

A smiling man and woman are standing in a clothing store. The woman is on the left, wearing a tan blazer over a white top and a necklace. The man is on the right, wearing a light blue button-down shirt. They are both smiling at the camera. The background shows clothing racks with red and blue garments, and mannequins in the distance.

UWV Dienstverleningsconcept

Samenvatting | november 2021



Er is maatschappelijke en politieke urgentie

Zowel vanuit de maatschappij als vanuit de politiek is de roep om een meer persoonlijke, menselijke dienstverlening luid en duidelijk.

Persoonlijke dienstverlening

Goede overheidsdienstverlening, passend bij wat burgers nodig hebben, is van groot belang. We willen mensen gerichte persoonlijke dienstverlening bieden, zodat zij zo snel mogelijk weer aan het werk komen. De toenemende complexiteit van beleid en regelgeving, druk op de capaciteit en het soms beperkte doenvermogen van burgers kan resulteren in onbedoelde effecten en ongewenste situaties. Om recht te doen aan wat die burgers nodig hebben zullen nog meer stappen gezet moeten worden naar een meer persoonlijke maatwerkdienstverlening.



Paragraaf uit
Meibrief UWV 2021 –
Wouter Koolmees

Als overheidsorganisatie streven we naar meer menselijke maat

Ook in de UWV-Strategie 2021-2025 is een meer persoonlijke, menselijke dienstverlening een speerpunt

UWV Strategie 2021-2025 Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening

Met de UWV Strategie 2021-2025 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening' is een duidelijke focus geformuleerd waar UWV zich de komende jaren op gaat richten. We willen onze dienstverlening verbeteren en verbreden, zodat we de dienstverlening naar een hoger niveau brengen.

Mensen die gebruik maken van onze dienstverlening ervaren een drempelloze klantreis door UWV heen. De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur. Ondanks verschillende UWV-organisatieonderdelen waarmee een persoon te maken kan krijgen, is de dienstverlening en het contact in samenhang en consistent.

De strategie benoemt de accenten om goed invulling te geven aan de bedoeling van UWV: een samenleving waarin iedereen kan meedoen.



Met het UWV Dienstverleningsconcept krijgt de hele organisatie handvatten om alle interacties en transacties mensgericht, transparant en consistent aan te pakken

Het UWV Dienstverleningsconcept geeft weer wat onze gedeelde ambitie, dienstverleningswaarden en ontwerpprincipes zijn. Met dit concept willen we de interactie met mensen en bedrijven mensgericht, transparant en consistent invullen.

Het Dienstverleningsconcept bepaalt op hoofdlijnen de richting: welke contacten zorgen ervoor dat we persoonlijk en menselijk communiceren? Op welke plekken in de klantreis maken we het verschil?

Ook beschrijven we de uitgangspunten per soort interactie. Zo geven we bijvoorbeeld expliciet aan wat belangrijk is in het eerste contact met UWV.

Ambitie UWV

Onze dienstverlening is erop gericht mensen, werkgevers en partners **empathische service** te bieden.

Deze **kwalitatief hoogwaardige** dienstverlening is **makkelijk toegankelijk** via diverse kanalen waarbij de keuze van de gebruiker het uitgangspunt is.

Wanneer mensen het nodig hebben, bieden we **passende hulp**.

Hierdoor voelen zij zich **gehoord, gezien en geholpen**.

Ze ervaren **de organisatie als één geheel** dat werkt vanuit haar maatschappelijke opdracht, binnen de wettelijke kaders, zonder de **menselijke maat** uit het oog te verliezen.

Dienstverleningswaarden UWV

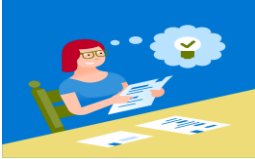
Wij zetten **mensen centraal**.

Wij gebruiken **klantkennis**.

Wij werken **samen**.

Wij zijn **consistent** en **transparant**.

Zes UWV-ontwerpprincipes



01

Ik ervaar **eenvoud en gemak** in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.



