- De wachttijd is langer dan verwacht
- Men weet niet waarom men wacht
- De oorzaak van het wachten is niet legitiem
- Passief versus actief wachten
- Incidentele versus aanhoudende oorzaak
- Oorzaak binnen of buiten de dienstverlener
- Men wacht op iets dat heel belangrijk is
- Het risico op een slechte uitkomst is groot
- Er is aan de uitkomst niks te doen

De context van het wachten is cruciaal



Wat maakt wachten draaglijker?

- Bevorder het gevoel van controle
- Erken de cliënt
- Communiceer de reden voor het wachten
- Informeren over vertragingen
- Excuses voor vertragingen
- Geef een concrete stip aan de horizon
- Toon empathie
- Periodieke communicatie over de voortgang



Wat ging er aan vooraf?

Klantcontactcentrum wil wachttijden communiceren, maar besluitvorming heeft lang geduurd:

- Werkelijke wachttijd verschilt van persoon tot persoon
- Moeilijk uit te leggen dat we alleen een indicatie kunnen communiceren.
- Samenwerking tussen 3 bedrijfsonderdelen
- Welke rekenmethode gebruiken we om de wachttijden per kantoor te berekenen?



Behoeftte van klantadviseurs

Maandelijks bellen 2.500 mensen met de vraag naar de status van hun beoordeling

Klantadviseurs hebben al langer de behoefte om wachttijden te delen

Enige optie: terugbelverzoek aanmaken



UWV communiceert de wachttijdindicatie

Aan mensen die bellen met de vraag:

“Wat is de status van mijn sociaal-medische beoordeling?”

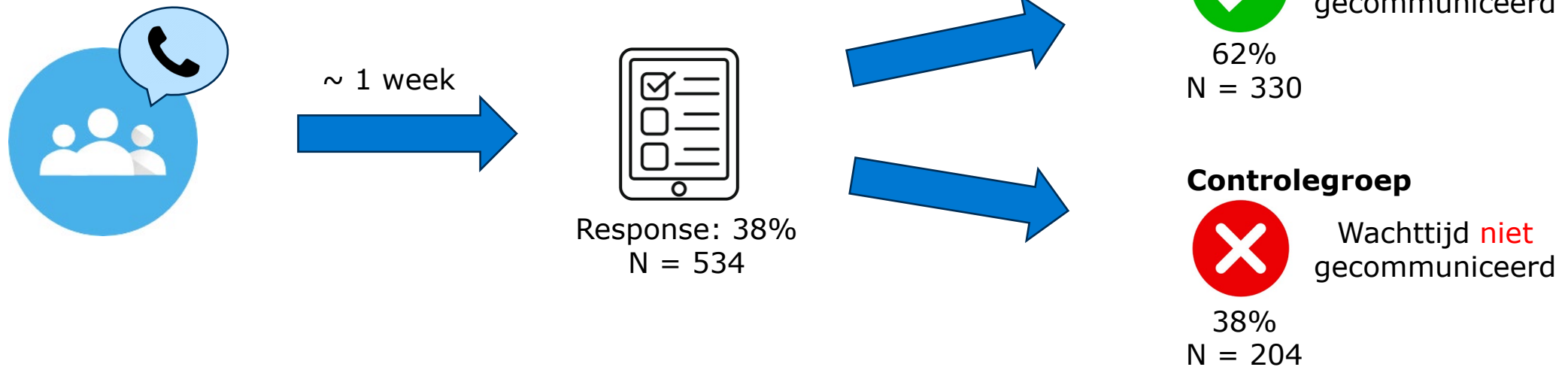
Per kantoor zijn de wachttijden geïnterpreteerd.

Ondergrens en bovengrens waarbinnen 50% - 75% van de cliënten bij dat kantoor worden gezien



