UWV MAGAZINE
Nº1 april 2024

Aanpak werkloosheid én personeelstekort

In het Werkcentrum Rijnmond van Daniëlle rúikt alles naar werk

Maarten Camps blikt terug: 'We zijn persoonlijker en toegankelijker geworden'

Werken vanuit de menselijke maat, wat is dat eigenlijk?

Positieve trendbreuk: groei wachtlijsten WIA teruggedrongen

Jaarverslag special

INHOUD

Ga ook naar UWV Magazine online voor de laatste cijfers en trends op het gebied van sociale zekerheid en arbeidsmarkt, de visie van opiniemakers over actuele thema's en spraakmakende columns. Kijk op **uwv.nl/nl/over-uwv**

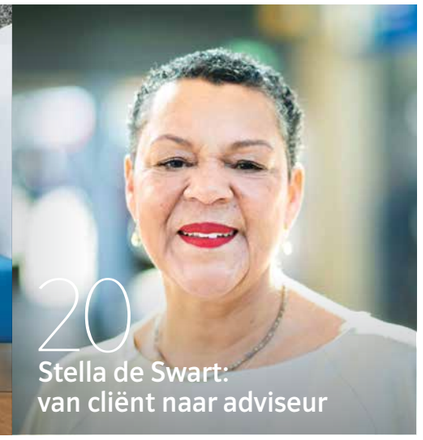
4
GEZIEN, GEHOORD, GEHOLPEN
Maarten Camps blikt terug op 2023

10
Door voorzieningen kon Peter weer aan het werk

14
HANDHAVING
Astrid Hendriks en Henk de Ruiter: 'Vertrouwen is en blijft de basis'

16
Dankzij snel handelen door UWV lukte het Johanna om een hypotheek te krijgen

18
Hoe handel je als een cliënt zijn huis dreigt te worden uitgezet?



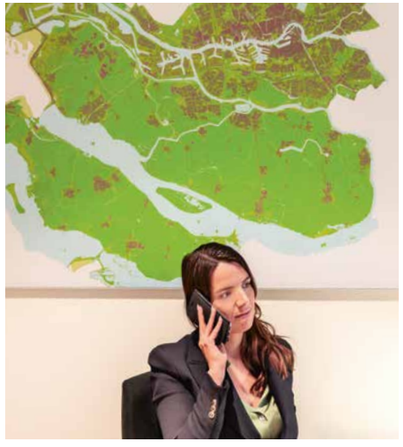
20
Stella de Swart: van cliënt naar adviseur

22
SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELINGEN
Groei wachtlijsten teruggedrongen

26
NATIONALE OMBUDSMAN REINIER VAN ZUTPHEN:
'Menselijke maat is niets anders dan je werk behoorlijk doen'

30
Guido Enthoven over transparantie

34
REGIONAAL WERKCENTRUM RIJNMOND
Een plek waar het naar werk ruikt



38
CLIËNTENRAAD
'In gesprek met elkaar blijven, ook als het moeilijk is'

40
VERBETERING DIENSTVERLENING
Drie praktijkvoorbeelden van hoe we het voor onze cliënten makkelijker maken

UWV MAGAZINE

4. TERUGBLIK MAARTEN CAMPS
'De dienstverlening is in 2023 persoonlijker en toegankelijker geworden.'

10. VOORZIENINGEN
Dankzij voorzieningen van UWV kon Peter na een ongeluk weer aan het werk.

14. HANDHAVING
Astrid Hendriks en Henk de Ruiter blikken terug op 2023.

16. MENSELIJKE MAAT
Twee verhalen waarbij de menselijke maat het verschil maakte.

20. VAN CLIENT NAAR ADVISEUR
Stella de Swart over de kracht van ervaringsdeskundigheid.

22. SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELINGEN
Johanna Hirscher en Araya Sumter over het terugdringen van de wachtlijsten.

26. NATIONALE OMBUDSMAN
Reinier van Zuthpen over menselijke maat.

30. OPEN OVERHEID
Guido Enthoven van het Instituut Maatschappelijke Innovatie over transparantie.

34. REGIONAAL WERKCENTRUM
Een plek waar het naar werk ruikt.

38. CLIËNTENRAAD
'De ervaringsdeskundigheid van de cliëntenraad leidt tot betere dienstverlening.'

40. VERBETERING DIENSTVERLENING
Drie praktijkvoorbeelden.

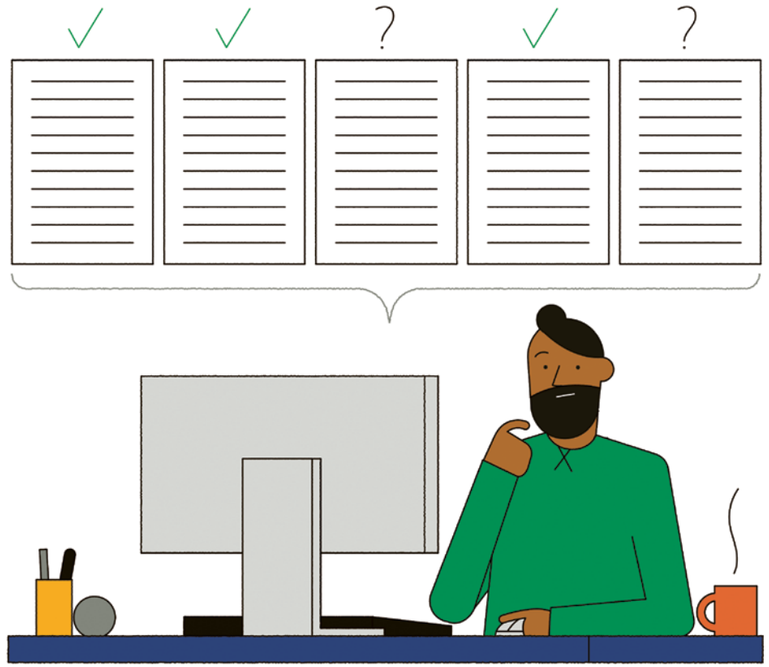
Magazine voor stakeholders van UWV ■ April: 2024 ■ Verschijnt drie keer per jaar ■ **Realisatie:** iO, Boven Clarenburg 2 3511 CV Utrecht, iodigital.com ■ **Hoofdredactie:** Dirk Jan Cock ■ **Mailadres redactie:** content@uwv.nl ■ **Vormgeving:** iO ■ **Lithografie en drukwerk:** Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam ■ **Adreswijziging:** UWV, Postbus 28285, 1040 HD Amsterdam o.v.v. 'Adreswijziging UWVmagazine' ■ Afmelden voor UWVmagazine: mail naar content@UWV.nl ■ Het is alleen toegestaan artikelen uit UWVmagazine over te nemen na toestemming van de redactie. ■ Klimaatneutraal gedrukt en verzonden, verpakt in biofolie ■ FOTO COVER: Jeroen Dietz.

Terugblik bestuursvoorzitter Maarten Camps

‘De dienstverlening is in 2023 persoonlijker en toegankelijker geworden’

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **STUDIO IEDMAN**

Over twee resultaten van het afgelopen jaar is bestuursvoorzitter **Maarten Camps** oprecht blij. Het eerste: ‘Dat we de achterstanden in de WIA-beoordelingen hebben weten terug te dringen. Tegen de klippen op kun je wel zeggen, want het aantal aanvragen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering is met 10.000 toegenomen.’ En het tweede: ‘Dat de waardering van onze cliënten voor onze dienstverlening is gestegen naar een 7,6.’ ▶



Ruim twee jaar is UWV nu bezig met het implementeren van de nieuwe strategie Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening. ‘We willen dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Daar hebben we vorig jaar weer stappen in gezet. Onze plannen worden voor cliënten steeds meer merkbaar’, vertelt Camps.
De dienstverlening is in 2023 persoonlijker en toegankelijker geworden. Zo krijgen mensen met een arbeidsbeperking steeds vaker een vast contactpersoon toegewezen. Bij telefonisch contact met cliënten wordt meestal een 088-nummer getoond in plaats van de melding ‘anoniem’.
Cliëntondersteuners, vaste contactpersonen voor mensen met complexe problemen, werken meer integraal, over de hele UWV-organisatie heen. Daardoor worden mensen sneller en beter geholpen. ‘Tachtig procent van de vragen aan de telefoon wordt direct beantwoord, zonder te hoeven doorverbinden.’

KRACHTEN BUNDELEN

Een andere ontwikkeling waarop UWV vorderingen heeft gemaakt, is de oprichting van regionale werkcentra (RWC’s). Doelstelling is dat er in alle 35 arbeidsmarktregio’s een regionaal werkcentrum komt. Aan het eind van 2023 waren dat er acht, twee keer zoveel als aan het begin van het jaar. ‘Daarmee zijn we goed op weg’, constateert Camps.
Hij benadrukt het belang van de regionale samenwerking in deze RWC’s tussen gemeenten en UWV, aangevuld met andere partijen, zoals uitzendbureaus, onderwijsinstellingen en vakbonden (zie ook pagina 34). ‘Daarmee kunnen we ervoor zorgen dat iedereen kan meedoen op de arbeidsmarkt en een baan kan vinden die bij hem of haar past. En werkgevers kunnen we zo beter helpen om hun vele vacatures in te vullen. We willen dat álle mensen die op zoek zijn naar werk, toegang hebben tot ondersteuning. Ook zij die geen uitkering van UWV

> ‘We houden ons niet alleen vast aan de letter van de wet, maar vragen ons ook af: wat is de bedoeling ervan?’

of gemeente hebben. Die ondersteuning is er nu niet voor hen, en ze is bovendien versnipperd. Dat kunnen wij niet alleen realiseren, daarom bundelen we de krachten. Van de wetgever willen we graag de ruimte krijgen om geen onderscheid meer te hoeven maken tussen mensen die een WW- of bijstandsuitkering hebben of helemaal geen uitkering. Dat iedereen gewoon de ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft om een nieuwe baan te vinden.’

VEEL OVERGEWERKT

Niet alleen op het gebied van de werkloosheid richt UWV centra op waar nauw wordt samengewerkt. Om de lange wachtlijsten voor de WIA-aanvragen te bekorten ontwikkelt UWV namelijk sociaal-medische centra, een vorm van interne samenwerking. In deze SMC’s vormen allerlei disciplines, zoals artsen, verpleegkundigen, psychologen, arbeidsdeskundigen en procesbegeleiders, één team.
Aan het inlopen van de achterstanden draagt de ontwikkeling vooralsnog niet echt bij, zegt Camps. ‘Het is een grootscheepse verandering van het hele beoordelingsproces en dat vraagt tijd van mensen die anders aan beoordelingen wordt besteed. Het is een belangrijke investering in de toekomst, in de verbetering van onze sociaal-medische dienstverlening en in het werkplezier van onze medewerkers.’
Toch slaagde UWV erin het aantal mensen dat te lang op een beoordeling wacht, vorig jaar terug te brengen van 17.000 naar iets boven de 14.000, een daling van zo’n 17%. ‘Dat hebben we bereikt door intern beter samen te werken. Een kantoor met kortere wachtlijsten hielp bijvoorbeeld een kantoor met langere. En medewerkers hebben veel overgewerkt, ook in de weekenden.’
Wat ook goed heeft geholpen, zegt Camps, is dat UWV van de minister van SZW de ruimte kreeg om mensen boven de 60 jaar oud te beoordelen zonder tussenkomst van een arts. ‘Dat heeft aanzienlijk bijgedragen. Is het genoeg? Nee, de wachtenden zijn allemaal mensen die in onzekerheid verkeren over hun toekomst en daar willen we zo snel mogelijk een einde aan maken. Maar met het oplossen van dit probleem zijn we helaas nog wel enkele jaren bezig.’

VEREENVOUDIGING NODIG VAN WETGEVING

Een betere dienstverlener worden, legt de bestuursvoorzitter uit, doet UWV tevens door meer te kijken naar wat mensen nodig hebben en zijn beslissingen daarop te richten. ‘Dat betekent dat we ons niet alleen vasthouden aan de letter van de wet, maar ons ook afvragen: wat is de bedoeling ervan? Doen we wat de wetgever heeft beoogd? Is het de bedoeling geweest dat iemand geen recht op een uitkering meer heeft als zijn aanvraag een dag te laat is? We proberen in de wetgeving de ruimte te zoeken om besluiten te nemen die uitgaan van de cliënt: wat heeft die nodig en welke mogelijkheden biedt de wet daarvoor? In plaats van: hier is de wet, dit gaan we doen en we hopen maar dat het bij u past.’
Daarbij loopt UWV vaak ook tegen de grenzen van de wet aan, zegt Camps. ‘Soms heeft de wetgever gewoon iets bedoeld wat voor de kwaliteit van onze dienstverlening – om mensen écht te kunnen helpen en te voorkomen dat ze in de problemen raken – zeer ongewenst is. De wet is complex en maakt het de cliënt en ons bepaald niet gemakkelijk. Als iemand bijvoorbeeld gaat werken vanuit de Wajong, dan zijn de gevolgen voor het inkomen niet altijd duidelijk en liggen terugbetalingen op de loer – dat weerhoudt mensen ervan om aan de slag te gaan. Daarom hebben we een fundamentele verandering van wetgeving nodig. De adviezen uit het rapport van OCTAS, de commissie die het arbeidsongeschiktheidsstelsel onderzocht en een grondige hervorming voorstelt, gaan ons daarbij helpen. Voor dit jaar is belangrijk dat we samen met de politiek en de ministeries een serieuze stap zetten op weg naar vereenvoudiging in wetgeving; met meer ‘kan’-bepalingen en minder ‘moet’-bepalingen en met meer mogelijkheden voor gegevensuitwisseling. Het vraagt echt een andere manier van denken bij het vormgeven van wetgeving.’

