

Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening

UWV Strategie 2021-2025

Samen werken we aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Want ieder mens wil meedoen en iets betekenen, iets bijdragen. Werk is een manier om bij te dragen. Maar ook mensen die niet (kunnen) werken, horen erbij. Dat is waar samenleven over gaat.

Meedoen in de samenleving betekent in veel gevallen deelnemen aan de arbeidsmarkt. Met onze kennis van en contacten in de arbeidsmarkt, ruime ervaring op het terrein van werk en inkomen en onze landelijke spreiding spelen wij een rol voor iedereen die een plek op de arbeidsmarkt zoekt. Mensen die tijdelijk zonder werk zitten, mensen die kampen met ziekte of gedeeltelijke arbeidsgeschiktheid zijn, mensen die nu nog werken of die binnenkort de arbeidsmarkt betreden. Wij zijn er ook voor werkenden die van baan willen of moeten wisselen, zodat werkloosheid of uitval van werk, ook om gezondheidsredenen, kan worden voorkomen. En natuurlijk zijn we er voor werkgevers, zodat ook zij hun rol in de werkende samenleving kunnen vervullen.

Met de UWV Strategie 2021-2025 willen we onze dienstverlening verbeteren en verbreden, zodat we de dienstverlening naar een hoger niveau brengen. Daarbij staan twee elementen centraal. Ten eerste een nieuwe stap in de verbetering van onze dienstverlening, met meer aandacht voor de **menselijke maat**. Hierin staat de mens en zijn situatie centraal en vormen het uitgangspunt. Ten tweede leggen we meer focus op **preventie**. Dit richt zich op het voorkomen van werkloosheid (met inzet van dienstverlening) en op het voorkomen van arbeidsongeschiktheid (met inzet van kennis over arbeid en gezondheid). UWV doet preventie niet alleen, maar met vele partners.

Met de UWV Strategie 2021-2025 formuleert UWV een duidelijke focus waar we ons de komende jaren op gaan richten. De strategie benoemt de accenten om goed invulling te geven aan de bedoeling van UWV: een samenleving waarin iedereen meedoet. De strategie is ambitieus en vraagt een flinke inspanning. We hebben het vertrouwen dat onze medewerkers hier een goede invulling aan zullen geven. In ons handelen zullen we steeds de koers naar 2025 als uitgangspunt nemen: de ambitie staat vast.





Onze missie

Wij zijn een organisatie van mensen voor mensen. Samen werken we aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Samen als collega's, samen als UWV, maar vooral ook samen met de mensen die gebruik maken van onze dienstverlening en onze ketenpartners op het terrein van werk en inkomen.

Ieder mens wil meedoen en iets bijdragen aan de maatschappij. Werk is een manier om bij te dragen. Maar ook mensen die niet (kunnen) werken, horen erbij. Dat is waar samenleven over gaat. UWV ondersteunt mensen daarom bij het vinden van passend werk. En als werken niet mogelijk is, zorgt UWV snel voor inkomen.



Onze kernwaarden

Omdat mensen op ons aangewezen zijn en ons werk grote impact op hen heeft, is het extra belangrijk dat we ons werk op een integere manier doen. Anders kan niet, anders willen we ook niet. Als je bij UWV werkt, staan respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit centraal. Niet voor niets zijn dit ook onze kernwaarden: de ROEP-waarden.



Onze ambitie

UWV verbindt mensen en organisaties op het thema van werk en inkomen om:

- mensen te ondersteunen om werk te houden of te krijgen;
- mensen van inkomen te voorzien als werk uitblijft of (even) niet mogelijk is;
- de persoonlijke situatie van mensen - inclusief gezondheid en arbeidsmogelijkheden - in ogenschouw te nemen en maatwerk toe te passen waar nodig;
- de werkgever te ondersteunen op het gebied van werk en inkomen, met aandacht voor inclusiviteit;
- kennis over arbeid en gezondheid te delen met professionals;
- datagedreven werken te bevorderen om zo goed mogelijk aan deze punten invulling te geven.



We willen onze dienstverlening verbeteren en verbreden en daarmee naar een hoger niveau brengen, met de menselijke maat als uitgangspunt en meer focus op preventie. Wat gaat de buitenwereld daar concreet van merken?

Drempelloze klantreis

Mensen die gebruik maken van onze dienstverlening ervaren een drempelloze klantreis. De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur. Ook als iemand met verschillende UWV organisatieonderdelen te maken krijgt, is de dienstverlening en het contact in samenhang en consistent.

Kwaliteit

Onze dienstverlening op het terrein van werk en inkomen is van hoge kwaliteit. Mensen met vragen over toegang tot werk, (toekomstig) verlies van werk, ziekte, gedeeltelijke arbeidsgeschiktheid en inkomen kunnen bij ons terecht. En dan mogen zij verwachten dat wij op het brede terrein van werk, gezondheid en inkomen over de nodige kennis en expertise beschikken en deze ook inzetten. Ook nieuwe groepen kunnen met hun vragen rondom (toekomstig) werk, gezondheid en inkomen bij ons terecht. Mensen kunnen zelf bepalen op welke wijze ze contact kunnen leggen met ons.