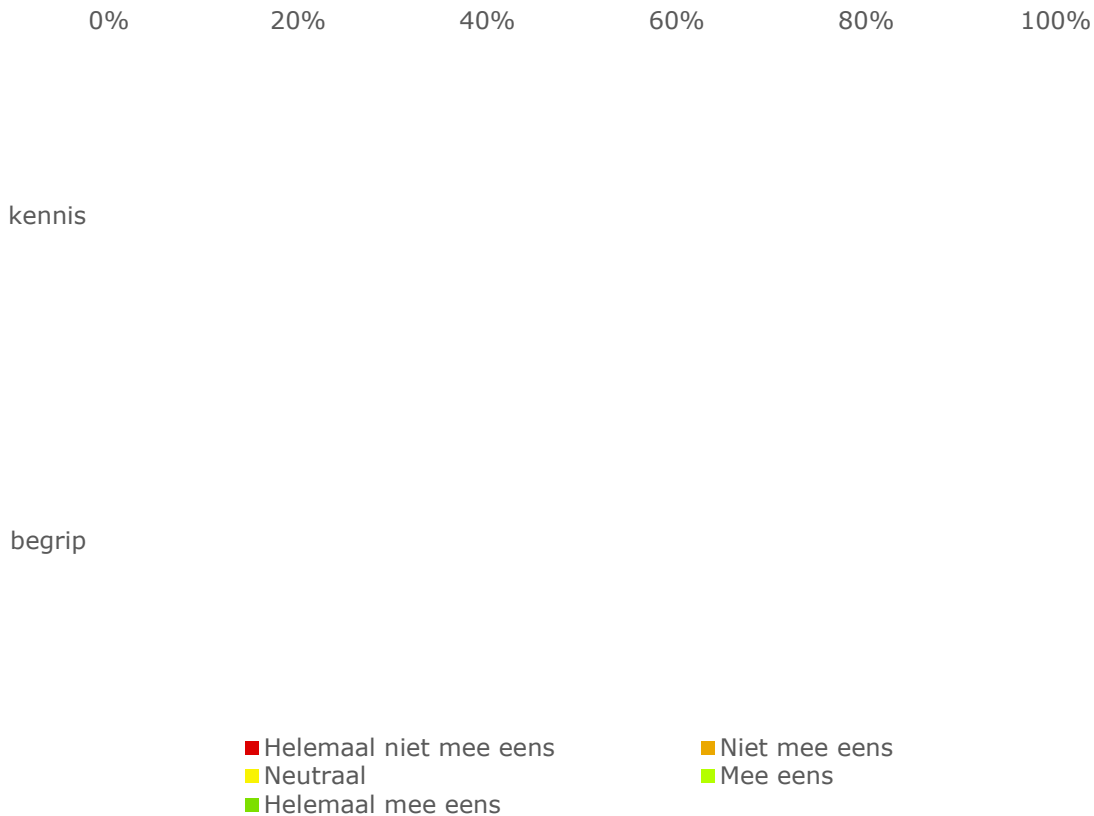
Onderzoeksoopzet

1. Hoe ervaren mensen het wachten op de sociaal-medische beoordeling?
2. Hangt de ervaring van het wachten samen met huidige wachttijd, kennis en verwachting?
3. Wat is het effect van het communiceren van een wachttijdindicatie door KCC-medewerkers?