WENDBAARDER WORDEN

Terugkijkend op het afgelopen jaar is er nog iets dat de bestuursvoorzitter verheugt en tegelijkertijd zorgen baart. ‘Onze nieuwe manier van werken leidt tot veel enthousiasme bij medewerkers, het spat er gewoon van af. Ze pakken steeds meer de ruimte om die menselijke maat toe te passen; ze zoeken naar mogelijkheden en oplossingen. Ik zie dagelijks mooie voorbeelden. Maar ik zie ook waar medewerkers tegenaan lopen: soms zit de ICT in de weg, soms de tijd, soms de samenwerking met andere disciplines of divisies.’
Camps noemt de vijf integrale klantreizen, een soort ‘hoofdroutes’ door de organisatie. In zo’n klantreis, bijvoorbeeld ‘Ik zoek werk’, wordt gekeken welke knelpunten een cliënt in de dienstverlening kan tegenkomen. Die drempels wil UWV wegnemen. ‘Vervolgens loopt dat proces eigenlijk spaak omdat we er bijvoorbeeld aan de IT-kant veranderingen voor moeten doorvoeren en we daar de capaciteit niet voor hebben. Om die reden zijn we dit jaar hard bezig ervoor te zorgen dat we als organisatie wendbaarder worden en sneller en merkbaarder veranderingen kunnen doorvoeren. Dat is een grote opdracht voor 2024.’
Ander punt van zorg voor Camps is terug te leiden op de publiciteit over de inzet van de Risicoscan Verblijf buiten Nederland, afgelopen zomer. Bij het ontwikkelen en gebruik daarvan verzuimde UWV cliënten om toestemming te vragen voor het gebruik van cookies ten behoeve van handhavingsdoeleinden. ‘Daarbij hebben wij steken laten vallen, maar Ik vind het erg jammer dat dat zoveel negatieve aandacht heeft getrokken. En op een manier die geen recht doet aan onze bedoeling. We blijven kritisch kijken naar wat we doen en daarop reageren. We hebben risicoscans echt nodig om effectief te kunnen handhaven, waarbij goedwillenden hier zo min mogelijk last van hebben. ■

Scan de QR-code en lees ook het jaarverslag 2023.

UWV-RESULTATEN 2023

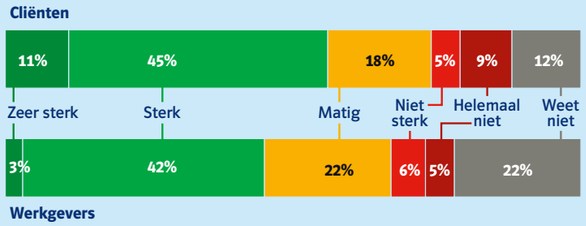
Cijfers zijn afkomstig uit het jaarverslag 2023.

Scan de QR-code en lees ook het jaarverslag 2023.

Menselijke maat

We willen dat cliënten en werkgevers meer de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren, zodat ze zich door UWV, gezien, gehoord en geholpen voelen.

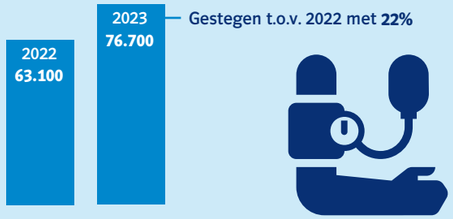
Ervaren menselijke maat



Beoordelen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen veel groter is dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen, moeten veel mensen te lang wachten op hun beoordeling.

Meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd



Afname wachtenden voor WIA-claimbeoordeling

Wacht al langer dan 8 weken (de wettelijke termijn):
gedaald van **17.300** naar **14.500**

Wacht al langer dan 6 maanden:
gedaald van **7.700** naar **3.100**

Handhaving

Wij vinden het belangrijk dat alleen mensen die daar recht op hebben een uitkering krijgen.

Inlichtingenplicht

Inspanningsplicht

6.600 overtredingen

58.700 overtredingen

1.100 boetes opgelegd

37.100 maatregelen opgelegd

Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.

Samen met onze partners in mobiliteitsteams en steeds meer Werkcentra in 35 arbeidsmarktregio's

Met effectieve dienstverlening en gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt

Werk gevonden

110.300 vanuit WW volledig aan het werk
37.900 naast WW gedeeltelijk aan het werk
8.100 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
4.500 vanuit WIA volledig aan het werk
7.100 vanuit Wajong aan het werk
350 vanuit Ziektewet aan het werk
100 vanuit WAO/WAZ aan het werk

Gegevens beheren en delen

De gegevens die we gebruiken beheren we zorgvuldig en delen we met andere partijen, zodat burgers en werkgevers gegevens maar een keer hoeven aan te leveren

21,4 miljoen inkomstenverhoudingen van ruim **14,0 miljoen** personen in polisadministratie

30 miljard gegevens naar circa **1.700** actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

Uitkeringsverstrekking

Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering.

Eind 2023 totaal **1.171.300** uitkeringen / **€ 24,7 miljard** uitgekeerd

160.800 WW	840.700 Wajong, WIA, WAO en WA Z	169.800 Ziektewet en Wazo

Weer aan het werk na een dwarslaesie

Door een ongelukkige duik in een meer liep **Peter van Burk** een dwarslaesie op en belandde in een rolstoel. Na maanden revalideren keerde Peter weer terug op de werkvloer. Met ondersteuning van zijn werkgever, **Cathy Koks**, en voorzieningen van UWV kon Peter re-integreren in zijn functie.

TEKST **JEANETTE VAN LAAR** | BEELD **ERIK VAN DER HORST**

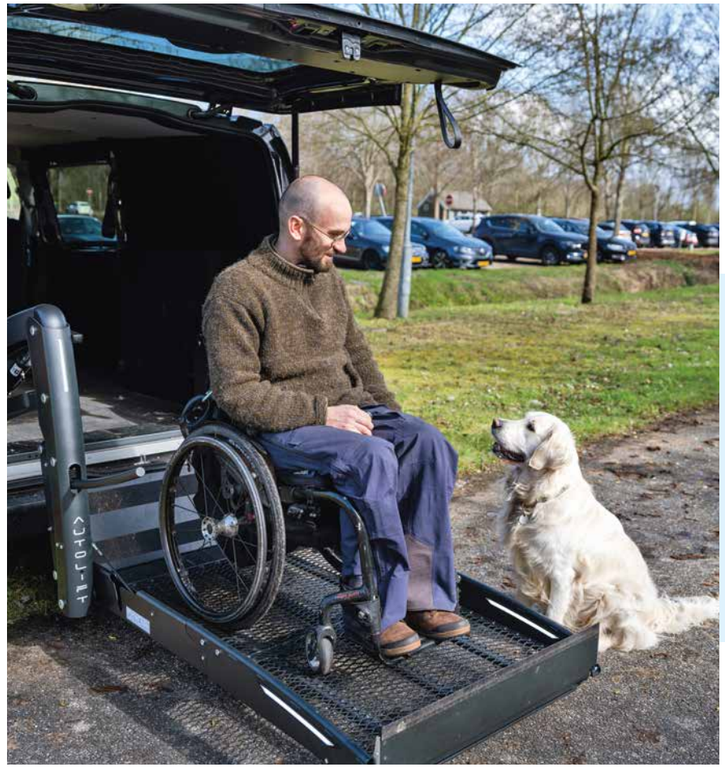
Voor zijn ongeluk werkte Peter aan de receptie bij golfbaan Spaarnwoude. Op een dag ging hij na werk nog even zwemmen in het Amsterdamse IJ, waar hij wel vaker kwam. Peter: 'Ik dook van een verhoging het water in en kwam ineens tot stilstand door een betonnen wand. Ik had veel moeite om boven water te komen. Uiteindelijk lukte het en ben ik op m'n rug gedraaid. En zwom zo terug naar de kant. Daar werd ik door omstanders gestabiliseerd. De eerste vraag die werd gesteld was of ik mijn benen nog kon bewegen. Toen dat niet lukte wist ik: dit is foute boel.'

De volgende dag kreeg werkgever Cathy Koks het bericht dat Peter een dwarslaesie had opgelopen. 'Ik kon het bijna niet geloven. Peter is geliefd, hij heeft altijd al een soort gunfactor gehad. We waren met z'n allen helemaal van slag. In de periode die volgde zijn we regelmatig bij hem langs geweest.'

TERUGKEREN NAAR DE GOLFBAAN

Na een jaar revalideren wilde Peter graag weer terugkeren naar werk. 'Het hogere doel was om uiteindelijk weer zoveel mogelijk zelfstandig te kunnen doen', vertelt hij. 'Werken en mijn eigen geld verdienen waren daarin een belangrijk onderdeel. Bij Golfbaan Spaarnwoude hebben ze vanaf het begin af aan gezegd dat ze er alles aan wilden doen om mij terug te nemen.' Hij zocht contact met UWV en kwam bij arbeidsdeskundige Lara Peters terecht.

'Peter zat tijdens ons eerste gesprek nog niet lang in een rolstoel', vertelt Lara.' Daar hebben we een tijd over gesproken.



WAT IS EEN DWARSLAESIE?
Een dwarslaesie is een beschadiging aan je ruggenmerg, het zenuwstelsel in je wervelkolom. Hierdoor kan je minder of zelfs helemaal geen kracht en gevoel in bijvoorbeeld je benen hebben.

WAT DOET EEN ARBEIDSDESKUNDIGE?
De arbeidsdeskundige bekijkt samen met de cliënt de arbeidsmogelijkheden en gaat daarover met hem in gesprek. Daarna kijkt die arbeidsdeskundige naar wat ervoor nodig is om het werk uit te kunnen voeren. Denk hierbij aan werkvoorzieningen als een verstelbaar bureau en een aangepaste auto. Ook is begeleiding naar en tijdens werk nodig.

Cathy Koks stelde met Peter en UWV een plan op voor zijn Peter's terugkeer bij Golfbaan Spaarwoude.

Peter van Burk aan het werk achter de balie op Golfbaan Spaarnwoude.

We hebben toen samen gekeken naar wat er nog mogelijk was en welke voorzieningen er dan nodig waren om weer aan het werk te kunnen.'

DOOR VOORZIENINGEN WEER WERKEN

Om zijn terugkeer naar werk mogelijk te maken, stelden Cathy en Peter met hulp van UWV een plan op. Eerst brachten ze in kaart welke voorzieningen Peter nodig had om zijn werk weer te kunnen doen, zoals een verstelbaar bureau en een elektrische sta-op stoel. 'Als werkgever krijg je ook met zaken te maken waar je in het begin niet zo bij stilstaat', vertelt Cathy. 'Zo kostten dingen als ontbijten, wassen en aankleden ineens veel meer tijd. Daardoor kon ik Peter in het begin niet in de ochtend inroosteren. Het duurde namelijk twee uur voordat hij klaar was om de deur uit te gaan. Ik rooster hem vooral in de middag en avond in, dan kan hij bijvoorbeeld ook mee blijven eten 's avonds.'

EEN VAST AANSPREEKPUNT HELPT

'Lara heeft me het hele proces begeleid', vervolgt Peter. 'Van het moment dat ik nog aan het revalideren was tot het moment dat ik weer aan het werk ging. Zo was ze aanwezig bij alle passingen voor de sta-op rolstoel en het bureau. Als er een reparatie nodig was, regelde ze dat. Daarnaast hielp ze met zaken als kilometervergoeding en het aanvragen van verzekeringen. Het is gewoon fijn om een vast contactpersoon te hebben. Je hoeft niet allerlei verschillende loketten langs als je een vraag hebt.'

Ook voor Lara is de langdurige relatie met de cliënt van toegevoegde waarde: 'De gedrevenheid van cliënten om weer te willen werken, maakt mijn werk zo leuk en zinvol. Het is daarom ook fijn om met Peter samen te werken. De werkgever, Peter en ik wilden allemaal hetzelfde: Peter zo snel en zo goed mogelijk weer aan het werk krijgen. En dat heeft resultaat opgeleverd.'