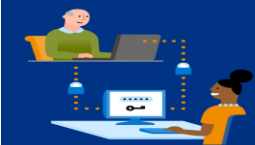
02

Ik zie dat UWV **alert** is en zich richt op **preventie**.



03

Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn **persoonlijke situatie**.



04

Ik zie dat UWV **zorgvuldig en ethisch** met mijn **gegevens** omgaat.



05

Ik merk dat UWV **samenwerkt met andere partijen** en mij doorverwijst waar nodig.



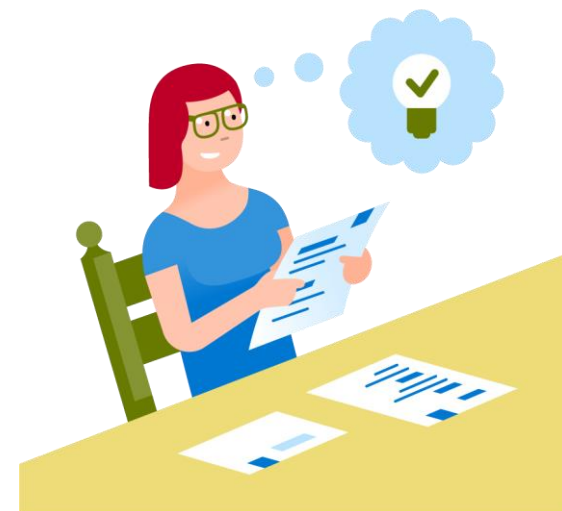
06

Ik kan de acties die van me gevraagd worden succesvol volbrengen.
Er wordt rekening gehouden met wat ik **kán doen**.

01

Ik ervaar **eenvoud en gemak** in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.

UWV is toegankelijk en de gesprekken zijn prettig. Ik word goed en snel geholpen door vriendelijke en kundige mensen die zich in mijn situatie kunnen verplaatsen en ik hoef mijn verhaal maar één keer te vertellen. Ze zorgen ervoor dat de stappen van ingewikkelde trajecten helder zijn en vertellen duidelijk wat van mij verwacht wordt. Een online omgeving zorgt ervoor dat ik snel informatie kan vinden en mijn taken kan uitvoeren. En als het te ingewikkeld wordt, kan ik iemand bereiken die mij helpt.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Brieven Challenge
- ✓ Slechts één keer de gegevens uitvragen
- ✓ Toegankelijke en duidelijke communicatiemiddelen waarvoor geen gebruiksaanwijzing nodig is. (Bijvoorbeeld: duidelijke hulpteksten, animaties, heldere video's)
- ✓ Continu optimaliseren van gebruiksvriendelijkheid communicatie (testen, meten, evalueren)
- ✓ Duidelijke processtappen voor mensen en werkgevers en het stimuleren van moderne middelen zoals de UWV-app, websites en AMI-dashboard
- ✓ Vooraf ingevulde formulieren, waarmee fouten bij invullen wordt voorkomen

02

Ik zie dat UWV **alert** is en zich richt op **preventie**.

UWV-medewerkers zijn goed op de hoogte van mijn situatie en geven duidelijkheid over vervolgstappen, zodat ik altijd weet waar ik aan toe ben. Ik ontvang een bericht als ik iets correct heb ingevuld, hetgeen zorgt voor minder stress. Ze sturen tips en herinneringen om ervoor te zorgen dat ik geen fouten maak. Als ik wel een fout heb gemaakt, proberen ze de gevolgen hiervan zoveel mogelijk te beperken. Ze helpen ook met het verminderen van de kans dat mensen werkloos worden door fit te blijven voor de arbeidsmarkt.