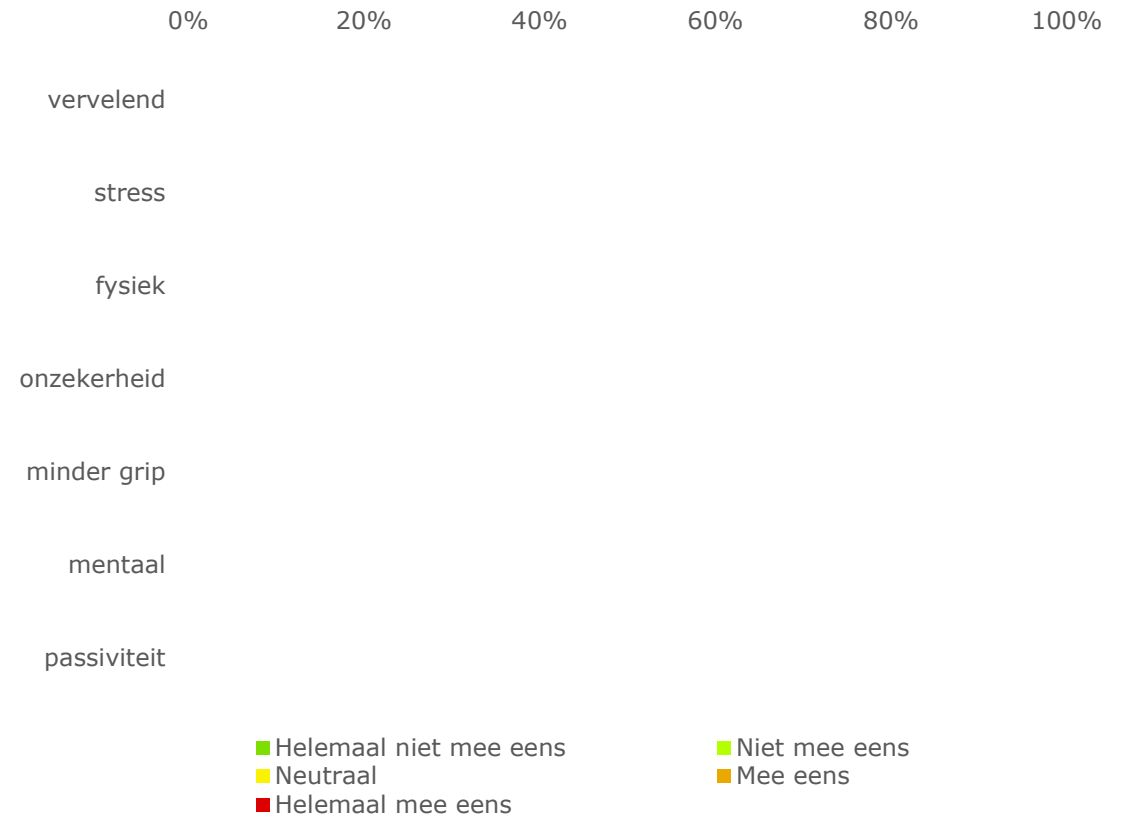


Hoe ervaren mensen het wachten op de sociaal-medische beoordeling?

Weet men waarom men lang moet wachten en heeft men daar begrip voor?



Doordat ik lang moet wachten, ervaar ik...



Waarmee hangt de ervaring van de wachttijd samen?

	Huidige wachttijd	Kennis	Begrip
Vervelend			
Stress			
Fysiek			
Onzekerheid			
Minder grip			
Mentaal			
Passiviteit			

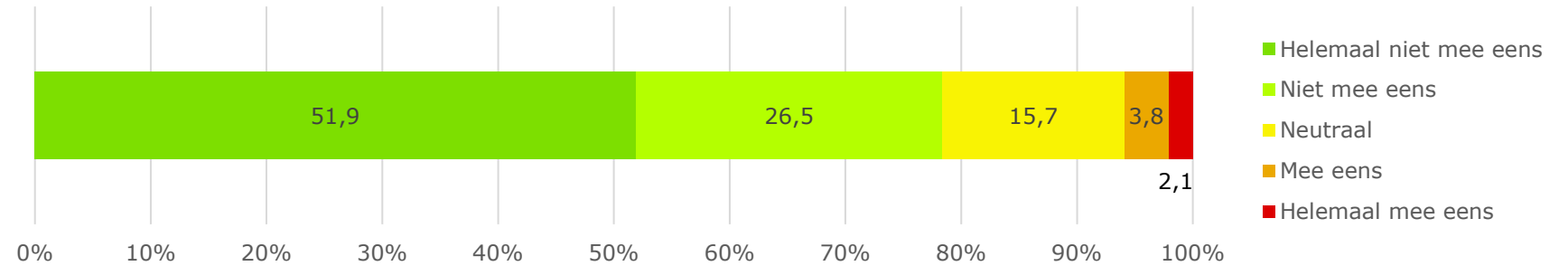
De ervaring van wachten hangt:

- **niet** samen met de wachttijd;
- **wel** samen met weten waarom je moet wachten (kennis) en begrip voor het wachten.