TERUG OP DE GOLFBAAN

Golfbaan Spaarnwoude is erg blij met de succesvolle terugkeer van Peter. Cathy: 'Wij hebben er nooit aan getwijfeld om Peter terug te nemen. Wij houden van Peter en we wilden koste wat het kost dat hij terug kon komen. Het moment dat Peter weer aan het werk kon, was geweldig. Ik merk ook echt dat we als bedrijf een stuk hechter zijn geworden.' Ook Peter is blij dat hij terug kon keren naar zijn baan bij Spaarnwoude. 'Het voelt goed om weer terug te zijn bij de golfbaan, ik kan echt weer van waarde zijn.' ■

Directeur Handhaving Astrid Hendriks en hoofd Risicomanagement en Intelligence Henk de Ruiter:

‘Vertrouwen is en blijft de basis’

Bij de directie Handhaving van UWV is alle energie erop gericht om de ambities voor de toekomst te realiseren, zoals meer de menselijke maat hanteren en ook kijken naar de bedoeling van de wet. Daar kwam afgelopen jaar vertraging in toen de NOS en Nieuwsuur op 15 juli berichtten dat UWV een foutje had gemaakt bij het in kaart brengen van een bepaald type frauderisico. **Astrid Hendriks**, die in januari van dat jaar net was begonnen als directeur Handhaving, en hoofd Risicomanagement en Intelligence **Henk de Ruiter** blikken terug op een bewogen (half) jaar. Hendriks: ‘Een kleine fout is zo gemaakt. Het was een pijnlijke ervaring, maar belangrijker is dat we ervan leren.’

TEKST **ELS WIEGANT**

Maak onderscheid tussen fouten en fraude. Zo luidt eind februari 2024 een van de adviezen van de parlementaire enquêtecommissie die onderzoek deed naar het fraudebeleid van de overheid. Laat die aanbeveling nou precies een van de belangrijkste doelstellingen zijn in de visie op handhaving, eind 2022 vastgesteld door de UWV-directie in haar Meerjarenplan 2023-2026. De visie op haar toezichtstaak in een notendop: UWV gaat uit van vertrouwen in de burger. UWV kijkt meer naar de bedoeling en minder naar de letter van de wet. UWV hanteert de ‘menselijke maat’ bij zijn toezichthoudende taak en legt de focus op preventie. Bij UWV mogen kleine fouten geen grote gevolgen hebben, opzettelijk misbruik wordt aangepakt.

De visie is een trendbreuk met het verleden, vindt Henk de Ruiter, die al jaren bij UWV werkt. ‘In de fraudewet van 2012 was een fout een fout. Daar hoorde automatisch een boete bij. Het perspectief van onze handhaving is nu gekanteld naar: welke bedoeling heeft de wetgever met de wet en wat betekent dat voor deze cliënt? Een voorbeeld: iemand mag geen inkomsten uit ‘illegitieme bronnen’ hebben, verdiensten dus waarover geen belastingen en premies worden afgedragen. Maar daarmee is de kous niet af. Hoe stimuleren we dat die cliënt dan wel op een legitieme manier aan de maatschappij gaat bijdragen? Die vraag, die nazorg, heeft in onze nieuwe visie een prominente plek gekregen.’
UWV wil het toezicht daar inzetten ‘waar het ‘t meeste telt’. De Ruiter: ‘Dus niet op administratieve overtredingen, zoals te laat doorgeven van je vakantie, maar op zaken die maatschappelijk veel erger worden gevonden. Denk aan malafide tussenpersonen die misbruik maken van kwetsbare burgers.’ Medewerkers, vult Hendriks aan, doen dat ook liever. ‘Het past bij hun DNA. Ze zijn er niet op uit om het de cliënt moeilijk te maken. Integendeel: we willen het juist zo makkelijk mogelijk maken om het goede te doen en zo lastig mogelijk om het foute te doen. Medewerkers houden zich liever bezig met de bestrijding van bewuste fraude en misbruik dan met administratieve afhandeling van, vaak onbewuste, kleine overtredingen. Ze willen de ruimte hebben om de menselijke maat toe te passen. Wat ook wel spannend is, want het vraagt iets van henzelf en van hun vakmanschap.’

CAPACITEIT INZETTEN OP DIE 5%

Om de ambities uit de visie te kunnen realiseren was het nodig om op een andere manier te gaan werken. Onder andere door het werk op een andere manier te organiseren. Deze organisatieontwikkeling – zonder ontslagen – is in 2023 grotendeels afgerond. Ook was het van belang om nauwer samen te werken: intern, nationaal en internationaal.
De Ruiter: ‘Daar hebben we vorig jaar het fundament voor gelegd, we gaan er in 2024 mee verder.’ Hendriks: ‘We merken daarbij wel dat in de samenwerking met ketenpartners het uitwisselen van gegevens ingewikkeld is. Niet alleen binnen de directie Handhaving, maar binnen heel UWV. We zouden dit makkelijker en vaker willen kunnen. In een knelpuntenbrief hebben we hiervoor dan ook aandacht gevraagd bij het ministerie.’
Omdat 100 procent controle onmogelijk is, werkt Handhaving risicogericht. Zij onderzoekt waar de frauderisico’s het grootst zijn. UWV maakt daarbij zoveel mogelijk gebruik van (intern) beschikbare data en algoritmes. Hendriks: ‘Met een nu eenmaal beperkt budget moeten we altijd keuzes maken en dan wil je weten: welke signalen hebben de grootste maatschappelijke impact en geven we prioriteit? Daar helpt het in kaart brengen van risico’s bij. Dit datagedreven werken stelt ons in staat om ons te richten op die 5% van de cliënten bij wie we een verhoogde kans zien dat ze de regels overtreden. Daar profiteert de resterende 95% van, omdat we hen niet onnodig hoeven te bevragen.’

ENORM PIJNLIJK

Voor het risicogericht werken ontwikkelde Handhaving de afgelopen jaren drie risicoscans. Over een ervan ontstond vorig jaar zomer dus de ophef. Deze scan, Risicoscan Verblijf buiten Nederland geheten, moest UWV helpen om ongeoorloofd verblijf in het buitenland te signaleren van iemand die een WW-uitkering ontvangt. Dit werd gedaan door de locatie van de computer te bekijken op het moment dat iemand inlogde op de website van UWV. Tijdens de uitvoering van deze maatregel kwam UWV erachter dat voor het plaatsen van cookies toestemming is vereist en dat de inzet voor handhavingsdoeleinden mede daardoor mogelijk ongeoorloofd was.
Hendriks: ‘We dachten toen zelf: kan het wel wat we doen? We hebben extern juridisch advies ingewonnen, zijn tot de conclusie gekomen dat het inderdaad niet kon en hebben toen meteen besloten ermee te stoppen.’ De Ruiter: ‘We zijn ons zeer bewust van de rol die we als toezichthouder hebben. Wij nemen een besluit over een terugvordering, boete of maatregel als uitkeringsgerechtigden de regels overtreden, dus er is ons alles aan gelegen om zelf binnen de wettelijke kaders te blijven. Echt, ik denk dat 90% van de ontwikkeltijd is opgegaan aan de vraag: hoe doen we dit zo zorgvuldig mogelijk? Dat dit onvoldoende is gelukt, was enorm pijnlijk.’
Ook pijnlijk was het dat UWV de onderzoeken die het naar aanleiding van de signalen was gestart, moest stopzetten. Boetes die het aan cliënten had opgelegd, gaat UWV terugbetalen. Hendriks: ‘De vraag is: zijn de gevolgen van een fout ook allemaal fout? Signalen uit een risicoscan zijn voor onze medewerkers alleen aanleiding voor een onderzoek. We leggen cliënten nooit automatisch een boete op. Uit het merendeel van onze onderzoeken was gebleken dat mensen inderdaad in overtreding waren, dat hadden ze vaak ook bekend. Een boete opleggen was dus gerechtvaardigd. Moeten we die dan terugbetalen? Daarover is intern veel discussie geweest. Uiteindelijk hebben we daar om juridische redenen toch voor moeten kiezen. Dat was lastig.’ De Ruiter: ‘Het was zoeken om een goede balans te vinden in alle maatschappelijke opgaven die we hebben: zorgvuldig werken, privacy respecteren en toezicht houden in de geest van de wet. Uiteindelijk was dit de conclusie van een lange afweging. Eentje die we begrijpen en respecteren, maar ook eentje die soms ingewikkeld voelt.’

> ‘Het perspectief van onze handhaving is nu gekanteld naar: welke bedoeling heeft de wetgever met de wet en wat betekent dat voor deze cliënt?’

CHECK-CHECK-DUBBELCHECK

UWV besloot de nieuw te ontwikkelen risicoscans en de bestaande opnieuw te bekijken. Die inspanning heeft tot een enorme vertraging in het realiseren van alle ambities uit het Meerjarenplan geleid. Hendriks: ‘Alles kwam onder het vergrootglas te liggen. Dus nogmaals check-check-dubbelcheck, terwijl we eigenlijk vol op vernieuwing hadden willen inzetten. Het goede eraan is wel dat we hebben laten zien hoezeer we een lerende organisatie zijn: we erkennen onze fouten, zijn er transparant over (bestuursvoorzitter Maarten Camps gaf tekst en uitleg in Nieuwsuur, red.) en leren ervan.’
De Ruiter: ‘De kern van onze toezichtstaak is niet zwart-wit. Het is niet goed óf fout, wij werken continu met ‘fifty shades of grey’.
Op zich is dat niet erg, maar we moeten er transparant over zijn. Daar komt bij dat in de maatschappij volop wordt gediscussieerd over de grenzen van de inzet van algoritmes en AI. Het normenkader voor wat goed, wenselijk en rechtvaardig is, verandert nog elke dag. Dankzij de ervaring met de risicoscan is het begrip rechtvaardigheid weer een stukje concreter geworden. We hebben een duidelijker richtsnoer gekregen om toekomstige ontwikkelingen aan te toetsen.’ ■

Werken vanuit de menselijke maat, wat is dat eigenlijk?

Het streven bij UWV is dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Zoals **Johanna**, voor wie Klantadviseur Ivon van UWV de allerlaatste strohalm was.

Het leven lachte Johanna Bürschen (38) toe. Ze groeide op in Duitsland, kwam voor een studie naar Nederland en bleef. Jong, slim, hoogopgeleid. En toen sloeg het noodlot toe. Ze werd overreden en raakte zwaargewond. 'De neuroloog zei: u kunt nooit meer werken.'
Ze weigerde zich daarbij neer te leggen en dwong zichzelf mee te blijven doen, wat uiteindelijk lukte met een dieet van slaappillen voor de nacht en speed om overdag te functioneren. 'Totdat een arbo-arts doorhad wat ik aan het doen was en mij op non-actief stelde.' Via UWV ging Johanna een revalidatieproces in en kreeg ze hulp met afkicken. Ook kreeg ze na enige tijd een hulphond. 'Belle heeft mijn leven veranderd. Ze kan ruiken wanneer ik een krampaanval krijg. De hond heeft me laten inzien dat werkgevers niet meer op mij zaten te wachten, met maar een of twee uur actieve uren op een dag. Dat besef hakte erin, maar was ook het begin van de weg waarin ik nieuwe invulling van mijn leven kon zoeken.'

Een grote wens van Johanna was: zelfstandig wonen, in een eigen huis, zodat ze onafhankelijk kon werken aan een gestaag herstel en terugkeer. Na een lange zoektocht vond ze een woning. 'Nou, het was een bouwval. Maar daarom was het relatief betaalbaar.' Na wederom een lange zoektocht vond haar adviseur een hypotheekverstrekker. Alles leek in kannen en kruiken. Maar op het laatste moment eiste de financier een op maat geschreven verklaring van UWV, dat Johanna's uitkering levenslang zou zijn. Daar was nog 24 uur de tijd voor. 'De gebruikelijke formulieren voldeden niet. Ik belde naar UWV en vechtend tegen de tranen deed ik mijn verhaal.'

Ivon de Visser nam de telefoon op. 'Normaal gesproken maak ik bij zo'n verzoek een melding in ons systeem en dan belt een uitkeringsdeskundige een dag later terug. Maar dat zou te laat zijn. En ik hoorde de paniek in Johanna's stem.' Ivon probeerde zelf contact te leggen met de uitkeringsdeskundige uit Johanna's regio, maar dat lukte niet. 'Ik heb toen tegen Johanna gezegd: ik blijf bellen en bel je hoe dan ook persoonlijk terug.' Ivon belde vervolgens een voor een de lijst met uitkeringsdeskundigen af, totdat ze een collega trof die dezelfde (inmiddels) avond de verklaring kon opstellen en afstemmen met de financier. 'Het duurde nog even, omdat de financier eerst geen genoegen nam met de verklaring. Met wat heen-en-weer bellen en mailen kwamen we eruit. Johanna was zó opgelucht. Voor mij is dit nu het nieuwe normaal: kijken wat je kunt doen om iemand écht te helpen.'

Johanna: 'Ik voel me weer onderdeel van de maatschappij. Mede dankzij Ivon en haar collega's. De impact die zij hebben gehad op mijn leven is immens. Ik ben ze oneindig dankbaar.' ■

Johanna Bürschen

'Zonder die ene verklaring zou ik geen hypotheek krijgen, en zou mijn kans om eindelijk vanuit een eigen woning weer mee te kunnen doen aan de samenleving verkeken zijn'

TEKST **COEN HUIBERS** | BEELD **DE BEELDREDAKTIE | ANGENIET BERKERS / EVERT VAN MOORT**

'Ik word vandaag mijn huis uitgezet'

Er zijn regels. Maar voor een cliënt in een acute noodsituatie werd daar een beetje van afgeweken. Zo werd voorkomen dat hij zijn huis werd uitgezet.