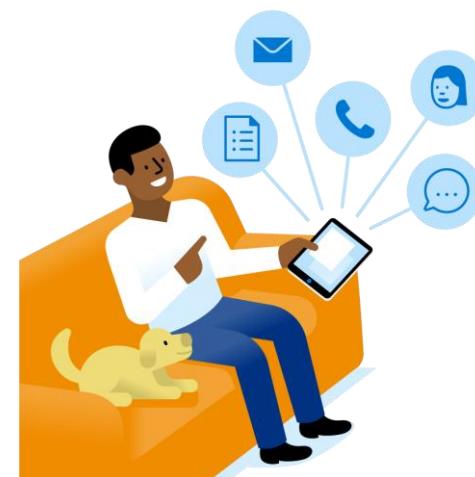
Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Gericht vragen stellen zodat we begrijpen wat er nodig is
- ✓ Servicegericht
- ✓ Inzicht in Klantreis en werkgevers en rekening houden met levensgebeurtenissen
- ✓ Combineren en kwaliteit van gegevens (voor klanten, werkgevers en zakelijke partners)
- ✓ Berichten als iets correct óf incorrect is ingevoerd
- ✓ Onze accountmanagers nemen proactief contact op met werkgevers wanneer we afwijking zien in afname van dienstverlening
- ✓ Proactief verstrekken van informatie bij wijziging van wet- en regelgeving
- ✓ Gebruikmaken van risicoscans, ook om fouten te voorkomen
- ✓ Voorbeeld: PES, Werkverkenner, PAD, STAP, levenslang ontwikkelen, regionale mobiliteitsdiensten
- ✓ Meedenken met werkgevers over toekomst medewerkers en 'Leven Lang Ontwikkelen'

03

Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn **persoonlijke situatie**.

Het is bijzonder prettig om te ervaren dat UWV werkt vanuit wederzijds vertrouwen. Ik zie dat ze rekening houden met de gevolgen van mijn specifieke situatie. Ze zijn helder over wat mijn rechten en plichten zijn. Ook houdt UWV rekening met mijn voorkeuren. De meeste zaken doe ik gemakkelijk online. Als het echt lastig wordt, kan ik een medewerker spreken. Ik word niet gedwongen alles digitaal te doen.



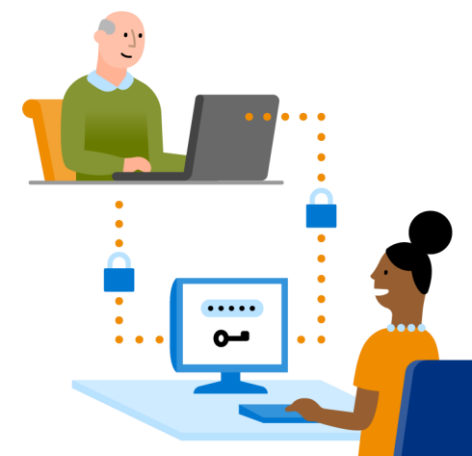
Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Vertrouwen in mensen en bedrijven
- ✓ Luisteren en het tonen van inlevingsvermogen
- ✓ Geduldig en het geven van tijd
- ✓ Helder in wat wel en niet mogelijk is
- ✓ Keuzemogelijkheden geven bij het inplannen van een afspraak en deze afspraken ook nakomen
- ✓ Scholingsadvies geven op basis van de persoonlijke en maatschappelijke situatie
- ✓ Werkplan & leer-werkarrangementen

04

Ik zie dat UWV **zorgvuldig en ethisch** met mijn **gegevens** omgaat.

Het invullen van mijn gegevens gaat eenvoudig en snel, omdat ze niet meer vragen dan echt noodzakelijk is. Ze geven duidelijk aan wie, waarom en waarvoor gegevens gebruikt worden en op de website kan ik lezen hoe ze met data en algoritmen omgaan. UWV zorgt ervoor dat ik enkel hoeft in te vullen wat nodig is en bewaart mijn gegevens niet langer dan noodzakelijk. Als ik gegevens wil opvragen gaat dat gemakkelijk en snel.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Minimaliseren wat wordt opgeslagen en duidelijkheid over waarom gegevens worden gebruikt
- ✓ Informatieketen inzichtelijk en AVG-proof
- ✓ Ethisch gebruikmaken van gegevens en informatie vanuit wederzijds vertrouwen tussen UWV en klanten
- ✓ Mensen en bedrijven hebben regie op gegevens
- ✓ Ervoor zorgen dat werkgevers data ontvangen in een vorm die bruikbaar is
- ✓ Kennis delen in de keten werk & inkomen
- ✓ Voorbeelden uitwisseling gegevens: VUM, IND
- ✓ Transparantie over zaken waarop gecontroleerd kan worden (richtlijnen voor het toepassen van algoritmen overheden, algoritme bewijsregister)