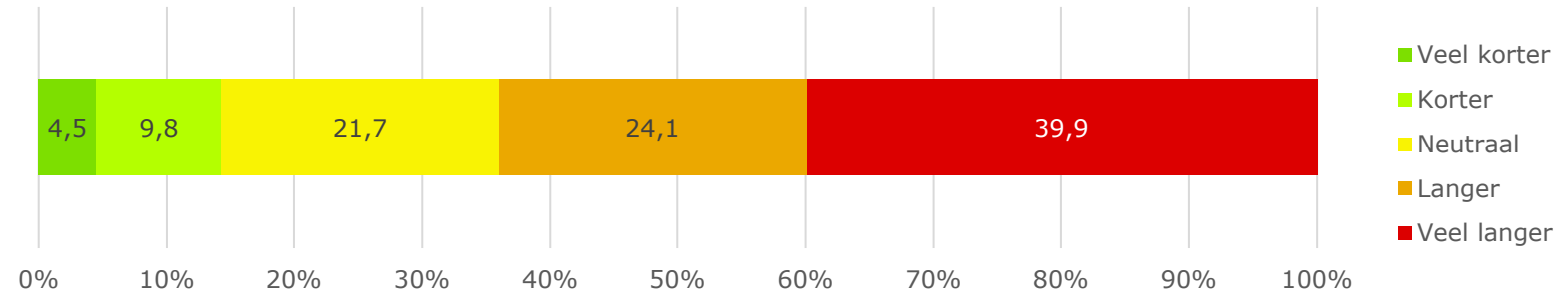
→ Wat betekent dit voor de communicatie aan cliënten?

Wat vinden cliënten van het communiceren van de wachttijd?

Ik had de wachttijd liever niet willen weten.



De gecommuniceerde wachttijd is ... dan ik had verwacht.



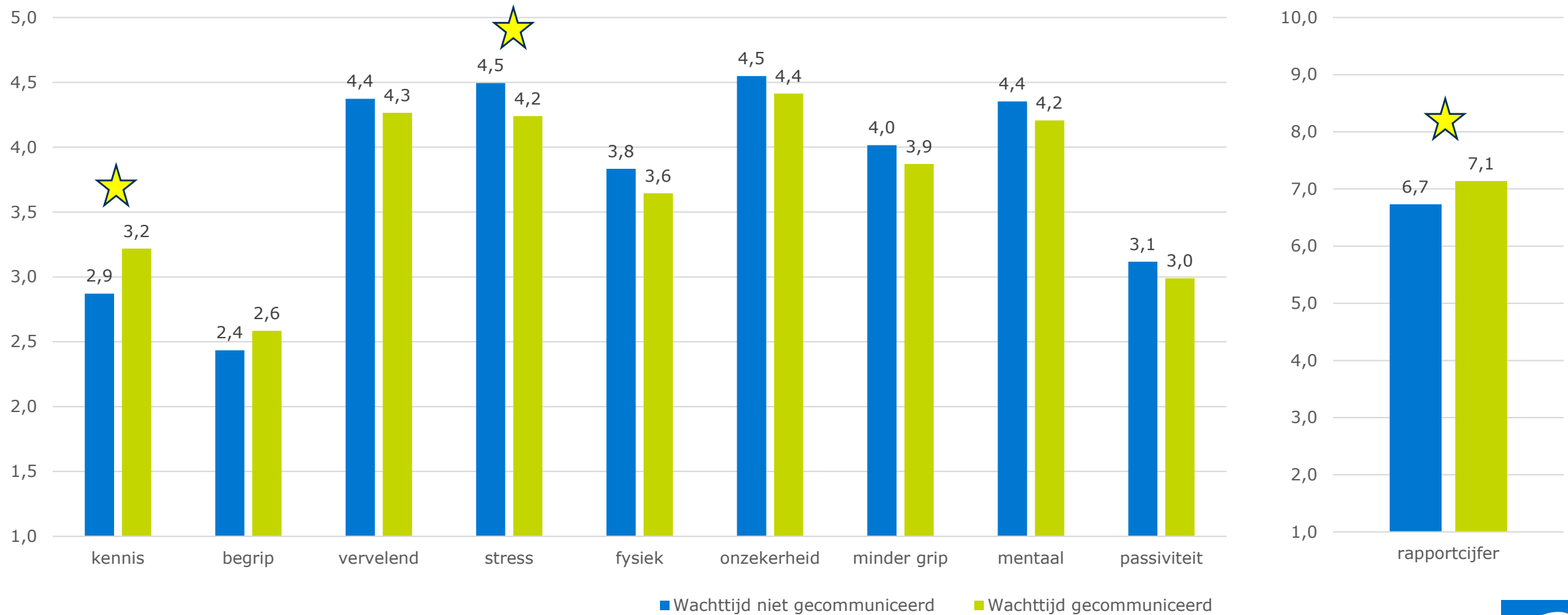
Is het niet vervelend om te horen dat je lang moet wachten?