Op een middag had Bianca Muurman spobilo-dienst. Dat is jargon voor spontane binnenlopers – mensen die zich zonder afspraak bij de balie van Werkbedrijf melden met een vraag voor UWV. Er kwam een Engels sprekende man binnen. 'I have a big problem', zei hij tegen Bianca. 'Ik word vandaag mijn huis uitgezet.'

Dan moet je wel even slikken, zegt Bianca. 'Want ja, dat is erg natuurlijk, maar kunnen wij daar als UWV wel iets mee?' Na enig doorvragen bleek dat hij al twee maanden de huur niet had betaald, omdat hij daar geen geld voor had. Dat kwam omdat hij zijn WW-uitkering niet had gekregen. En dát kwam weer omdat hij niet digivaardig was, geen DigiD had en dus zijn inkomsten niet aan UWV kon doorgeven.

Nou bestaat bij UWV altijd de mogelijkheid om alles 'op papier te regelen', dus zonder DigiD. 'Maar ja', zegt Bianca, 'de cliënt stond niet officieel ingeschreven in zijn woning en had dus ook geen postadres. Daardoor had hij geen inkomstenformulieren van ons ontvangen'. Ze besloot om de uitkeringsdeskundige van de cliënt te bellen, zodat die de formulieren naar haar kon mailen. Bianca zou ze dan kunnen printen en de cliënt zou ze meteen kunnen invullen.

Maar dat bleek niet zomaar te kunnen en moest eerst intern worden besproken. Bianca besefte dat dit voor de cliënt te lang zou kunnen gaan duren. Hij moest meteen geholpen worden en dus veegde ze haar agenda leeg. 'Ik nam contact op met het Team Geldzorgen. Normaal gesproken vul je dan een formulier in en bellen ze binnen 24 uur de cliënt. Maar dat was niet mogelijk, want zijn telefoonabonnement was afgesloten. Alles moest ter plekke aan het bureau gebeuren.'

Team Geldzorgen begreep gelukkig de urgentie en kwam meteen in actie. Het bleek dat de cliënt niet gegeten had, ook weer omdat hij geen geld had. 'Normaal gesproken kunnen we dan een voedselpakket aanvragen', zegt Bianca. 'Maar daar zit allemaal bevroren eten in. En als je je huis niet in kunt, wordt bewaren dan wel lastig.' Bij hoge uitzondering heeft de cliënt daarom van ons cadeaubonnen voor de supermarkt gekregen.'

Dat probleem was opgelost, maar daarmee had de cliënt nog niet zijn uitkering. Er werd veel heen en weer gebeld tussen afdelingen en twee en een half uur later had Bianca het voor elkaar: ook zonder inkomstenformulier zou de cliënt zijn betaling ontvangen. En omdat die pas de volgende dag gestort zou worden, stelde UWV ook een brief op waarin de betaling werd aangekondigd. Zodat de cliënt zijn huurbaas kon laten zien dat hij de volgende dag de huur zou kunnen betalen.

'Dit doet je beseffen dat je in Nederland best wel verloren bent als je geen DigiD, postadres of telefoon hebt', zegt Bianca. 'Ik ben blij dat alle collega's de tijd hebben genomen om dit probleem op te lossen. We wilden er allemaal voor zorgen dat het goed zou komen.'

De cliënt was UWV zeer dankbaar. Hij heeft zijn huurwoning kunnen behouden en heeft inmiddels ook werk gevonden. ■

TEKST **FLORIS DOGTEROM** | BEELD **DE BEELDREDAKTIE | JEAN-PIERRE JANS**

‘Dit doet je beseffen dat je in Nederland best wel verloren bent als je geen DigiD, postadres of telefoon hebt'

Bianca Muurman

Van cliënt naar adviseur bij UWV

Na een jarenlange strijd lukte het **Stella de Swart** om via een wirwar van bureaucratische regels uit de bijstand te komen. Nu inspireert en motiveert ze anderen met haar verhaal, schreef ze een boek en werkt ze als adviseur menselijke maat in dienstverlening bij UWV. ‘Iedereen kan in de financiële problemen komen. Zie daarom de cliënt als mens en niet als BSN-nummer.’

TEKST **DENISE HOROWITZ** | BEELD **BRAM PETRAEUS**

Stella heeft een goede baan in de modebranche en geniet van het gezinsleven met haar partner en twee kinderen. Wanneer haar relatie strandt, volgt een moeilijke tijd, met ingewikkelde toestanden rondom de afwikkeling van het koophuis en omgangsregelingen met de kinderen. Toch krijgt ze alles weer redelijk op de rit: een baan, auto, goed salaris, kinderopvang. Totdat het modebedrijf waar ze werkt failliet gaat en ze ineens op straat staat. Bij UWV vindt ze begeleiding en steun en krijgt ze een passende training om een nieuwe professionele uitdaging aan te gaan. ‘Ik kan niet anders zeggen dat de menselijke maat destijds perfect op mij toegepast is door UWV’, vertelt Stella. ‘Maar toen werd ik gediagnosticeerd met baarmoederhalskanker. Het solliciteren lukte niet. Ik straalde door alle stress en problemen niet uit wat ik had geleerd in die training.’

GEEN CONTROLE MEER OVER EIGEN LEVEN

Vanuit de Ziektewet viel Stella vervolgens dieper, in de bijstand. Omdat het huis nog steeds op haar naam stond, was ze een uitzonderlijk geval voor instanties en verliepen uitkeringen moeilijk. Ze kwam in een financiële neerwaartse spiraal. Haar leven voelde als een gevangenis: ‘Telkens moet je bewijsstukken aanleveren bij instanties. Ik had geen controle meer over mijn leven.’ Zodra de kinderen ’s avonds op bed lagen trad de eenzaamheid in. Als afleiding deelde ze op Facebook wat ze die dag had meegemaakt. Stella: ‘Dat waren soms leuke dingen. Maar soms ook gewoon boze dingen. Van een oproep door de Raad van Kinderbescherming tot hoe je behandeld wordt bij Dienst Werk en Inkomen. Het werd een uitlaatklep die mij lucht gaf en waar tot mijn verbazing veel reacties op kwamen. Ik kreeg steun van onbekende mensen die warm reageerden en mij adviezen gaven. Dat bracht me steeds verder.’

> ‘Armoede, schulden en eenzaamheid kan iedereen overkomen. In die boodschap ligt de kracht van ervaringsdeskundigheid.’

DE WEG OMHOOG

Stella werd via social media ook opgemerkt door Arjan Vliegenthart, destijds wethouder en verantwoordelijk voor werk en inkomen, participatie en armoedebeleid. Hij gaf haar een podium om haar verhaal te vertellen aan ambtenaren. ‘Zo ben ik aangemoedigd om mijn verhaal op te schrijven, wat het boek ‘Armoede krijg je gratis’ is geworden. Ik ben stap voor stap uit mijn dal gekropen door alles te benoemen en te beschrijven. Ik schreef me in bij een sprekersbureau om gevoelige onderwerpen als armoede, schulden en eenzaamheid bespreekbaar te maken. Het kan namelijk iedereen overkomen. In die boodschap ligt denk ik de kracht van ervaringsdeskundigheid. En om vervolgens als verbinder de verstaalslag te maken van de leefwereld naar de systeemwereld.’

RENDEZ-VOUS MET UWV

Ook Nathalie van Berkel, lid van de Raad van Bestuur van UWV, nodigde Stella uit om op een bijeenkomst te spreken. En ze bood Stella een baan aan. ‘Mijn rol is bewustwording creëren voor de menselijke maat binnen UWV. Wil je iets teweegbrengen bij de bestuurlijke en uitvoerende laag van de organisatie op het gebied van de menselijke maat toepassen? Dan moet je beginnen op je eigen afdeling. Ik geloof echt niet dat van die 23.000 mensen die bij UWV werken, niemand financiële problemen heeft (gehad). Als je begrijpt hoe het voelt om geen geld of schulden te hebben en dat gesprek met elkaar voert, kan je dit onderwerp ook weer makkelijker met een client bespreken.’

BESTAANSZEKERHEID

Ruimte voor de menselijke maat in de dienstverlening gaat hand in hand met het bewustzijn dat (financiële) bestaanszekerheid belangrijk is voor cliënten en medewerkers. Stella: ‘Cliënten krijgen vaak maar 75% van hun loon als ze voor het eerst iemand spreken bij UWV. Dan moet die arbeidsdeskundige eigenlijk gelijk vragen: ‘Kom je wel rond met dat geld?’ En waar nodig een budgetcoach én psycholoog aanreiken. Want bestaanszekerheid is direct gekoppeld aan je mentale welzijn.’

DORPSPLEIN MENSELIJKE MAAT

Stella merkt op dat UWV zich nu vooral richt op de cliënt, met het vizier naar buiten. Maar zij denkt dat het belangrijk is voor UWV om naar binnen te richten. Stella: ‘Zoals de voorzitter van de Raad van Bestuur van UWV Maarten Camps ook zegt: UWV is net een dorp. Er werken hier zo ontzettend veel gedreven enthousiaste mensen met kennis en kunde die echt willen dat er een verandering komt. En dit dorp mist – los van de dorpsgek – een dorpsplein waar iedereen elkaar weet te vinden. Het Menselijke Maat-dorpsplein waar je altijd even kan inpluggen om informatie uit te wisselen over wat het begrip menselijke maat betekent. Voor de ene collega is dat een kwartiertje extra uittrekken voor een cliënt, voor een ander is het heel duidelijk de kaders van de wet uitleggen. Het zit ’m in kleine dingen, zoals niet als eerste naar iemands BSN vragen. Het toepassen van de menselijke maat valt soms moeilijk aan te leren. Op dat vlak moet nog veel gebeuren en daar hoop ik mijn steentje aan bij te dragen.’ ■

Wachtlijsten sociaal-medische beoordelingen

‘Het is een maatschappelijk vraagstuk, dat we samen moeten oplossen’

Voor het eerst in vijftien jaar is het UWV gelukt om de groei van de wachtlijsten voor een WIA-beoordeling terug te dringen. Ook werden er in 2023 dertig verzekeringsartsen meer aangenomen dan het jaar ervoor. ‘Een trendbreuk’, noemt verantwoordelijk bestuurslid **Johanna Hirscher** het. Ze werkte nauw samen met directeur-generaal Werknemersregelingen bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), **Araya Sumter***. ‘Dit is echt teamwork’, zegt die laatste erover.

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **STUDIO VANDAAR**

*Araya Sumter is per 1 april directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie bij het ministerie van SZW geworden.

Teamwork is het niet altijd geweest, zo blijkt uit de woorden van Hirscher. ‘Toen ik zo’n twee jaar geleden aan dit vraagstuk begon, was er niet of nauwelijks sprake van gedeeld eigenaarschap, nu wel. Nu zeggen het ministerie en UWV: dit is geen probleem van de uitvoering, maar een maatschappelijk vraagstuk dat we samen moeten oplossen.’

Sumter, die het onderwerp rond dezelfde tijd als Hirscher op haar bordje kreeg, is het met haar eens. ‘Het is vijftien jaar lang een onderwerp geweest waar te weinig aandacht voor was. Dat moest anders, vond ik, want het gaat om duizenden mensen van wie het leven in de wachtstand staat omdat ze niet weten hoe hun inkomen er in de toekomst uit zal zien. Daarom hebben we hier een speerpunt van gemaakt, een gezamenlijke missie.’

MOEILIJKE KEUZES

UWV en het ministerie riepen een team in het leven, waarin medewerkers van beide organisaties en Hirscher en Sumter zitting namen. Dat team komt tweewekelijks bij elkaar en neemt allerlei alternatieve oplossingen onder de loep. Ook buitenwettelijke maatregelen worden gewogen. De gerichte aandacht heeft ‘een stroomversnelling veroorzaakt’, vindt Sumter. Die heeft zich vertaald in positieve resultaten: het aantal mensen dat langer dan de wettelijke termijn van acht weken op een WIA-claimbeoordeling wacht, is in 2023 met 16 procent afgenomen. De groep die er al meer dan zes maanden op wacht, kromp zelfs met 63 procent. Al haast Hirscher zich te zeggen dat het wegwerken van de wachtlijsten nog wel enige jaren zal duren.

De resultaten, zo benadrukken zowel Sumter als Hirscher, zijn het gevolg van ‘moeilijke keuzes’ geweest. Zoals over de vraag: welke cliënten geef je voorrang? Hirscher: ‘Begin je bij de makkelijkste of juist bij de moeilijkste, meestal de mensen die al lang op een beoordeling wachten? We hebben de blik van buiten naar binnen gericht en ons afgevraagd: welke cliënten kampen met de grootste onzekerheid en hebben de meeste behoefte aan een uitspraak van ons? Dat zijn de cliënten die het langste op een eerste beoordeling zitten te wachten. Daarom hebben we intern en samen met het ministerie besloten die groep prioriteit te geven.’