Ook aan werkgevers bieden we hoogwaardige dienstverlening op het terrein van werk en inkomen, zoals gegevensuitwisseling, premiefinanciering, eigenrisico-dragerschap binnen de arbeidsongeschiktheidswetten, arbeidsbemiddeling en het leveren van arbeidsmarkt-informatie.

Uitlegbaar en doenlijk

De wet- en regelgeving die UWV uitvoert, is complex. Wij zetten ons ervoor in dat mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening beslissingen begrijpen. We letten erop dat bestaande wet- en regelgeving uitvoerbaar en uitlegbaar is en houden de minister en de politiek daarop ook scherp. Ook onze eigen processen moeten uitvoerbaar en uitlegbaar zijn en de doenvermogenstoets doorstaan.

Preventie

Nieuw in onze dienstverlening is de grotere focus op preventie. We zetten nieuwe dienstverlening in om baanverlies te voorkomen en mensen van werk naar werk te begeleiden. Dit doen we in samenwerking met gemeenten, sociale partners, beroepsgroepen en -organisaties. En we bieden onze kennis en expertise aan op het terrein van werk en gezondheid, om bij te dragen aan het voorkomen van uitval door werk en aan een goede gezondheidsbeleving. We willen mensen ondersteunen in hun vermogen om te gaan met fysieke, emotionele en sociale uitdagingen en hen zoveel mogelijk eigen regie laten voeren. Naast aandacht voor werk en gezondheid willen we voorkomen dat mensen in een kwetsbare positie verder in (financiële of sociale) problemen raken.



UWV heeft verschillende rollen op de arbeidsmarkt. Wat mogen mensen, werkgevers, samenwerkingspartners en overheid van ons verwachten?

Samenwerkingspartner

We werken intensief samen met gemeenten en sociale werkbedrijven, maar ook met de Belastingdienst, DUO, sociale en private partners, arbodiensten en bedrijfs-geneeskunde, onderwijsorganisaties en (internationale) organisaties in het sociale domein. Die samenwerking richt zich op thema's als gegevensuitwisseling en -beheer en het uitwisselen van kennis en expertise. Wij stellen ons daarin faciliterend, coördinerend en ondersteunend op.

Kennisinstituut

Wij zijn ook ontwikkelaar van (wetenschappelijke) kennis. De inzichten hieruit gebruiken we om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden. Daarnaast gebruiken we deze inzichten om de maatschappij te voorzien van kennis over werk vinden of houden, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en sociaal-medische vraagstukken. We onderhouden een internationaal kennisnetwerk waardoor wij van andere landen kunnen leren en zij van ons.

Gesprekspartner

UWV is gesprekspartner van de minister en het departement van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Zij zijn onze opdrachtgever (wet- en regelgeving

in de sociale zekerheid) en eigenaar (sturing en verantwoording). Daarnaast zijn de departementen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) belangrijke gesprekspartners voor ons als het gaat om gezondheidsvraagstukken, de E-overheid en openbaarheid van informatie.

Uitvoering die voor iedereen duidelijk en begrijpelijk is, vraagt om heldere wetgeving. We zullen ons dan

ook consequent inspanssen om ervoor te zorgen dat voorgenomen wetten en regels ook daadwerkelijk uitvoerbaar zijn. We overleggen met SZW over technische uitvoerbaarheid, begrijpelijkheid, uitlegbaarheid, kwaliteit van de dienstverlening en effectiviteit en doelmatigheid.

We signaleren (ook ongevraagd) mogelijkheden en risico's en zetten die op de agenda van de politiek. We koppelen de uitwerking van ingevoerde wet- en regelgeving in de praktijk terug aan de politiek.



Mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening hebben vaak met meerdere organisatieonderdelen te maken. In 2025 zorgen we voor dienstverlening die is gebaseerd op één UWV dienstverleningsconcept en op een effectief functionerende samenwerking tussen de verschillende onderdelen binnen UWV. Zodat we als één UWV opereren.

Blijven leren

De omgeving waarin UWV opereert, verandert continu. Dit vraagt om de bereidheid om altijd te blijven leren, zodat we wendbaar blijven en mee kunnen gaan in veranderingen. Nieuwe (wetenschappelijke) kennis eigen maken, evalueren en zelfreflectie zijn hier onderdeel van.

Vakmanschap

Onze dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van onze medewerkers. Vakmanschap is geen statisch gegeven: het betekent bijblijven met nieuwe ontwikkelingen en inzichten en, als dat nodig is, het bijstellen van oude inzichten. Daar hoort ook bij de respectvolle behandeling van mensen die gebruik maken van onze dienstverlening.

Vakmanschap vergt blijvende aandacht. Medewerkers krijgen hier gelegenheid voor door een aantrekkelijk leerprogramma. Hierin kunnen zij in hun vakmanschap groeien

door bijvoorbeeld het volgen van opleidingen, coaching, intervisie en georganiseerde dialogen. Vakmanschap betreft ook een houding: er is ruimte om te leren van fouten en we delen dilemma's om tot een goede afweging te komen.

