

Prioriteren, verbeteren en vernieuwen

Sinds 1 november 2025 is Joost Brouwer als lid van de Raad van Bestuur van UWV onder andere verantwoordelijk voor de sociaal-medische dienstverlening, een dossier dat onder een enorm vergrootglas ligt en vraagt om directe en drastische verbeteringen. In dit interview zet hij uiteen wat hij in zijn eerste maanden heeft onderstreept als grootste uitdagingen en welke stappen UWV moet zetten om die het hoofd te bieden. ‘Mensen meenemen in het eerlijke verhaal is de beste manier om te bouwen aan vertrouwen.’

Tekst **Wouter van Dijk** Fotografie **Daphne Lucker**

‘Natuurlijk zijn er grote verschillen tussen mijn werk bij UWV en mijn eerdere werk in de bancaire sector. De cliëntengroep is compleet anders. Ook de Haagse politiek en alles wat daarbij komt kijken is nieuw voor mij. Maar dit is wel een bewuste stap geweest, omdat ik het belangrijk vind om me in te zetten voor een organisatie die zo betekenisvol is voor de maatschappij. Daarnaast kijk ik veel liever naar de overeenkomsten in het werk dan naar de verschillen. In mijn functies bij de banken

heb ik door de financiële crisis geleerd hoe het is om te werken in een situatie waarin mensen het vertrouwen in de instanties deels kwijt zijn geraakt.

Mijn werk was erop gericht om grote, soms bureaucratische organisaties klantgericht te maken en tegelijkertijd beheersbaar en efficiënt te houden. Ik heb daar geleerd hoe belangrijk wendbaarheid is, hoe je in kleinere teams aan klant-behoeften kunt werken en sneller tot

technologische vernieuwing kunt komen.’

De stappen naar verandering

‘Verandering is nodig bij UWV. Dat is wat we intern voelen, maar natuurlijk ook horen vanuit de politiek en de samenleving. Als er niets verandert, groeien we in een paar jaar naar een situatie waarin 200.000 mensen wachten op een beoordeling. Dit zijn mensen die in onzekerheid zitten en geen goede basis hebben om na te kunnen denken over de toekomst. ►



‘Als er niets verandert, wachten er straks 200.000 mensen op een beoordeling’

Het is absoluut noodzakelijk dat hun situatie verandert. Om aan deze verandering te werken, hebben we drie duidelijke stappen geformuleerd. De eerste stap is prioriteren. Dit betekent concreet dat we ons in 2026 vooral richten op Wajong- en WIA-beoordelingen. In samenwerking met het ministerie hebben we ervoor gekozen om, met het oog op de capaciteit die we hebben, alleen in schrijnende situaties herbeoordelingen te doen. Dit betekent pijnlijk genoeg dat er een groep mensen is die langer moet wachten. Ik heb meegeluisterd bij gesprekken waarin dit werd verteld aan cliënten, en die vonden dat natuurlijk vervelend om te horen. Maar we horen tegelijkertijd dat het feit dát er gecommuniceerd wordt, en dat er een luisterend oor wordt geboden, al een verbetering is.

De tweede stap is verbeteren. Een van de manieren waarop we dit willen doen is door onze dienstverlening zo uniform mogelijk te maken. Op dit moment werken onze specialisten op verschillende plekken in het land nog te veel op hun eigen manier. Als iemand op het kantoor in Eindhoven de beste manier vindt om iets te doen, willen we die aanpak ook direct kunnen implementeren in Amsterdam of Leeuwarden. Ook is efficiëntie ontzettend belangrijk. We moeten er bijvoorbeeld voor zorgen dat verzekeringsartsen daar worden ingezet waar zij specifiek voor zijn opgeleid en gemandateerd, en zoveel mogelijk andere taken door andere professionals laten oppakken.

De derde stap is vernieuwen. We willen, onder meer door wetswijzigingen

voor te stellen, nieuwe manieren vinden om structureel beter te werken. Dit ligt bijvoorbeeld in een betere samenwerking met werkgevers en bedrijfsartsen, maar ook bij het zo snel mogelijk vervangen van verouderde IT-systemen en het onze medewerkers zo makkelijk mogelijk maken om cliënten te helpen.’

Een vereenvoudiging van het systeem

‘Pas als we deze drie stappen – het prioriteren, verbeteren en vernieuwen – weten te zetten, kunnen we de structurele problematiek waar we mee te kampen hebben daadwerkelijk oplossen. Vereenvoudiging van de wetgeving is hiervoor essentieel, omdat het systeem nu te complex is.

Er zijn een paar concrete dingen die we snel willen aanpakken in samenwerking met het ministerie. Taakherschikking is iets waarmee we veel winst verwachten te behalen. Maak het wettelijk mogelijk dat gespecialiseerde verpleegkundigen bepaalde taken van verzekeringsartsen overnemen. Dat zou UWV enorm helpen bij de hoeveelheid werk die nu rust op de schouders van alle verzekeringsartsen. Ook zien we graag dat de samenwerking tussen bedrijfsartsen en verzekeringsartsen wordt verbeterd. Het werk van bedrijfsartsen zou meer leidend moeten zijn. Als we via de wet faciliteren dat de overdracht van gegevens en het samenwerken in de intakegesprekken makkelijker worden, kunnen we daarin snel verbeteringen doorvoeren. Op dit moment loopt er een pilot waarin we publiek-private samenwerkingen optimaliseren, en is er een wetsvoorstel in ontwikkeling waarin het

oordeel van bedrijfsartsen leidend wordt. Het derde punt is dat er iets moet veranderen in de eisen bij een herbeoordeling. Op dit moment moet elke herbeoordeling op precies dezelfde manier worden opgepakt. Als we met alle betrokken partijen beter differentiëren welke herbeoordeling er nodig is in welke situatie, hoeft er bijvoorbeeld niet in alle gevallen een arts betrokken te zijn. Zo stellen we onszelf in staat om dienstverlening die nu helaas blijft liggen op te pakken, en doen we recht aan de situatie van de cliënt.’

Duidelijkheid als fundament

‘De komende twee jaar is het de ambitie om een productiviteitsverbetering in de beoordelingen van 20 tot 30 procent te realiseren. Tegelijkertijd hebben we de opgave om de kwaliteit van diezelfde beoordelingen te verbeteren. Als het ons lukt om te vernieuwen volgens de plannen die er liggen, hopen we in de loop van 2028 in staat te zijn om de nieuwe instroom direct te verwerken. Dit betekent niet dat we alle achterstanden hebben weggewerkt, maar wel dat we in een situatie zitten waarin we veel beter in staat zijn om onze taken uit te voeren.

Ik vertrouw erop dat we dit jaar al verbeteringen kunnen realiseren. We kunnen niet alle problemen oplossen, maar we kunnen met elkaar wel duidelijkheid scheppen. Voor cliënten blijft het moeilijk, tweejaar duurt heel lang als je wacht op duidelijkheid. Maar het is wel het eerlijke verhaal. En mensen meenemen in dat eerlijke verhaal is de beste manier om te bouwen aan het vertrouwen dat nodig is voor verbetering.’ ■