	Gecommuniceerde wachttijd	Verwachting
Ik had de wachttijd liever niet geweten		
Kennis		
Begrip		
Vervelend		
Stress		
Fysiek		
Onzekerheid		
Grip		
Mentaal		
Passiviteit		
Rapportcijfer		

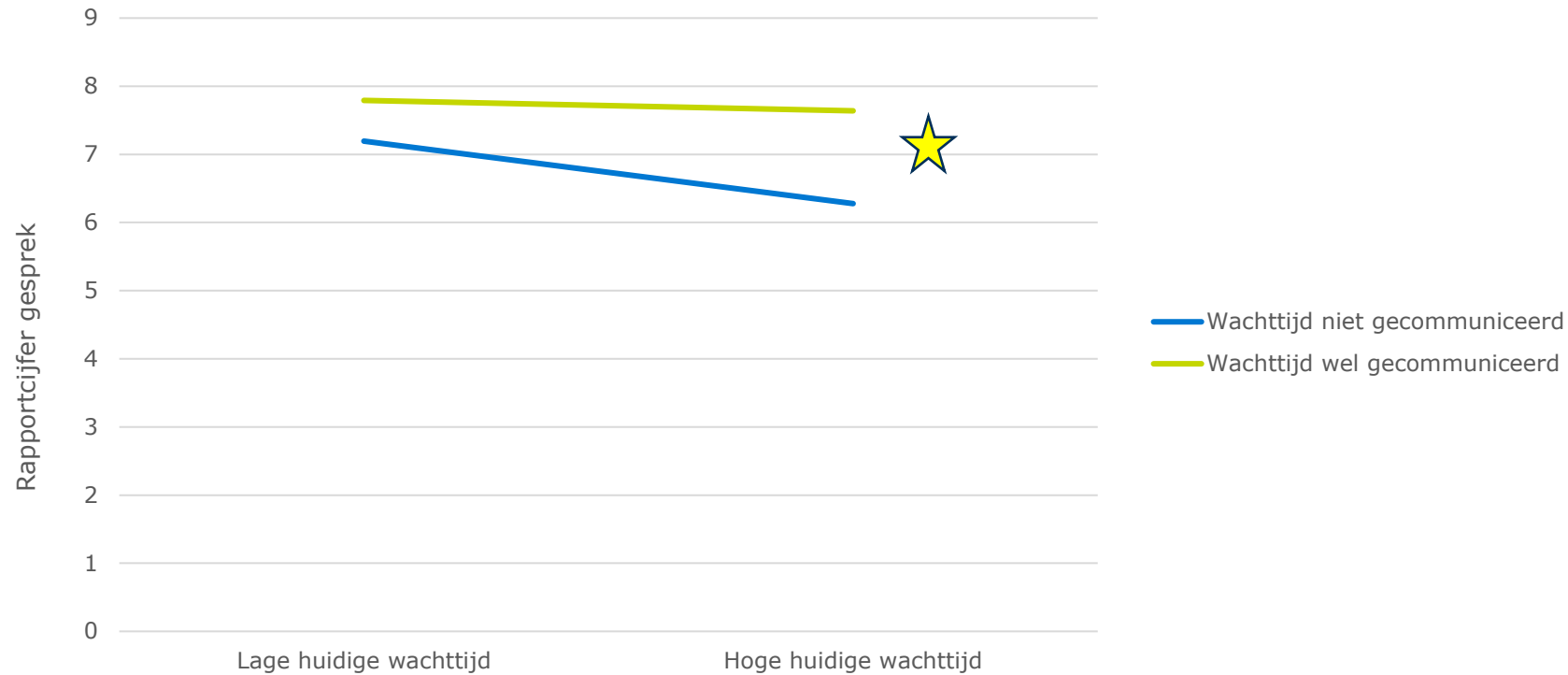
Het is vervelend om te horen dat je lang moet wachten.

Maar, belangrijker is of het overeenkomt met de verwachting.