Die voorrangverlening heeft verstrekkende gevolgen binnen de UWV-organisatie, schetst Hirscher. ‘Het klinkt zo eenvoudig, maar het vergt veel van medewerkers. Naast de verschuiving in hun werk hebben zij ontzettend vaak overgewerkt, ook in de weekenden. Om dat mogelijk te maken was een tijdelijke herziening van onze cao nodig, omdat die overwerk voor onder meer verzekeringsartsen verbiedt. Daar heeft de medezeggenschap mee ingestemd omdat ook zijn leden buikpijn van de lange wachtlijsten kregen.’

Het betekende tevens dat dossiers anders over kantoren en teams werden verdeeld en dat bepaalde diensten, zoals een Eerstejaars Ziektewetbeoordeling, niet of slechts minimaal werden gedaan. Hirscher: ‘Kantoren met kortere wachtlijsten namen ▶

bijvoorbeeld dossiers over van kantoren met langere. Daardoor moesten medewerkers soms hun eigen cliënten laten wachten en het voor lief nemen dat de doelen waarnaar ze als team streefden, niet of niet helemaal werden gehaald. Maar deze keuze werd als een gezamenlijke missie gevoeld en die focus bracht naast wrijving ook glans.'

60-PLUS-MAATREGEL

Wat aanzienlijk heeft geholpen, is dat UWV van het ministerie eerder al toestemming had gekregen voor buitenwettelijk beleid bij de WIA-claimbeoordeling van 60-plussers die twee jaar ziek zijn. Niet een verzekeringsarts maar een arbeidsdeskundige mag met een vereenvoudigde beoordeling vaststellen of iemand in aanmerking komt voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Op voorwaarde dat de betrokkene en de werkgever met die manier van beoordeling instemmen, krijgen cliënten daardoor sneller duidelijkheid over hun inkomen tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd.

De verzekeringsartsen van UWV krijgen er meer ruimte voor andere cliënten door. De 60-plus-maatregel werd vorig jaar bij ruim 9.000 cliënten toegepast.
Aan de totstandkoming van deze uitzonderingsregel, die nog tot eind van dit jaar duurt, is veel overleg met werknemers- en werkgeversorganisaties en medezeggenschap voorafgegaan. Sumter: 'Maatschappelijk gezien zou je willen dat iedereen weet waar hij recht op heeft en dat ook krijgt. Om de wachtlijstproblematiek op te lossen, is soms een maatregel nodig die in de wet niet zo bedacht is en die je in een perfecte situatie misschien niet zou hebben genomen. Daar moeten we wel eerlijk in zijn.'

INVESTERING OP LANGE TERMIJN

Een ander besluit dat UWV eerder al nam en in 2023 ten uitvoer bracht, is de inrichting van sociaal-medische centra (SMC's). Kern daarvan is dat een vast multidisciplinair team onder de inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke inzet van welke discipline passend voor een cliënt is en welke aanvullende begeleiding daarna nodig is.
Demissionair minister Van Gennip gaf de opdracht de SMC's versneld in te voeren en vorig jaar gaf ook de medezeggenschap van UWV er een positief advies over.
Hirscher: 'Daar ben ik blij mee. We zitten nu in de fase dat SMC's normaal beginnen te worden en dan moet zo'n nieuwe structuur ook qua functie-indeling bestendigd worden. Begin 2025 willen we de kernelementen van een SMC overal in het land terugzien. Vorig jaar zijn we met de inrichting eigenlijk al verder gekomen dan we gehoopt hadden. Op al onze kantoren zijn nu één of twee teams bezig een sociaal-medisch centrum te worden.'
Desondanks wil Hirscher zich nog niet rijk rekenen. 'We zijn ervan overtuigd dat de investering meer gaat opleveren dan ze kost, maar het is er wel eentje op de lange termijn. Het begint ermee dat medewerkers diepgaand met elkaar in gesprek gaan over de vraag: wie doet nou eigenlijk wat in ons team, waarom doen we dat, hoe is dat voor de cliënt, kunnen we het anders doen en zo ja, ben ik daar dan bang voor en waarom? Een open dialoog voeren, het eigenaarschap op je nemen en begrijpen dat een sociaal-medisch centrum is wat je er zelf van maakt, binnen bepaalde kaders. Het is een proces, waarin je de weg niet even kunt afsnijden. Beter om er iets langer over te doen dan dat onderliggende gesprek achterwege te laten.'
Ook deze beleidsbeslissing van UWV heeft de instemming van het ministerie, zegt Sumter. 'Ik vind de SMC's een mooie ontwikkeling. Ik ben bij een aantal op bezoek geweest en zag de teams daar strálen, medewerkers stonden echt sámen om een cliënt heen. Tegelijkertijd zie ik ook dat het om een cultuurverandering vraagt. Sommige UWV'ers hebben hun professie al jaren op een bepaalde manier uitgeoefend, dat moet je respecteren. Het kost tijd om te veranderen, om elkaar te leren kennen, om vertrouwen op te bouwen. UWV voert er wel een strak sturingsproces op, dat vind ik positief.'

TOE AAN GROOT ONDERHOUD

Alle positieve ontwikkelingen in de wachtlijsten ten spijt, genoeg is het nog bij lange na niet, weten Hirscher en Sumter. Ook dit jaar en de komende jaren zal extra inspanning hard nodig zijn. Niet alleen om de bestaande wachtlijsten weg te werken, maar ook om ze niet buitensporig te laten groeien. Want, zo stelt Hirscher, het afgelopen jaar was er met maar liefst 15 procent onverwacht sprake van een forse groei van het aantal WIA-aanvragen.
'Dat is wel een donkere wolk die boven ons hoofd hangt. We kunnen die stijging maar deels verklaren: effecten van corona en een krappe arbeidsmarkt die hogere werkdruk met zich meebrengt. Maar we zien ook veel mensen die op jonge leeftijd al langdurig ziek zijn en uitvallen. Werkgevers en arbodiensten doen daar nu nader onderzoek naar. Het is zorgelijk en roept de vraag op: hoe gezond is de Nederlandse arbeidsmarkt eigenlijk? Zijn we er als land wel zo goed in om mensen te helpen een nieuwe balans te vinden en duurzamer aan de slag te gaan wanneer ze een tijdje uitgevallen zijn? Als we dat niet begrijpen en daar niks aan doen, is het dweilen met de kraan open.'
Hirscher is daarom blij met het rapport van de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS), dat eind februari werd gepresenteerd. 'Ik beschouw het als een steun in de rug. Welk van de drie varianten uit het rapport de politiek gaat kiezen, moeten we nog even afwachten, maar op heel korte termijn zouden wij graag een pakket zien dat het enorm complexe stelsel eenvoudiger en minder hard voor mensen maakt.' Ook daarin vindt ze Sumter aan haar zijde. 'Het stelsel is dan misschien niet stuk, maar wel toe aan groot onderhoud.' ■

DENK MEE OVER SMB!

De nieuwe aanpak van UWV en het ministerie van SZW vertaalde zich ook in innovatieve werkvormen, zoals de internetconsultatie Denk Mee over SMB! (sociaal-medische beoordelingen). Via LinkedIn nodigde UWV-bestuurslid Johanna Hirscher mensen binnen en buiten UWV uit om oplossingssuggesties te doen.

'We hadden al veel goede dingen in gang gezet, maar we hadden meer input nodig. Omdat het een maatschappelijk vraagstuk is, hebben ook werkgevers, werknemers, arbodiensten, bedrijfsartsen en de curatieve sector een deel van de sleutel in handen. We werden verrast door de grote hoeveelheid reacties: zo'n achthonderd. Veel van de genoemde onderwerpen hadden onze aandacht al, maar de respons geeft ons een extra boost om nog sneller de volgende stap te zetten. Denk aan verbeteringen in het aanleveren van informatie voor de beoordeling, de juiste inzet van professionals (waaronder taakdelegatie) en samenwerking in de medische keten. Al die zaken gaan we dit jaar verder uitwerken.'

Araya Sumter van SZW vult aan: 'Als ministerie vinden wij het ook belangrijk dat we maatschappelijke vraagstukken niet uitsluitend vanaf onze vierkante kilometer in Den Haag oplossen. Het is goed dat we ons kwetsbaar opstellen, zeggen dat wij ook niet alles weten en de samenleving erbij betrekken. Ik vind Denk mee over SMB! daar een mooi voorbeeld van.'

Kijk voor meer informatie op: www.denkmeeoversmb.nl

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen:

‘Menselijke maat is niets anders dan je werk behoorlijk doen’

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **NATIONALE OMBUDSMAN**

Als Nationale ombudsman staat **Reinier van Zutphen** al ruim acht jaar burgers bij die vastlopen bij de overheid. Hij schreef er talloze rapporten over, waarin hij knelpunten analyseerde en aanbevelingen deed om die op te lossen. Hoe kijkt hij naar de koers die UWV op dit moment vaart? ‘UWV weet als geen ander hoe regeringsbeleid, wetten en regels in de praktijk uitpakken. Daar zitten de vakmensen. Die rol moet UWV ook claimen.’ ▶

‘Ik vind dat het woord ‘maatwerk’ in de loop der jaren is misbruikt. Maatwerk wordt gebruikt als een soort oplossing voor slecht beleid’

Met het vertrouwen in de overheid is het al jaren niet best gesteld. Overheden moeten dat keren door vooral betrouwbaar te zijn, zei u ruim twee jaar geleden in dit magazine. Is er iets verbeterd?

‘Nee, het vertrouwen van Nederlanders in de overheid over de hele breedte is eerder af- dan toegenomen. Er zijn wel uitzonderingen, instituties waarin het vertrouwen overeind is gebleven, zoals de politie en de rechtspraak. Ik zie ook een aantal uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV, die enorm met dit gegeven aan de slag zijn gegaan. Niet vanuit het idee dat als je één ding verandert, het vertrouwen morgen terug is, maar door betrouwbaarheid hoog in het vaandel te hijsen. Ik signaleer bewegingen die de goede kant op gaan, maar er is de afgelopen twee jaar ook weer veel gebeurd dat het vertrouwen in de overheid beschaamde.’

Wat?

‘Ik denk aan het rapport dat wij twee jaar geleden schreven over de hersteloperatie naar aanleiding van de kindertoeslagaffaire. In grote lijnen zag je daar het volgende fout gaan: iemand klopt met een probleem of klacht bij de overheid aan. De overheid vergeet te vragen: wat heb je van ons nodig en wat kun je zelf doen? Bij de start ontbreekt het al aan een realistisch plan. Als je vervolgens als overheid ook nog te veel belooft en dat niet waarmaakt, ben je het vertrouwen snel weer kwijt. Die samenhang, dat mechanisme zie je heel sterk op allerlei terreinen en bij allerlei overheidsorganisaties.’

Hoe doet UWV het?

‘Ik heb intensief contact met UWV en ik zie dat Raad van Bestuur en directies hard werken aan een aantal dingen die wij in de loop der jaren naar voren hebben gebracht. Ergens lang op moeten wachten bijvoorbeeld, zoals op een beoordeling voor je WIA-aanvraag, draagt niet bij aan het vertrouwen van de burger. UWV is bezig de wachtlijsten weg te werken en meer artsen aan te trekken. Dat is goed, maar het is niet genoeg. Samenwerking tussen disciplines moet beter worden en de deskundigheid van artsen moet worden bevorderd. Ik heb onlangs een derde rapport over de gevolgen van de Q-koorts gepresenteerd. Vijftien jaar hebben patiënten nu al last van dat vermoeidheidssyndroom en wat zij ons vertellen is dat de specifieke kennis over deze ziekte bij medici ontbreekt. Oók bij de verzekeringsartsen van UWV.’

UWV tracht dat vertrouwen onder meer te herstellen door meer maatwerk te leveren. Is dat goed?

‘Ik vind dat het woord ‘maatwerk’ in de loop der jaren is misbruikt. Maatwerk wordt gebruikt als een soort oplossing voor slecht beleid. We hebben het woord op allerlei situaties geplakt waar het eigenlijk niet om maatwerk gaat. Het uitgangspunt moet goed uitvoerbaar beleid zijn, pas daarna komt er maatwerk aan te pas. Op basis van veel onderzoek is mijn standpunt dat je processen, systemen en regels zo moet maken dat ze in het overgrote deel – 90-95% – van de gevallen een goed resultaat geven. Pas als dat niet lukt, geef je met maatwerk extra aandacht aan een situatie waarin je zegt: hier moet iets anders gebeuren om dat doel te bereiken.’

Zegt u dat regels, wetten en beleid niet goed genoeg zijn?

‘Ze bieden burgers te weinig perspectief. Vanuit de ministeries worden zaken vaak te ingewikkeld gemaakt, te specifiek. En dat sijpelt door in de uitvoeringsorganisaties. UWV doet bijvoorbeeld uitvoeringstoetsen, waarin het kijkt of het voorgestelde beleid wel kan worden uitgevoerd en of het in de praktijk gaat uitpakken zoals het bedoeld is. Dat is voor mij hét bewijs dat het oorspronkelijke beleid niet goed genoeg is. Anders zou je zo’n toets niet hoeven doen. UWV weet heel goed hoe het zou moeten, want daar werken de professionals. Ook met de knelpuntenbrief, waarin UWV beschrijft welke obstakels er in wet- en regelgeving weggenomen zouden moeten worden, claimt UWV die ruimte. Ik sta daar vierkant achter.’