De menselijke maat

We richten ons op de individuele mens en diens unieke kenmerken en omstandigheden. Voor de meeste personen en situaties zijn onze reguliere dienstverlening en werkprocessen passend. Maar in complexe of afwijkende situaties (vooral daar waar een standaardaanpak ervoor zorgt dat een persoon tussen wal en schip raakt), benutten we de ruimte voor de menselijke maat. Maatwerk vindt altijd plaats binnen de bedoeling van de wet en gaat hand in hand met vakmanschap.

Mensen kunnen zelf kiezen hoe ze contact met ons opnemen: we kennen zowel geautomatiseerde processen als persoonlijke dienstverlening door medewerkers (langs fysieke dan wel digitale weg).

Uitgangspunt: vertrouwen

Een ruime meerderheid van de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening, houdt zich aan de regels voor het krijgen van een uitkering. Wij nemen deze ruime meerderheid als uitgangspunt in de benadering en leggen de focus op het voorkomen van regelovertreding en het bevorderen van regelnaleving. Wij gaan dus uit van vertrouwen. We houden rekening met een diversiteit aan perspectieven en maken een onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen. We passen onze dienstverlening en handhaving naar dit onderscheid aan en kiezen een handhavingstijl die passend is. De wet- en regelgeving die UWV uitvoert, is complex. We helpen de

mensen die gebruik maken van onze dienstverlening daarom om het goed te doen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van al bekende gegevens, extra uitleg te geven en het invullen van formulieren zo simpel mogelijk te maken.

ICT op orde

Medewerkers hebben toegankelijke en goed werkende systemen nodig die stabiel en up-to-date zijn. Systemen die rekening houden met het individu en maatwerk ondersteunen.

Het ICT-landschap is op orde zodat medewerkers in staat worden gesteld de hoogwaardige dienstverlening die UWV voorstaat, te kunnen bieden. We werken meer datagedreven en leiden medewerkers hierin op. Onze gegevenshuishouding is op orde, evenals de beveiliging van onze systemen. Om dat te bereiken prioriteren we onze investeringen op dit gebied, waarbij we rekening houden met korte- en langetermijndoelstellingen. We zijn betrouwbaar, omdat we samen met andere overheidsorganisaties afspraken maken over (de ontwikkeling van) standaarden, digitale producten en voorzieningen voor de inrichting van de digitale infrastructuur, zodat mensen die gebruik maken van onze dienstverlening, bij UWV op dezelfde wijze worden bediend als bij andere overheidsorganisaties. Een goede samenwerking is de basis hiervoor.

Vernieuwing en innovatie

Om hoogwaardige dienstverlening te kunnen blijven aanbieden, is ruimte voor vernieuwing en innovatie van cruciaal belang. Daarmee blijft UWV wendbaar als organisatie en kunnen we snel inspelen op kansen en ontwikkelingen, gericht op onze dienstverlening.



UWV als werkgever

Als werkgever biedt UWV inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines en opleidingsniveaus. Diversiteit en inclusiviteit zijn belangrijke waarden bij het in dienst nemen en houden van personeel. Ook is er veel aandacht voor de ontwikkeling van onze medewerkers en UWV is ook een opleidingsinstituut voor verschillende disciplines.

Betrokken medewerkers

Onze organisatiecultuur in 2025 kenmerkt zich door vertrouwen in het vakmanschap en de betrokkenheid van onze medewerkers. De medewerkers nemen initiatief, pionieren en improviseren, tonen lef en geven het goede voorbeeld. Het wordt gestimuleerd en gewaardeerd om in gesprek te blijven en vragen te blijven stellen, zaken bespreekbaar te maken en tegengas te geven als dat nodig is. Medewerkers hebben een flexibele, invoelende en proactieve houding. Ook werken zij aan hun eigen ontwikkeling, houding en vaardigheden en investeren in hun professionaliteit en vakmanschap door cursussen te volgen en certificeringen te halen. Zij tonen ook vakmanschap door te laten zien dat zij voldoende materie- en vakinhoudelijke kennis hebben.

Open en modern leiderschap

Bestuur en management luisteren naar de werkvloer; het gezamenlijke doel is van elkaar te leren en te verbeteren. Een dergelijk klimaat is gebaat bij een moderne en open leiderschapsstijl. Modern leiderschap waarin kwetsbaarheid als kracht wordt gezien. Medewerkers zijn gebaat bij een stimulerend, inspirerend, faciliterend en verbindend leiderschap. Daarvoor is een open houding van bestuur, management en medewerkers nodig.



UWV gaat de komende jaren veel werk verzetten om de strategische doelen in 2025 te bereiken. Dit doen we samen: met onze medewerkers, onze medezeggenschapsorganen en met onze externe samenwerkingspartners. Met onze strategie zijn we transparant in de richting die we hebben ingeslagen en aanspreekbaar op onze opvattingen over mogelijk nieuw beleid en de activiteiten die we gaan ondernemen op weg naar 2025. We zijn overtuigd dat we langs deze weg zo goed mogelijk bijdragen aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen.