



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

### Vergadering Raad van Bestuur

Datum	19 september 2023
Agendapunt	Agendapunt 4 Nummer 23 – 321
Onderwerp	Geïntegreerde communicatie-aanpak rond omgangsvormen binnen UWV en themabepaling Week van Waarden 2023
Directeur	Directeur BZ, Directeur HRM, Directeur Communicatie
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps

### Onderwerp heeft instemming van Directeur Toelichting

BZ, DC, HRM

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Akkoord op de ontwikkeling van een communicatieve paraplu voor thema's rond integriteit en diversiteit & inclusie.
- Akkoord op thema Week van Waarden 2023: Respect!
- Een brede support van de Raad van Bestuur en de directeuren op het thema omgangsvormen en de communicatie hierover.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De Raad van Bestuur heeft gevraagd om een geïntegreerde communicatie-aanpak rond de omgangsvormen binnen UWV. Aanleiding zijn de recente interne communicatie rond discriminatie, de voorgenomen verdere aandacht op het onderwerp en de vraag hoe dit effectief te laten zijn naast de communicatie over andere activiteiten rondom integriteit, diversiteit en inclusie.

Deze nota omvat een gezamenlijk voorstel van HRM Diversiteit & Inclusie, Bureau Integriteit en Directie Communicatie over een versterkte, geïntegreerde aanpak in communicatie. Vertrekpunt van de aanpak zijn de ROEP-waarden en het gemeenschappelijk langere termijn doel dat we gezamenlijk geformuleerd hebben: UWV heeft een veilige, open en inclusieve cultuur waarin medewerkers zich gezien, gehoord, geholpen en gewaardeerd voelen.

We stellen voor een communicatieve paraplu te ontwikkelen die als basis dient voor campagnes die medewerkers uitdagen tot **het perspectief van de ander willen zien, verschillen omarmen en je uitspreken/de ander aanspreken**. Deze paraplu zorgt ervoor dat er gedurende het hele jaar meer samenhang en impact ontstaat in de communicatie en gedragscampagnes.

Daarnaast is de vierde Week van Waarden aanstaande. Wij stellen als thema voor: **Respect!** Respect voor elkaar is de basis voor goede omgangsvormen, zowel intern als extern. De focus in de Week van Waarden ligt vooral op het creëren van een gezamenlijk gewenst beeld wat wel en wat niet kan & bewustwording van het eigen gedrag. De voorgestelde datum voor de Week van Waarden is **13-17 november 2023**.

### Toelichting

UWV heeft een goede basis gelegd voor de sociale veiligheid, met het opstellen van de gedragscode, het manifest Diversiteit & Inclusie, procedures voor onaanvaardbaar gedrag en inrichten van een netwerk interne vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit. Toch ervaren sommige medewerkers een onveilig klimaat en er is niet altijd sprake van gelijkwaardigheid. Recent is UWV geconfronteerd met meerdere signalen van discriminatie en racisme. Medewerkers moeten zich bij UWV veilig voelen in de manier waarop ze dagelijks met elkaar omgaan (psychologische veiligheid). Om deze te creëren is het belangrijk je menselijke vaardigheden "aan te zetten" in een professionele context. Dat vraagt om empathisch vermogen, willen begrijpen hoe een ander naar de wereld kijkt: Hoe zijn de verhoudingen vanuit het perspectief van de ander? Wat is de impact op de ander van jouw gedrag? Want wat jij beleeft als een grapje, of als normaal gedrag tussen collega's, kan een ander als kwetsend of intimiderend ervaren.

In de Nederlandse samenleving worden mensen, meningen en discussies harder en verschillen uitvergroot. UWV maakt onderdeel uit van deze maatschappij en de polarisatie is soms ook terug te zien in onze organisatie. Denk aan de meldingen over discriminatie, de toonzetting van de reacties op DWU-artikelen en zelfs persoonlijke bedreigingen.

Op deze maatschappelijke ontwikkeling hebben we geen invloed. We kunnen wel sturen op de omgangsvormen en het gedrag **binnen UWV**. Dit vraagt om een langere termijn aanpak in beleid en gedragscommunicatie. Niet eenvoudig te realiseren, maar wel nodig om ons gemeenschappelijk doel te realiseren: UWV heeft **een veilige, open en inclusieve cultuur** waarin medewerkers zich gezien, gehoord, geholpen en gewaardeerd voelen.

## Communicatieve paraplu

Om de communicatie vanuit Diversiteit & Inclusie en Bureau Integriteit in samenhang aan te pakken en meer kracht bij te zetten, stellen we voor een communicatieve paraplu voor omgangsvormen binnen UWV te ontwikkelen. Daarin willen we vooral investeren in: **het perspectief van de ander willen zien, verschillen omarmen en je uitspreken**.

Elementen onder deze paraplu zijn:

- Een gevoel van veiligheid en geborgenheid op het werk.
- Met elkaar kunnen verbinden ondanks alle verschillen die er zijn.
- Opkomen voor je collega en je uitspreken/de ander aanspreken bij ongewenste situaties. Stimuleren van het geven van feedback.
- Opstaan tegen discriminatie, seksuele intimidatie en andere vormen van ontoelaatbaar gedrag.

Deze paraplu zorgt ervoor dat er gedurende het hele jaar meer samenhang en impact ontstaat in de communicatie over de verschillende thema's zoals inclusie, integriteit, discriminatie, polarisatie op de werkvloer, pesten, ongewenste omgangsvormen en seksuele intimidatie.

Gedurende het hele jaar gaan we direct en indirect communiceren over deze thema's. Niet alleen vanuit het negatieve, maar ook vanuit het positieve, wat levert inclusie op en hoe zorgen we voor een inclusieve cultuur. In het eerste kwartaal 2024 zijn belangrijke mijlpalen de publicatie van de verdieping van de gedragscode rond omgangsvormen, het vernieuwde manifest Diversiteit & Inclusie en de inzet op actieve omstander trainingen. Dit is de kapstok voor een grote interne gedragscampagne.

Daarnaast zijn de Week van Waarden en de managementbijeenkomsten belangrijke dragers voor communicatie. Ook creëren we meer zichtbaarheid en vindbaarheid op DWU van de hulplijnen voor advies over inclusie, discriminatie en racisme en omgangsvormen. Door samenwerking met vertegenwoordigers van de verschillende medewerkersnetwerken realiseren we dat de situaties uit de praktijk goed vertaald worden in de communicatie.

We vragen de Raad van Bestuur en de directeuren om een brede omarming van het thema omgangsvormen en de communicatie hierover. Een belangrijke eerste stap hierin is het actief behandelen van het thema met hun medewerkers in de Week van Waarden.

## Week van Waarden 2023

In de jaarlijkse Week van Waarden (13-16 november 2023) willen we alvast een opstap maken naar een grote campagne in het eerste kwartaal 2024 rond de publicatie 'verdieping van de gedragscode rond omgangsvormen' en het nieuwe 'manifest Diversiteit & Inclusie'.

Het voorgestelde thema voor de Week van Waarden 2023 is: **Respect!** Deze kernwaarde van de UWV ROEP-waarden is dominant in vrijwel alle bovengenoemde thema's. Respect is de basis voor goede omgangsvormen, zowel intern als extern.

De focus in de Week van Waarden ligt vooral op het creëren van een gezamenlijk gewenst beeld wat wel en wat niet kan & bewustwording van jouw gedrag. We dagen de medewerker uit tot **perspectiefverbreding**; je kunnen verplaatsen in een ander en de impact die jouw gedrag op de ander heeft. Iedereen heeft blinde vlekken en onbewuste (voor)oordelen, hoe kan je die herkennen en ombuigen naar inclusie, naar een UWV waarin iedereen meedoet en verschillen gewaardeerd en omarmd worden.

Net als voorgaande jaren is de dialoog de belangrijkste communicatievorm van deze week. We vragen managers om in de Week van Waarden samen met het team te kijken naar een speciale editie van UWV TV in deze week en/of het gesprek over dit thema aan te gaan met het team met behulp van de aangeboden tools en activiteiten. Dit hoeft overigens niet per se in de Week van Waarden zelf te zijn. Hiervoor komt weer een aantal nieuwe materialen beschikbaar in de Toolbox van Waarde (gesprekskaarten, Rad van Waarden, Over de streep) en handvatten voor de managers ter ondersteuning voor het voeren van de dialoog over dit thema.

Uit de cijfers blijkt dat de populariteit van de Week van de Waarden 2022 ten opzichte van 2021 is toegenomen. Zo werd de poll 22% vaker ingevuld en werd het intro artikel 32% vaker gelezen. De podcast zijn 30% vaker geluisterd dan het voorgaande jaar. Ook zijn er veel positieve reacties ontvangen over de sessies en de aangeboden toolkits waaronder het Rad van Lef. Managers ervaren de Week van Waarden als een mooie gelegenheid om aandacht te besteden aan onze waarden en hier over in gesprek te gaan met het team.

### **Gevolgen voor mensen**

De Week van Waarden en latere campagne(s) zullen leiden tot gesprekken over de thema's op de afdelingen. Het is aan de managers hier ruimte voor te bieden. Zo kan er ruimte ontstaan voor ieders inzicht, voor het overbruggen van tegenstellingen of in ieder geval meer begrip voor andermans mening. We hoeven elkaar niet steeds te overtuigen maar respecteren wel ieders inzicht.

Het is eveneens mogelijk dat extra aandacht in de communicatie over de thema's leidt tot meer vragen voor advies of meldingen van schendingen/misstanden.

### **Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV**

Kansen: Extra aandacht voor het thema (respectvolle) omgangsvormen leidt tot meer gesprekken, openheid en bewustwording t.a.v. het thema. Dit komt de cultuur van UWV ten goede en is er een grotere kans dat er adequaat geacteerd wordt op signalen en collega's niet blijven zitten met zorgen.

Risico's: Het is mogelijk dat extra aandacht voor het thema (respectvolle) in de communicatie over het thema omgangsvormen leidt tot 'moeheid' op het thema en de vraag oproept waarom dit nodig is.

### **Strategische aspecten van het besluit**

De keuze voor het onderwerp sluit goed aan bij de maatschappelijke ontwikkelingen en de missie van UWV.

### **Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

Inzet vanuit Directie Communicatie, Bureau Integriteit en HRM.

### **Duurzaamheid**

Het thema is zonder verder grote kosten te maken herinzetbaar bij tal van programma's en projecten in 2023/2024.

### **Vervolgtraject besluitvorming**

N.v.t.

### **Communicatie**

In de aanloop naar de Week van Waarden verschijnt een specifieke Week van Waarden-nieuwsbrief voor managers en artikelen op de DWU. Hierin bieden we handvatten om het gesprek te voeren, geven we tips & tricks en laten we de managers zien waar alle digitale middelen in de Toolbox zijn te vinden.

Voorafgaand aan de Week van Waarden informeren we via Managementnieuws en HRM Nieuws, komt er een screensaver, liftposters, een webpoll en een mail met teaservideo naar alle UWV'ers. In de Week van Waarden is een uitzending van UWV TV aan het thema Respect gewijd.

### **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuze voor opties 2, 3 en 4):

- Ja, in hun geheel
- Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden
- Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
- Nee, helemaal niet