Heeft u die houding zien veranderen?

‘Ja, ik zie die ontwikkeling bij UWV en bij andere grote uitvoeringsinstanties. Vroeger zeiden ze eerder: dit mag niet van ‘Den Haag’, dus dat doen we maar niet. Nu zegt het UWV-bestuur: dit gaan wij niet doen, want het is onmenselijk en vanuit het perspectief van de burger onverantwoord. Dat lijkt mij een buitengewoon belangrijk signaal.’

Wat vindt u dan van de Maatwerkplaatsen, waarin UWV’ers van verschillende disciplines bijzondere situaties oplossen en eventuele structurele problemen aanhangig maken bij het ministerie en de politiek?

‘Daar kijk ik heel positief tegenaan, mits de goede gevallen maar aan de orde komen. Het kan natuurlijk wel voorkomen dat iets met een kleine aanpassing aan een regel al is opgelost, maar de Maatwerkplaats is er volgens mij om juist de onoplosbare gevallen op te lossen en te kijken wat ervan geleerd kan worden, intern en extern. Daar ben ik een groot voorstander van.’

Ander element van de UWV-strategie is: medewerkers meer ruimte geven om in de dienstverlening aan burgers de menselijke maat te hanteren. Daar bent u ook vast voorstander van?

‘Een beetje badinerend zeg ik dan: ja, dat is prachtig. Maar de menselijke maat is niets anders dan je werk behoorlijk doen en je gedrag naar cliënten toe serieus nemen. Mensen eerlijk behandelen, ze in de ogen durven kijken als je een beslissing neemt en kunnen uitleggen waarom je dat doet. Dat is voor mij de menselijke maat en die zou er altijd moeten zijn.’

‘Laat je niet door de regels beperken, maar gebruik ze als mogelijkheid ’

UWV zet ook in op preventie van schulden, onder meer door over de grenzen van de eigen organisatie heen te kijken. Is dat nodig?

‘Ja, daar hamer ik al langer op, onlangs nog in mijn rapport over vroegsignalering van schulden door gemeenten. Als mensen schulden hebben, is er altijd meer aan de hand: een overlijden, ziekte, gebrekkige gezondheid of een echtscheiding bijvoorbeeld. Wat mij betreft moet het zo zijn dat de eerste instantie waarbij een burger aanklopt, in actie moet komen. Dat kan de woningcorporatie, de gemeente, de zorgverzekeraar zijn of UWV, die hoort daar nu ook bij. Heel goed dus dat UWV daar alert op is en dat het niet alleen kijkt of het zelf iets kan doen aan die schulden – het is immers geen schuldhulpverlener – maar juist of er misschien andere deskundigen bij betrokken moeten worden. Het is belangrijk dat je met een cliënt in gesprek gaat wanneer je denkt dat er meer aan de hand is. En dat kan dus betekenen dat je soms over de grenzen van je eigen organisatie heen moet reiken, prima.’

U geeft de overheid en uitvoeringsinstanties al jaren adviezen. Helpt het?

‘Ik denk wel dat het heeft geholpen dat wij, en ook andere actoren, er telkens op gewezen hebben dat het perspectief van de burger bovenaan het prioriteitenlijstje zou moeten staan. Ook bij UWV, of – laat ik voorzichtig zijn – in ieder geval in de top van UWV is er eensgezindheid dat het anders moet. De komende tijd wordt het de kunst om ervoor te zorgen dat het uitvoerende management en de uitvoerenden die dagelijks met die burger in contact zijn, er ook zo over denken en ernaar handelen.’

Heeft u nog tips hoe je dat kunt bevorderen?

‘Laat je niet beperken door juristerij. Regels zijn belangrijk en wetten onmisbaar, maar als je er rare dingen mee doet – juristerij noem ik dat – dan gaat het fout. Laat je niet door de regels beperken, maar gebruik ze als mogelijkheid. Ook belangrijk is het om een serieus gesprek over geld te voeren. Als we namelijk blijven denken in hokjes en potjes, gaat het mis. Dan hebben instanties het alleen over hun eigen portemonnee en kijken ze niet naar de portemonnee van de overheid als geheel. Wat wel zou moeten. En mijn laatste advies zou zijn: laat je niets op de mouw spelden over de mogelijkheden van automatisering en ICT. Wees realistisch wat er kan en wat niet. Maar het allerbelangrijkste blijft wat mij betreft toch: luister goed naar de burger. Als UWV als uitgangspunt neemt dat het er is om mensen die in de problemen zijn gekomen, bij te staan en ervoor zorgt dat mensen een inkomen kunnen verdienen waarmee ze zichzelf en hun gezin kunnen onderhouden – kortom: grip op hun leven kunnen houden – dan volgt de rest vanzelf. Ik zou bijna zeggen: automatisch vanzelf.’ ■

Guido Enthoven Instituut Maatschappelijke Innovatie:

‘Heb geen koudwatervrees om zaken openbaar te maken’

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **BRAM PETRAEUS**

UWV streeft naar meer transparantie. Niet alleen omdat het moet vanwege de Wet open overheid (Woo), maar ook uit overtuiging. ‘We laten graag zien wat we doen’, vindt bestuursvoorzitter Maarten Camps.
Guido Enthoven is oprichter en directeur van het Instituut Maatschappelijke Innovatie (IMI) en nauw betrokken bij initiatieven om een transparante overheid te bevorderen. Hoe kijkt hij naar de aanpak en resultaten van UWV? ▶

‘UWV loopt vooruit op de verplichting in de Woo door nu al de beslisnotities van de raad van bestuur met alle onderliggende documenten openbaar te maken. Dat is behoorlijk indrukwekkend’

Waarom is het zo belangrijk dat UWV inzet op meer transparantie?
‘Voor cliënten is het van groot belang omdat zij voor hun bestaan vaak grotendeels afhankelijk zijn van de beslissingen van UWV. Dan moet je kunnen achterhalen hoe en om welke redenen die worden genomen. In algemene, meer maatschappelijke zin is het belangrijk omdat er bij UWV miljarden euro’s omgaan die door ons, de werkende Nederlandse bevolking, bij elkaar zijn gespaard. Daar moet UWV zo goed mogelijk publieke verantwoording voor afleggen.’

Is de Wet open overheid, die twee jaar geleden van kracht werd, de grote ‘game changer’?
’Een beetje. De wet heeft voor 80 procent dezelfde inhoud als zijn voorganger, de Wet openbaarheid bestuur (Wob), dus we moeten het niet overdrijven. Maar de wet legt wel een paar nieuwe verplichtingen op. Ten eerste is de maximale wettelijke beslistermijn teruggebracht van 56 naar 42 dagen. Ten tweede is een aantal categorieën benoemd, waarvoor overheden verplicht informatie openbaar moet maken. Zónder dat de burger erom vraagt: actief openbaar maken. Het gaat onder meer om beschikkingen, schriftelijke oordelen en uitkomsten van klachtenprocedures. De verplichting geldt overigens nog niet, dat wordt op z’n vroegst begin 2025. Bovendien heeft de Woo ervoor gezorgd dat het onderwerp transparantie hoog op de politieke en maatschappelijke agenda is gekomen. Het is een belangrijk thema geworden, ook bij UWV. Ze waren vorig jaar zelfs een van de vier genomineerden voor de Transparantieprijs Over Informatie Gesproken, een prijs voor opvallende prestaties op het gebied van een transparante en open informatiehuishouding.’

Het vertrouwen van burgers in de overheid is laag. Wat gaat transparantie voor dat vertrouwen doen?
’Dat is een lastige vraag. Er is wetenschappelijk onderzoek naar gedaan, ook internationaal, maar de uitkomsten zijn niet ondubbelzinnig. De ene onderzoeker zegt dat transparantie het vertrouwen vergroot, de ander dat ’t het vermindert. Een kijkje in de keuken bieden, kan namelijk ook onthullen dat het daar niet altijd even soepel verloopt en dus het wantrouwen voeden. Ik denk dat transparantie misschien dan wel geen ’satisfier’ is, maar dat het ontbreken ervan is wél een ’dis-satisfier’. Zwartgelakte pagina’s in een rapport, geen actieve herinnering hebben aan bepaalde zaken of bonnetjes kwijtraken ondermijnen het vertrouwen.’

Wat levert transparantie de burger eigenlijk op?
’Ook dat is een moeilijke, bijna pijnlijke vraag. Er zijn heel veel mensen die er iets van vínden en de meningen staan vaak lijnrecht tegenover elkaar. De een zegt dat je een broedende kip niet moet storen, de ander juist dat je alles moet laten zien. Wat de baten van transparantie voor de maatschappij zijn, is eigenlijk nog terra incognita, onontgonnen land. Daar gaat wel verandering in komen, het is een van de actiepunten van het Actieprogramma Open Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Wat ook nader onderzoek vergt, is wat nou precies de informatiebehoefte van de burger is. Niet als klant of cliënt van een organisatie, maar als burger is, als ’citoyen’, zoals dat heet? Daar gaan we als IMI onderzoek naar doen.’

UWV zegt dat het transparantie nastreeft. Lukt dat ook?
’Voor zover ik kan beoordelen, lukt dat heel goed. UWV loopt vooruit op de verplichting in de Woo door nu al de beslisnotities van de Raad van Bestuur met alle onderliggende documenten openbaar te maken. Dat is behoorlijk indrukwekkend. De RvB geeft daarmee een goed voorbeeld aan de rest van de organisatie. De uitkomsten van klachtenprocedures staan op de website (uwv.nl/overuwv -> Woo), terwijl dat ook nog niet verplicht is. En er wordt gewerkt met klachtenambassadeurs en verbetercycli. Dus: petje af! Kritische kanttekening: het zou wel goed zijn om die uitkomsten niet alleen abstract weer te geven, maar ze te illustreren met menselijke verhalen. Dat geeft meer inzicht, daar kun je als organisatie van leren.’

Wat kan UWV nog meer doen?
’Veel van de klachten gaan over gebrekkige informatievoorziening. Het is goed om daar een speerpunt van te maken, als dat al niet gebeurt. Dring het terug. Belangrijk is het ook om een satéprikker door al die Woo-verzoeken te steken. Valt er een patroon in te ontdekken en kun je er iets aan doen om ze te voorkomen? Want: als je informatie actief openbaar maakt, hoeven burgers er niet meer om te vragen. Minder Woo-verzoeken helpen organisaties in het verkorten van de behandeltermijn, want ze vergen veel werk. Die termijn ligt bij de ministeries gemiddeld op 172 dagen, terwijl het er dus maar 42 mogen zijn, blijkt uit het rapport ’Blaadjes op het spoor’ dat Open State Foundation en wij onlangs uitbrachten. Dat is echt heel, heel slecht.’

Hoe kan UWV de medewerkers in de ambitie van een open overheid meenemen?
‘Je moet er in ieder geval voor zorgen dat de organisatie doordesemd is van het besef: wij moeten onze klanten zo goed en volledig mogelijk informeren, altijd. En oog hebben voor de bezwaren van medewerkers. Ter vergelijking: ik heb onderzoek gedaan naar de menselijke maat en maatwerk in organisaties, een fenomeen dat ook een andere houding van medewerkers vraagt. Je moet je realiseren dat een maatwerkbeslissing nemen voor een medewerker gedoe is. Het vergt telkens opnieuw een wilsbeslissing en dat is niet eenvoudig. Ik zou bijna zeggen: geef de medewerker die cliënten een maatwerktraject willen geven een VVV-bon. Mensen meekrijgen in een cultuurverandering vergt een lange adem. Andere tip is: wees alert op ’greenwashing’. Elke medewerker moet zich ervan bewust zijn dat wat hij ergens opschrijft, later openbaar gemaakt kan worden; dat is onderdeel van zijn professionaliteit. Maar dat mag niet tot gevolg hebben dat moeilijke zaken niet meer benoemd worden, dat ze blijmoediger worden voorgesteld dan ze zijn. Want dan weet de top van de organisatie op een gegeven moment niet meer wat er speelt. En als laatste zou ik tegen organisaties, inclusief UWV, willen zeggen: heb geen koudwatervrees om zaken openbaar te maken. Vaak blijkt het helemaal niet zo spannend te zijn.’ ■

Een plek waar het naar werk ruikt

TEKST **ELS MANNAERTS** | BEELD **JEROEN DIETZ**

Eén plek waar werknemers, werkgevers en werkzoekenden terecht kunnen voor ondersteuning, advies en inspiratie over werk vinden en houden, loopbaanontwikkeling en om- en bijscholing. Een plek ‘waar het naar werk ruikt’, zoals de Rotterdamse wethouder voor Werk & Inkomen Tim Versnel het noemt. Die plek bestaat: Werkcentrum Rijnmond.

