

donderdag, 13 maart 2025

Burgervriendelijkheid en verwachtingsmanagement: Woo-verzoeken bij de SVB



Een Woo-behandelaar heeft de taak de informatiebehoefte van een Woo-verzoeker zo goed mogelijk in kaart te brengen. Goed contact is hierbij essentieel. Dit gaat verder dan alleen een belletje aan het begin van het proces. Saïda Toutay, Woo-jurist bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB), noemt het een kwestie van maatwerk. Steeds opnieuw kijkt ze waar een verzoeker naar op zoek is en hoe deze het beste geholpen is. Maar hoe pak je dit aan? En ook, wat doe je als iemand niet in gesprek wil?

Woo-jurist Saïda Toutay vertelt in dit artikel over de werkwijze van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) bij de behandeling van Woo-verzoeken.

Saïda Toutay is sinds vier jaar Woo-jurist bij de SVB. In een klein team van drie personen behandelt ze gemiddeld zo'n 50 verzoeken die jaarlijks bij de organisatie binnenkomen. Het gaat vaak om complexere verzoeken. De SVB voert zeventien wetten en regelingen uit, waarbij ze geregeld met internationale wetgeving te maken hebben. De inhoud van de verzoeken is hierdoor zeer wisselend.

Maatwerkbenadering van A tot Z

Het Woo-team van de SVB behandelt de verzoeken zelf. "Wij voeren het gehele proces van A tot Z uit" legt Toutay uit. Dat wil zeggen, van de ontvangstbevestiging en het eerste contact met de verzoeker tot aan de beoordeling van de documenten en het opstellen van het besluit. Ook behandelt het team eventuele bezwaarprocessen en beroepszaken. Het volle takenpakket dwingt het Woo-team de verzoeken zo efficiënt mogelijk af te handelen. Kenmerkend is dat de SVB hierbij niet kiest voor een uniform werkproces, maar voor een maatwerkbenadering. Per verzoek wordt bekeken wat de beste manier is de vraag te beantwoorden. En dit gaat goed, ook gebeurt dit vrijwel altijd binnen de wettelijke of afgesproken termijn.

Het eerste contact is essentieel

Veel van de verzoeken komen van burgers, de klanten van de SVB. De vragen gaan vaak over persoonlijke situaties, zoals een bepaalde uitkering of hoe een proces van een bepaalde regeling eruitziet. Dit maakt de maatwerkbenadering volgens Toutay des te belangrijker. Als Woo-behandelaar moet je stilstaan bij waar de verzoeker mee zit en precies naar op zoek is. Wat wil iemand met het verzoek bereiken? En bovenal: is de Woo daarvoor de aangewezen manier? Aan de behandelaar de taak om dit boven water te krijgen.

Toutay neemt daarom snel contact op. Wanneer een verzoek voor haar onduidelijk of omvangrijk is maakt ze dit bespreekbaar. Tijdens het gesprek wordt in samenspraak met de verzoeker aangescherpt en gespecificeerd. Context over de informatiebehoefte is hierbij onmisbaar. "Het helpt als iemand de achtergrond schetst waar dat verzoek vandaan komt. Speelt er bijvoorbeeld iets tussen de verzoeker en de organisatie, of is er een uitkering aangevraagd en is dat afgewezen?" Zo kun je beter boven tafel krijgen hoe iemand het beste geholpen is. Specificering voorkomt dat er onnodig veel documenten beoordeeld moeten

worden, iets dat voor beide partijen wenselijk is. "Als er niet wordt gespecificeerd kan het ertoe leiden dat er honderden documenten worden verstrekt, maar wij vragen ons dan altijd af: is iemand daar daadwerkelijk mee geholpen? Ik denk het niet."

Soms blijkt tijdens het eerste contact dat een Woo-verzoek eigenlijk niet de beste oplossing is om de informatievraag te beantwoorden. De verzoeker is dan bijvoorbeeld beter geholpen door een gesprek met een medewerker die inhoudsdeskundig is op het onderwerp, of een reguliere inzage in het eigen dossier. Dit kan buiten de Woo om. Af en toe komt een verzoeker zelf met een oplossing. Toutay vertelt over een zaak die ze behandelde waar de verzoeker zelf aangaf dat hij mediation wilde. Dit heeft ze toen geregeld. Voor Toutay is deze insteek vanzelfsprekend. Ze vindt het belangrijk dat je in het contact dienstverlenend en burgervriendelijk bent, dat is je taak als overheid.

Ruimte voor emotie geeft ruimte in het proces

Goed contact aan het begin van het proces brengt veel duidelijkheid, voor verzoeker en behandelaar. Maar hier houdt de samenwerking niet op, die is volgens Toutay noodzakelijk gedurende de hele afhandeling. Hierbij noemt ze twee essentiële voorwaarden.

Als Woo-behandelaar is het belangrijk dat je openstaat voor de emoties van de verzoeker. Dit geldt zeker voor de verzoeken die de SVB ontvangt. "Het gaat vaak over een uitkering, of een terugvordering. Dat kan soms hoog oplopen. Ik kan best begrijpen dat dat impact heeft op je leven." Saïda heeft begrip voor deze emoties en ziet dit als een belangrijk onderdeel van haar werk. Doordat de verzoeker de kans krijgt de situatie uit te leggen en daarbij emoties te uiten ontstaat er ruimte in het Woo-proces. "Daarna kun je effectief verder en kijken wat je als organisatie kunt betekenen."

Daarnaast is het volgens Toutay belangrijk dat je de verzoeker inzicht geeft en betreft bij het Woo-proces. De overheid wordt vaak als een *black box* ervaren. Het is voor een buitenstaander onduidelijk hoe de organisatie is ingericht en welke informatie beschikbaar is. Door de verzoeker hierover meer informatie te geven, kan je het gesprek met de verzoeker beter voeren en diens behoeften in kaart brengen. Ook wanneer het proces vertraging oploopt moet je dit als behandelaar vroegtijdig laten weten, bijvoorbeeld wanneer de beoordeling van documenten langer duurt of informatie afgestemd moet worden met derde partijen. Het verwachtingsmanagement naar de verzoeker toe voorkomt onnodige frustratie.

Een Woo-behandelaar moet onafhankelijk zijn

Nu verloopt het natuurlijk niet bij alle verzoeken even vlekkeloos. Er zijn ook situaties waar een verzoeker niet in gesprek wil. Dit maakt maatwerk een stuk lastiger. "Sommige mensen hebben bij voorbaat geen vertrouwen in de overheid. Sommige mensen schrijven op: Ik wil alleen schriftelijk corresponderen." Toutay probeert in deze gevallen toch het contact te initiëren. Ze neemt dan schriftelijk contact op en vraagt of de verzoeker toch een telefoonnummer wil delen.

In dit soort situaties moet volgens Toutay als Woo-behandelaar aan de verzoeker duidelijk maken dat je onafhankelijk en onpartijdig bent. Je bent inhoudelijk niet bekend met de zaak en kijkt naar de informatie zonder hier een oordeel over te geven. Daarnaast is het belangrijk dat je aantoont dat je voor transparantie staat en laat voelen dat je geen weerstand hebt om met het verzoek aan de slag te gaan. Saïda verwacht niet dat met een goede afhandeling het vertrouwen in de overheid meteen weer herstelt. Toch vindt ze het belangrijk dat de verzoeker in ieder geval een goed gevoel overhoudt aan het contact en verloop van het Woo-proces.

Wanneer de verzoeker vasthoudt aan schriftelijke correspondentie of helemaal niet in contact wil maakt Toutay, indien mogelijk, een eigen interpretatie van het verzoek. Deze legt ze schriftelijk voor aan de verzoeker, die dan een week heeft om te reageren. De verantwoordelijkheid ligt dan bij de verzoeker. Als een reactie uitblijft, dan wordt de interpretatie van de Woo-behandelaar uitgangspunt voor de afhandeling van het verzoek. De SVB stelt een verzoek niet vaak buiten behandeling. Dit gebeurt eigenlijk alleen wanneer een verzoek onduidelijk is gemotiveerd én de verzoeker hierover niet in gesprek wil. Indien ze er wel voor kiezen een verzoek buiten behandeling te stellen betekent dat volgens Toutay niet dat de deur vanaf dat moment dicht is. Iemand kan opnieuw een Woo-verzoek indienen. Mocht de verzoeker dan wél in overleg willen over precisering, dan gaat ze alsnog met het verzoek aan de slag.

Toutay erkent dat het af en toe lastig te bepalen is waar je als organisatie de grens trekt. Je wil burgervriendelijk zijn, tegelijkertijd ben je soms beperkt in tijd om herhaaldelijk duidelijkheid te blijven vragen. Dan is het fijn als een burger proactief meewerkt. "Er ligt immers ook een verantwoordelijkheid bij de verzoeker zelf die de informatiebehoefte heeft." Dat veronderstelt de wet immers ook. Wanneer ze een grens trekt blijft ze altijd klantvriendelijk, maar is ze tegelijkertijd zakelijk en duidelijk. En dit geldt voor het hele Woo-traject. Je bent samen continu in overleg. Dat dit meer tijd kost vindt Toutay geen probleem. "Ik zie het echt als een investering in de relatie die je opbouwt met de burger."

Dit artikel is geschreven door:



Nienke Hidding
Senior adviseur ACOI

Dit artikel is onderdeel van een interviewreeks in het kader van het project Samenwerkwijzer. De Samenwerkwijzer is een werkwijzer dat wordt

ontwikkeld door het ACOI, gericht op betere samenwerking tussen Woo-verzoeker en de overheid bij de afhandeling van Woo-verzoeken.

Meer informatie over de Samenwerkwijzer [vind je hier](#). Wil je bijdragen aan de totstandkoming ervan? Dat kan! Neem dan contact met ons op via: info@acoi.nl.

Meer uitgelicht >