05

Ik merk dat UWV **samenwerkt met andere partijen** en mij doorverwijst waar nodig.

UWV kijkt verder dan haar eigen vakgebied. Ik kom openbare UWV-informatie tegen op plekken die handig zijn, zoals bij gemeenten, de KVK, brancheverenigingen of bij een vakbond. UWV en haar partners snappen dat je in lastige en pijnlijke situaties zoals ziekte, schulden of werkloosheid zo veel mogelijk duidelijkheid wilt hebben. Ze zijn daar waar je dat nodig hebt, delen informatie op begrijpelijke manier en verwijzen mij door naar partijen relevant voor mijn situatie. Ze zorgen ervoor, binnen wettelijke kaders, dat ik aan de knoppen zit en bepaal wat met wie gedeeld mag worden.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Mensen en bedrijven merken niets van data-overdrachten binnen UWV
- ✓ We hebben kennis van de partijen die relevant zijn voor onze klanten en werkgevers om mee samen te werken en nemen hierbij initiatief
- ✓ Organisaties waarmee wij samenwerken zijn onder andere Polisketen, de Belastingdienst, Suwinet, brancheverenigingen, gemeenten, schuldhulpverlening, KVK, vakbonden en onderwijs
- ✓ Samenwerking met netwerk van inkomensverzekeraars
- ✓ Netwerk van Publieke Dienstverleners werkt aan verbeteren en verwarmen van de overdracht tussen organisaties
- ✓ Vroegsignalering
- ✓ Samenwerking arbeidsmarktregio's
- ✓ Regionale Werkcentra en/of Regionale Mobiliteitsteams

06

Ik kan de acties die van me gevraagd worden succesvol volbrengen.
Er wordt rekening gehouden met wat ik **kán doen**.

UWV geeft me duidelijke en overzichtelijke acties en geeft me het vertrouwen en de hulpmiddelen zodat ik ze kan voltooien. UWV-medewerkers letten goed op mijn doenvermogen en ze zorgen dat ik niet te veel tegelijk hoef te doen. UWV houdt zo goed mogelijk rekening met mijn stressniveau, en geeft mij meerdere ingangen om aan te geven als ik het even niet red of gewoon mijn verhaal wil doen.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ De doenvermogenstoets/tool die in ontwikkeling is
- ✓ WRR-rapport 'Weten is nog geen doen'
- ✓ Kennisagenda onderzoek doenvermogen UWV
- ✓ Zie de doenvermogen-module in de training gedragsbeïnvloeding voor adviseur werk

*Let op bij dit principe hebben we het over het doenvermogen en niet over basisvaardigheden, intelligentie of handicap en/of stoornis

Uitgangspunten voor alle UWV-interacties

Dit geldt voor al onze contacten.

	Communicatie is eenvoudig en beknopt – maak gebruik van B1-taalniveau		Gerust gevoel door bevestiging en concrete informatie		Proactief contact opnemen en gericht zijn op voorkomen fouten
	Zakelijk, oplossingsgericht, empathisch en activerend van toon		Helder vertellen wat er gebeurt als geen actie wordt ondernomen		Tips geven van samenwerkingspartijen die klanten verder kunnen helpen
	Consistente woordkeuze en gebruikmaken van woordenlijst		Inzicht geven in voorgaand en volgend contact		Alle interacties toegankelijk aanbieden
	Wederzijdse afspraken en rechten & plichten zijn duidelijk		Afspraak is afspraak, doe wat je belooft		