Het Werkcentrum Rijnmond is een initiatief van een groot aantal publieke en private partijen. UWV, gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, het beroepsonderwijs, Samenwerkings-organisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en WerkgeversservicePunt Rijnmond werken samen om de grote uitdagingen van de arbeidsmarkt te lijf te gaan. Door samenwerking in het werkcentrum hopen betrokken partijen twee grote maatschappelijke problemen beter aan te kunnen pakken: aan de ene kant het personeelstekort in maatschappelijk cruciale sectoren als zorg en techniek en aan de andere kant de hoge werkloosheid in de regio.

WEERBARSTIG

De betrokken partijen liepen al langer met plannen om nauwer samen te werken, er was zelfs al een pilot gestart. En toen kwam corona. Omdat verwacht werd dat de pandemie grote werkloosheid zou veroorzaken, werd de samenwerking geïntensiveerd. De gevreesde golf van werkloosheid bleef uit, maar alle partijen hadden de smaak van samenwerking te pakken. Besloten werd om één loket te creëren waar burgers en werkgevers terecht konden met alle vragen over werk, scholing en loopbaan. Dat klinkt logisch en lijkt simpel, maar de werkelijkheid is wat weerbarstiger. Op gebieden als financiën en privacy moesten de nodige afspraken gemaakt worden. En alle partijen delen dan wel dezelfde visie, maar hebben elk hun eigen doelgroep, hun eigen budget en eigen mandaat. Toch bleken alle partijen bereid om de samenwerking aan te gaan, ook als dat betekent dat ze soms aan de slag moeten voor iemand uit een andere doelgroep dan de eigen doelgroep.

EÉN LOKET, TWEE LOCATIES

Die ‘éne plek’ is inmiddels op twee locaties van start. In de Centrale Bibliotheek Rotterdam en op Winkelcentrum Zuidplein kan iedereen die wat dan ook wil weten over werken en leren naar binnen lopen met zijn of haar vragen. Het werkveld van het centrum is grofweg ingedeeld in drie blokken: ‘Ik zoek werk/ ik zoek ander werk’, ‘ik wil mij ontwikkelen’ en ‘ik heb personeel nodig’. Het werkcentrum ▶

‘Eén plek, waar je altijd terecht kunt’

TIM VERSNEL, WETHOUDER WERK EN INKOMEN, ROTTERDAM

‘Onze regio kent maar al te goed de uitdagingen van de arbeidsmarkt: personeelstekorten in maatschappelijk cruciale sectoren, zoals de haven, én relatief de hoogste werkloosheid van Nederland. Als gemeente proberen wij er dan ook alles aan te doen om die ogenschijnlijk tegenstrijdige fenomenen bij elkaar te brengen. We zijn erg enthousiast over de samenwerking in het werkcentrum. Het is om te beginnen goed dat er één duidelijke plek is waar je altijd terecht kunt, wat je vraag ook over scholing, werk of loopbaan ook is. Heb je last van je been, dan ga je naar de dokter. Heb je last van je baan, dan ga je naar het werkcentrum. Een plek waar het naar werk ruikt. Als gemeente brengen wij mensen in die cliënten kunnen begeleiden en coachen in leer- en/of werktrajecten. Wij kennen het aanbod van bijvoorbeeld sociale ondernemingen en leerwerktrajecten als geen ander. Wij rekenen erop dat door de inzet van het werkcentrum meer mensen een stap kunnen zetten naar een baan met meer bestaanszekerheid, zoals die er zijn in cruciale sectoren. Tegelijkertijd kunnen we die cruciale sectoren dan beter bemensen. Daar hebben zowel het individu als de maatschappij baat bij. We zijn natuurlijk nog in de opstartfase, maar we merken dat er veel onderling vertrouwen is, en geloof in het concept en elkaar. We geloven allemaal dat het gaat lukken om elke cliënt het beste te bieden, ook als dat nou toevallig niet je eigen aanbod is. Ja, ik ben een wandelende reclamezuil.’

‘Met alle partijen in het RWC staan we voor dezelfde opgave’

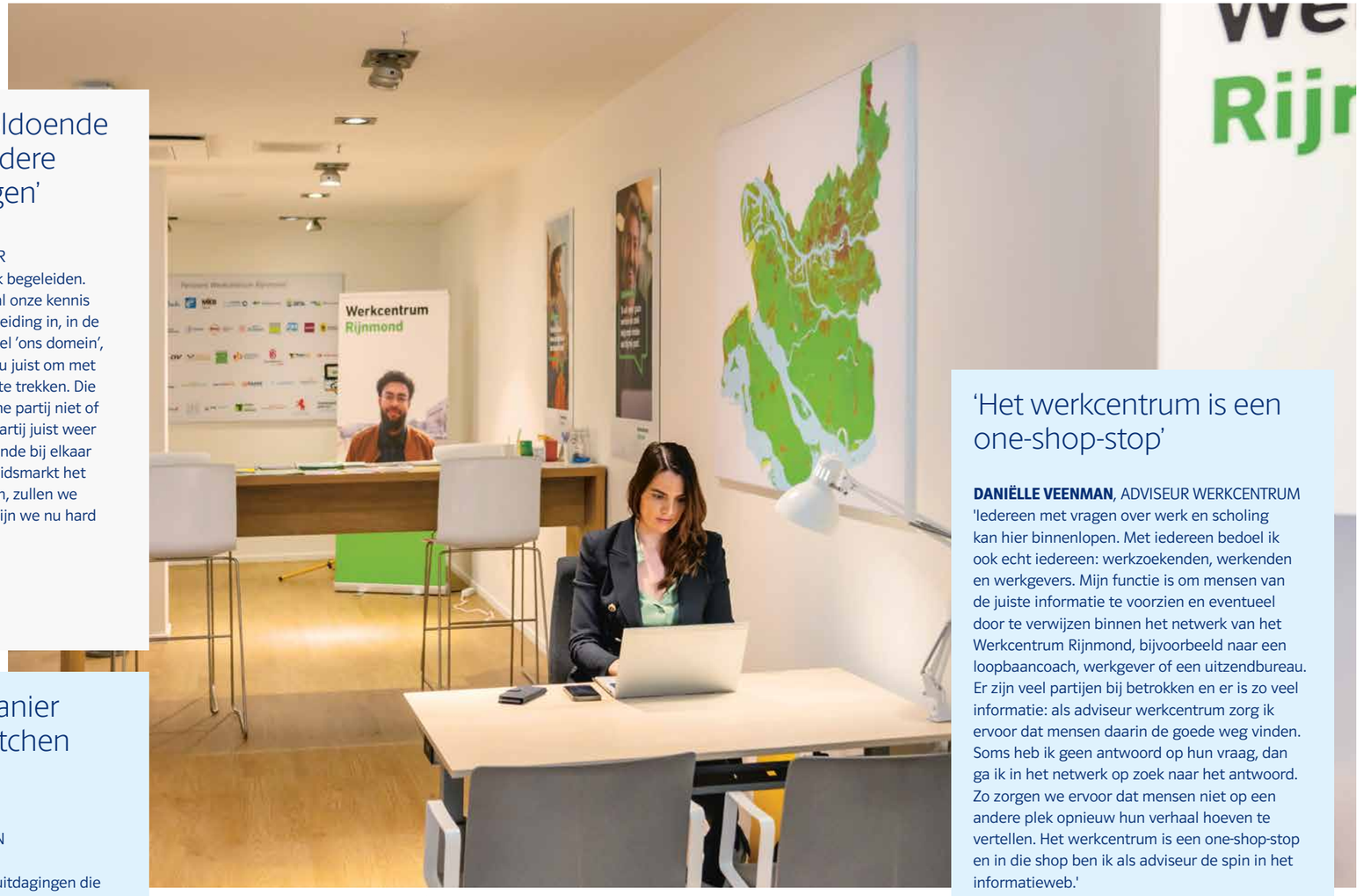
ESTHER LEEFTINK, DIRECTEUR ONDERWIJS EN KWALITEIT ROC ZADKINE

‘In het Regionaal Werkcentrum vertegenwoordig ik niet alleen ons ROC, maar het volledig publiek bekostigde mbo in onze regio. Onze rol ligt uiteraard vooral op het gebied van scholing en opleiding, maar we zijn méér dan alleen een leverancier van opleidingen. De populatie op onze scholen kent een bovengemiddeld aantal mensen met problematiek in verschillende leefgebieden. Door ervaring weten wij inmiddels hoe je mensen rijp kunt maken voor de arbeidsmarkt. Daar is meer voor nodig dan ene opleiding, daar horen ook vaardigheden bij die te maken hebben met je werkhouding en omgangsvormen, bijvoorbeeld. Wij moeten ervoor zorgen dat binnen het werkcentrum de bekendheid met ons aanbod groeit en wij moeten op onze beurt luisteren naar wat anderen te bieden hebben. Met alle partijen in het RWC staan we voor dezelfde opgave. Ja, er zijn uitdagingen, zoals het werken met verschillende systemen, maar het is belangrijk dat we de verbinding blijven zoeken.’

‘Wat de ene partij onvoldoende in huis heeft, kan de andere partij juist weer inbrengen’

CHARLEY RAMDAS, VAKBONDSBESTUURDER

‘Ons domein is: mensen van werk naar werk begeleiden. Om die reden brengen wij in het RWC vooral onze kennis en kunde op het gebied van loopbaanbegeleiding in, in de vorm van loopbaanbegeleiders. Ik zeg nu wel ‘ons domein’, maar de uitdaging in de samenwerking is nu juist om met andere partijen binnen je eigen domein op te trekken. Die samenwerking hebben we nodig. Wat de ene partij niet of onvoldoende in huis heeft, kan de andere partij juist weer inbrengen. Zo brengen we alle kennis en kunde bij elkaar die nodig is om de uitdagingen van de arbeidsmarkt het hoofd te kunnen bieden. Of het gaat werken, zullen we proefondervindelijk moeten ervaren. Daar zijn we nu hard mee bezig.’



Daniëlle Veenman, adviseur Werkcentrum Rijnmond

‘Het werkcentrum is een one-shop-stop’

DANIËLLE VEENMAN, ADVISEUR WERKCENTRUM

'Iedereen met vragen over werk en scholing kan hier binnenlopen. Met iedereen bedoel ik ook echt iedereen: werkzoekenden, werkenden en werkgevers. Mijn functie is om mensen van de juiste informatie te voorzien en eventueel door te verwijzen binnen het netwerk van het Werkcentrum Rijnmond, bijvoorbeeld naar een loopbaancoach, werkgever of een uitzendbureau. Er zijn veel partijen bij betrokken en er is zo veel informatie: als adviseur werkcentrum zorg ik ervoor dat mensen daarin de goede weg vinden. Soms heb ik geen antwoord op hun vraag, dan ga ik in het netwerk op zoek naar het antwoord. Zo zorgen we ervoor dat mensen niet op een andere plek opnieuw hun verhaal hoeven te vertellen. Het werkcentrum is een one-shop-stop en in die shop ben ik als adviseur de spin in het informatieweb.'

‘Een afspraak was niet nodig, ik kreeg meteen een gesprek’

AMIRA SALIHA, WERKZOEKENDE

‘Nadat ik als teamleider bij een supermarkt gewerkt had, werd mijn contract niet verlengd. Toen mijn WW-uitkering stopte, ben ik begonnen aan de opleiding Social Work, aan het Maascollege in Rotterdam. In een schoolpauze liep ik een rondje over Zuidplein en kwam langs het werkcentrum. Ik heb een flyer gepakt en ben gewoon naar binnen gelopen. Ik dacht: dit is misschien voor jongeren die werk zoeken. Ik hoefde helemaal geen afspraak te maken, ik kreeg meteen een gesprek met een heel aardige vrouw. Zij stelde vragen zodat duidelijk werd wat mijn behoefte was. Ik vertelde haar dat ik liever niet meer in een winkel wilde werken, maar een baan zocht die beter aansluit bij mijn opleiding. Ze kwam met een aantal vacatures en we hebben besproken wat het beste bij mij zou passen. Ik heb gesolliciteerd als jongeren-begeleider bij een organisatie die jongeren helpt met school en huiswerk en zo. Ik ben aangenomen. Ik heb toevallig vandaag mijn contract gekregen, voor 16 uur per week, zodat ik het werk kan combineren met school. Het heeft bij elkaar maar een paar weken geduurd en het had nog sneller gekund als ik tussendoor niet met vakantie was geweest. Ik kan ieder-een aanraden een keer binnen te lopen bij het werkcentrum!’

‘Op een innovatieve manier werken we aan het matchen van vraag en aanbod’

PETER NAGELKERKE, DIRECTEUR PROJECTEN BIJ MKB ROTTERDAM RIJNMOND

‘Ondernemers kennen op dit moment veel uitdagingen die te maken hebben met de arbeidsmarkt. Denk alleen al aan het bemensen van de veranderende banen in de haven-industrie vanwege de energietransitie. Binnen het Regionaal Werkcentrum werken we op een innovatieve manier aan het matchen van vraag en aanbod. Door de krachten te bundelen, kunnen we zowel ondernemers ondersteunen die schreeuwen om geschikt personeel als werknemers helpen die een (andere) baan zoeken. We brengen hier ook het belang van een leven lang ontwikkelen onder de aandacht, cruciaal voor zowel werkgever als werknemer. Wat wij inbrengen zijn de vragen en uitdagingen van werkgevers. Daarmee kunnen we, samen met de overige partners aan de slag, om zoveel mogelijk mensen op de juiste plek op de arbeidsmarkt te krijgen. De lijnen zijn kort, en zo helpen we elkaar. Dat is geen altruïsme: wat goed is voor de ondernemer, is goed voor de stad en andersom.’