Het communiceren van de wachttijdindicatie heeft een positief effect op de beleving van het wachten



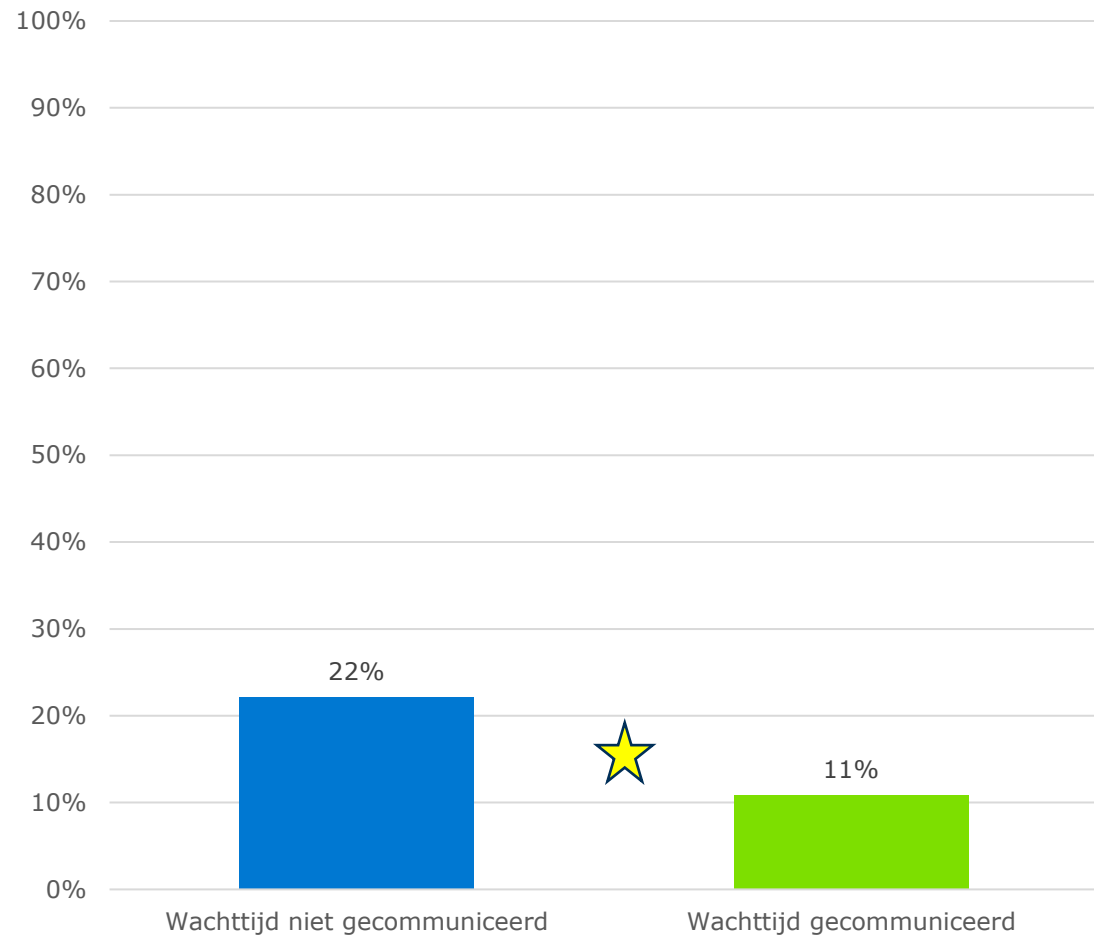
Het communiceren van de wachttijd is extra belangrijk voor mensen die al lang wachten



Het communiceren van de wachttijdindicatie heeft effect omdat het cliënten kennis geeft



Minder terugbelverzoeken



Conclusies (1/2)

Het communiceren van de wachttijdindicatie is effectief in het verbeteren van de beleving van wachten.

De beleving van het wachten hangt niet samen met de duur van het wachten. Wel met kennis over en begrip voor het wachten.

Het positieve effect is deels te verklaren door het vergroten van kennis over waarom men moet wachten.



Conclusies (2/2)

De beleving van het wachten op de sociaal-medische beoordeling is zeer slecht.

Mensen zijn positief over het communiceren van de wachttijd.

Het is belangrijk dat mensen realistische verwachtingen hebben over de wachttijd.



Wat maakt wachten draaglijker?

- Bevorder het gevoel van controle
- Erken de cliënt
- Communiceer de reden voor het wachten
- Informeren over vertragingen
- Excuses voor vertragingen
- Geef een concrete stip aan de horizon
- Toon empathie
- Periodieke communicatie over de voortgang





Wat heeft het opgeleverd?

Wachttijdindicatie wordt nu ook pro-actief gecommuniceerd aan WIA-aanvragers

Wachttijdcommunicatie bij Bezwaar en Beroep

Interesse vanuit aanvraagproces WW

Dank voor jullie aandacht!