▶ biedt alles om een oplossing te vinden bij elk van deze drie behoeften. Zo’n oplossing kan een training persoonlijke sollicitatievaardigheden zijn, het opzetten van ontwikkelingsprogramma’s op de werkvloer, werving en selectie van nieuw personeel of een opleiding waardoor iemand in de haven of de zorg aan de slag kan. Wat de vraag ook is, de cliënt krijgt één aanspreekpunt, die er vervolgens voor zorgt dat er een oplossing komt. Het centrum werkt volgens het ‘no wrong door’ principe: iedereen wordt altijd geholpen en krijgt altijd de juiste dienstverlening, van welke partner dan ook.

EÉN NETWERK

Door de krachten te bundelen kan het werkcentrum alle vragen en uitdagingen aan. Alle partijen opereren met elkaar in één netwerk, waardoor ze niet het wiel steeds opnieuw hoeven uit te vinden voor trainingen en ontwikkeltrajecten. Ook in het mogelijk maken van om-, her- en bijscholing zoeken de partijen binnen Werkcentrum Rijnmond de intensieve samenwerking op. Niet alleen door het aanbod te bundelen en te coördineren, maar ook door samen fondsen aan te boren via het Rijnmonds Scholingsfonds dat binnenkort van start gaat.

Ook wie niet direct tot een bepaalde doelgroep hoort – bijvoorbeeld iemand die geen uitkeringsachtergrond heeft – maar wel een vraag heeft over werk of ontwikkeling, kan bij het werkcentrum terecht. Door de samenwerking kunnen de partijen projecten, werktrajecten en budgetten aan elkaar koppelen, waardoor eindeloos veel nieuwe mogelijkheden ontstaan. Nicole Kievits, rayonmanager UWV Rijnmond, bracht het in een eerder interview mooi onder woorden: Als blijkt dat we iemand niet verder kunnen helpen, dan hebben we nog niet alle opties bekeken.’ ■

Bestuurslid Nathalie van Berkel en vicevoorzitter Centrale Cliëntenraad Henk Veerman:

‘In gesprek met elkaar blijven, ook als het moeilijk is’

TEKST **ELS WIEGANT**

Ook al lopen de standpunten van UWV-cliëntenraden en Raad van Bestuur soms uiteen, in gesprek blijven ze altijd. ‘Het begint met écht naar elkaar luisteren, want uiteindelijk hebben we hetzelfde doel: de organisatie vooruithelpen zodat we het werk voor onze cliënten nog beter kunnen doen’, vindt bestuurslid **Nathalie van Berkel**. Dat leidt tot ‘mooie resultaten’, beaamt **Henk Veerman**, vicevoorzitter van de Centrale Cliëntenraad.

Over en weer is er waardering voor elkaar, zo is te merken wanneer Van Berkel tijdens het interview opmerkt dat ze ‘niets heeft toe te voegen’ aan iets wat Veerman net heeft gezegd en hij instemmend knikt. ‘Ik vind dat een mooie illustratie van onze samenwerking: dat we elkaars verhaal vertellen.’ De toegevoegde waarde van de cliëntenraden omschrijft ze als volgt: ‘Met enige regelmaat scherpen hun blik en hun gevraagde en ongevraagde adviezen mijn denken. Dat hoor ik ook vaak terug uit de organisatie. De ervaringsdeskundigheid van de cliëntenraadsleden leidt echt tot verbetering van onze dienstverlening.’

SCHULDENAANPAK

Een onderwerp waarop de cliëntenraden het afgelopen jaar merkbare impact hebben gehad, is de schuldenaanpak. Ongevraagd gaven zij UWV het advies om cliënten te wijzen op het bestaan van minimaregelingen, zodat zij schulden kunnen voorkomen. UWV plaatste er onder meer uitgebreide informatie over op een speciale uwv.nl-pagina.
Van Berkel: ‘Hoe je mensen met schulden effectief kunt helpen is iets wat veel ervaringskennis en expertise vraagt. Want er komt vaak schaamte bij kijken. De cliëntenraden hebben over alle aspecten van onze schuldenaanpak meegedacht. Ook over de beleving van cliënten: hoe komt onze informatie op hen over, wat is de juiste toon? Ik ben er trots op hoe we de handen ineen hebben geslagen bij dit onderwerp.’

ANDER SOORT UWV

Hoe een cliënt de dienstverlening beleeft, is ook onderdeel van de advisering van cliëntenraden over klantreizen: routes die een bepaald type cliënt door de UWV-organisatie aflegt. Veerman noemt het een ‘mooi voorbeeld’ van een ‘vrij nieuwe manier van werken’. ‘Wij praten altijd met directies op regionaal en landelijk niveau en met de Raad van Bestuur. Maar specifieke ervaringsdeskundigheid moet je eigenlijk kunnen neerleggen bij een niveau lager, bij de uitvoerenden. Dat hebben we hier gedaan.’

ELF REGIONALE EN EEN CENTRALE

Elk van de elf UWV-districten heeft een cliëntenraad, daarnaast is er één Centrale Cliëntenraad (CC). Die laatste werkt op landelijk niveau en is gesprekspartner voor de Raad van Bestuur en de divisiedirecties. Raadsleden komen uit verschillende achterbanorganisaties, zoals de vakbonden en Ieden. Ook zijn er ‘vrije zetels’, zij vertegenwoordigen geen achterbanorganisatie. Elke raad bestaat uit maximaal zestien leden. Zij zijn zelf cliënt van UWV en kunnen gevraagd en ongevraagd adviezen geven.

Een illustratie van de omslag die UWV de afgelopen jaren aan het maken is, vindt Veerman het. ‘Er wordt niet alleen meer gekeken naar de vraag of een cliënt krijgt waar hij recht op heeft, maar ook naar wat hij nodig heeft en hoe UWV daarbij kan helpen. Het klimaat is veranderd, we hebben een ander soort UWV gekregen, meer dienstverlenend.’
Uitgesproken trots is hij erop dat UWV nu zogeheten waardengedreven indicatoren aan het ontwikkelen is. ‘Ook dat is iets waar wij al langer voor pleiten. UWV werkt nu met prestatie-indicatoren die gericht zijn op vragen als: is een uitkering op tijd en rechtmatig verstrekt? Om de menselijke maat te kunnen hanteren of maatwerk te produceren heeft een medewerker extra tijd nodig, waardoor hij misschien zo’n prestatie-indicator niet haalt. Daar moet ruimte voor zijn en daar helpt het bij om dit soort doelen in waardengedreven indicatoren uit te drukken. Ik denk dat het een fundamenteel andere werkwijze tot gevolg gaat hebben.’

NABETALING

Ander onderwerp waarop advisering van de cliëntenraden invloed heeft gehad, is de nabetaling die UWV aan een groep WIA-cliënten wilde doen omdat het bepaalde informatie onvoldoende duidelijk had gecommuniceerd. Van Berkel: ‘Een nabetaling heeft gevolgen voor de hoogte van iemands inkomen en kan ertoe leiden dat toeslagen moeten worden terugbetaald. Dat hebben we uitgezocht en onze conclusie was: we kunnen om die reden de nabetaling beter achterwege laten.’
Veerman: ‘Wij vonden dat er een groep was die wél voordeel bij nabetaling zou hebben, dus wij hebben UWV verzocht er nóg eens naar te kijken.’ Van Berkel: ‘Dat hebben we gedaan en uiteindelijk bleek de groep cliënten voor wie nabetaling wél zin had, veel groter te zijn dan we hadden ingeschat. Die hebben we een nabetaling gedaan.’

MORELE DILEMMA’S

Een aantal malen stonden Centrale Cliëntenraad (CC) en Raad van Bestuur de afgelopen jaren recht tegenover elkaar. In twee gevallen was de CC van mening dat hij eerder geïnformeerd had moeten worden. Veerman: ‘Wij kregen informatie over het inzetten en uiteindelijk stopzetten van een handhavingsinstrument (de Risicoscan Verblijf buiten Nederland, red.) pas te horen toen het al in het nieuws was. Dat vonden we heel vervelend. Wij moeten over alle zaken die het belang van cliënten betreffen, bijtijds worden geïnformeerd zodat we een advies kunnen geven. Dat was niet gebeurd en daarmee was onze positie – overigens niet bewust waarschijnlijk – ondergraven. Met die onvrede zijn we naar buiten getreden. Over het persbericht hebben we de Raad van Bestuur geïnformeerd, want we vinden het belang van onze samenwerking groot. Zoiets kan alleen als je elkaar weet te vinden.’
In een eerder geval zocht de Centrale Cliëntenraad tot op de bodem uit hoe UWV de achterstallige herbeoordeling van een groep WIA-cliënten had afgehandeld. Dat verdiende, op z’n zachtst gezegd, geen schoonheidsprijs, zo blijkt uit de woorden van Veerman. ‘Het goede eraan is dan wel weer dat deze zaak ertoe heeft geleid dat UWV-medewerkers een gerichte scholing in het hanteren van morele dilemma’s aanbiedt. Die dilemma’s gaan over vragen als: moeten we uitsluitend kijken naar een correcte uitvoering van de regels, ook als die slechte dingen voor cliënten veroorzaken? Of moeten we ook rekening houden met hun persoonlijke belang? Het instellen van zo’n scholingstraject was voor ons – en voor de Raad van Bestuur – een belangrijk moment.’ ■

Weer een pijnpunt minder

Van het invoeren van een vast aanspreekpunt tot het vereenvoudigen van formulieren.
Drie praktijkvoorbeelden van hoe we het voor onze cliënten makkelijker maken.

Vast aanspreekpunt voor vastgelopen cliënten

Lotte Zwaan, cliëntondersteuner

‘Hij had schulden en dreigde zijn koopwoning kwijt te raken’

‘De cliënt, een dertiger, had zijn leven goed op de rit, tot zijn partner hem verliet. De man had een zeer laag doenvermogen, wat tot grote problemen leidde toen hij er alleen voor stond. Toen zijn werkgever hem onterecht had ontslagen, wist hij niet wat hij moest doen, dus deed hij niets. Daardoor had hij al 9 maanden geen inkomsten. Het was vijf voor twaalf: hij had schulden en dreigde zijn koopwoning kwijt te raken. Ik heb hem stap voor stap begeleid om met terugwerkende kracht Ziektewet aan te vragen. Dat is niet mijn taak, maar hij is écht digibeet en had al vier keer per ongeluk zijn DigiD geblokkeerd. Ook is met spoed een bewindvoerder geregeld. Nu heeft hij inkomen, behoudt hij zijn huis en heeft hij betalingsregelingen getroffen met schuldeisers. We hebben hem echt voor grote problemen kunnen behoeden. Nu kan hij zich weer richten op werk.’

Vast aanspreekpunt voor Wajongers

Kees van den Bosch, arbeidsdeskundige

‘Geen onrust over een bonus’

‘Ik ben contactpersoon van een werkgever die meerdere Wajongers in dienst heeft. Als verrassing heeft hij eind oktober 2023 aan elke werknemer een bonus uitbetaald. Die bonus heeft invloed op de hoogte van de uitkering. En dát zorgde voor best wat onzekerheid en vooral ook onrust onder deze Wajongers. ‘Wát kan ik nu besteden van de bonus?’. Normaal gesproken wordt van de Wajongers verwacht dat ze deze ‘extra inkomsten’ zelf doorgeven aan UWV. Dat gaat lang niet altijd goed. Daarom heb ik als vast aanspreekpunt contact gelegd met de betrokken UWV-afdeling en hebben we besloten om alles direct te verrekenen. Daarvoor hoefden de Wajongers niks te doen. Binnen een paar dagen was alles geregeld en duidelijk hoeveel geld ze extra kregen.’

Vereenvoudigen formulieren

Diana Vogel, verbetermanager en procesbegeleider

‘We willen kwetsbare jongeren een goede start geven’

‘Te moeilijk, te lang en stigmatiserend, zo beoordeelden ouders het formulier voor de Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen (ABA) voor hun kind in het voortgezet speciaal- en praktijkonderwijs (vso-pro). Via deze aanvraag krijgt de leerling een plek in het doelgroepregister en dat garandeert onder meer extra coaching en begeleiding bij een latere baan of stage. Een belangrijk moment dat eraan bijdraagt dat deze kwetsbare jongeren straks een goede start maken op de werkvloer. Maar ouders weigerden steeds vaker om te tekenen. Inmiddels heb ik met alle betrokkenen het formulier teruggebracht naar één pagina en veel positiever en begrijpelijker geformuleerd. Resultaat: ouders begrijpen het nu wel, hebben we gemerkt in de pilot. Ze vullen het formulier zonder aarzelen in. Weer een pijnpunt minder in onze dienstverlening.’