



Brabantse Uitkeringsgerechtigden Samen Burgerkracht Uit Samenwerking.



Brabantse Koepelorganisatie BUS, Hoefstraat 175, 5014 NK Tilburg
Contacten: per e-mail: info@debus.nl en voor info: web: www.debus.nl

Uitvoeringsorganisatie UWV meet de menselijke maat in haar dienstverlening.

Het UWV geeft aan, dat zij meer aandacht gaan geven bij het inzetten van de menselijke maat. De mens en zijn situatie zullen daarbij nadrukkelijker centraal gaan staan en vormen het uitgangspunt bij het verbreden en verbeteren van de dienstverlening, zo geeft de voorzitter van de Raad van bestuur van het UWV aan. De belangrijke rol die de menselijke maat moet gaan spelen behoort tot de UWV-strategie 2021-2025. De belangrijkste vragen in deze zijn: Wat is de menselijke maat? Hoe wordt deze gemeten en hoe wordt deze dan toegepast in de organisatie? Binnen de afdeling Klantenexpertise is daarvoor een meetinstrument ontworpen onder de naam: de Menselijke Maat Monitor.

Van cijfers naar verhalen:

De Menselijke Maat Monitor is een onderzoek dat UWV ieder half jaar inzicht geeft in waar cliënten en werkgevers de menselijke maat ervaren, en waar dit nog niet helemaal het geval is. 'Als je de menselijke maat in de dienstverlening wilt verbeteren, is het belangrijk om te weten wat je dan naar cliënten toe anders moet doen om dit voor elkaar te krijgen' geeft de woordvoerder van de afdeling Klantenexpertise aan. 'We merken dat cliënten ons vaak uitgebreide verhalen vertellen over hun ervaringen, wensen en behoeftes. Hier kunnen we veel van leren, door in het onderzoek voldoende ruimte te bieden aan deze, vaak emotionele, verhalen in combinatie met gerichte vragen, halen we met de nodige zekerheid meer inzichten naar boven' Noot vanuit de BUS-organisatie: [Stap als uitvoeringsorganisatie uit de systeemwereld als het om mensen gaat, verplaatst je in de leefwereld van de cliënt en ga vandaar uit, samen met de cliënt binnen de kaders van wet- en regelgeving, op zoek naar de voor beide haalbare oplossingen en richtingen.](#)

Wat is de menselijke maat in dienstverlening?

'Iedereen heeft wel een beetje gevoel bij het begrip menselijke maat, maar als je dit wilt meten, moet je het precies weten. Daarom heeft de afdeling Klantenexpertise zich bij de start van dit onderzoek vooral gericht op het schrijven van een duidelijke definitie vanuit de UWV-context. 'We raadpleegden wetenschappelijke onderzoeken, bestudeerden overheidspublicaties en stelden deze hamvraag natuurlijk aan cliënten, werkgevers en UWV-medewerkers van verschillende divisies met als stelling: UWV ziet mij als mens. UWV is redelijk, UWV helpt en UWV houdt het simpel', aldus de woordvoerder van afdeling Klantenexpertise.

Elke dimensie bevat stellingen en vragen die als geheel de Menselijke Maat Monitor vormen. Daarnaast is er veel ruimte voor deelnemers om hun eigen ervaringen toe te lichten. We hanteren een vragenlijst met ca. 20 vragen en deze is ontworpen voor twee doelgroepen: cliënten en werkgevers. In de praktijk ervaren veel cliënten niet één UWV. Ze hebben soms te maken met verschillende divisies binnen UWV, en worden van loket naar loket gestuurd. Dat noemen we een klantreis. Voorbeelden in deze zijn: Ik ben ziek of (deels) arbeidsongeschikt is bijvoorbeeld zo'n klantreis. Ik zoek werk is er een, ik heb van jongs af aan een handicap is er ook een, dit zijn vragen van cliënten en/of burgers die zij bij het UWV deponeren en hopen op een snel en juist antwoord in deze. Bij de werkgevers gaat het vooral bij klantreizen over: Ik moet iets regelen voor mijn werknemer, ik zoek een werknemer, welke mogelijkheden zijn er wat betreft verkrijgen van subsidies'.

Onderzoek van hoge kwaliteit:

De Menselijke Maat Monitor voldoet aan alle richtlijnen voor een goed marktonderzoek en wordt onder begeleiding van UWV uitgevoerd door een professioneel marktonderzoeksbureau. Deelnemers aan het onderzoek zijn geselecteerd door middel van een zorgvuldige steekproef onder de gehele UWV-populatie. Ook toegankelijkheid van de vragenlijst is een belangrijk aspect: iedereen moet de vragen kunnen begrijpen en goed kunnen invullen. Door de vragen voor de start van het onderzoek voor te leggen aan cliënten en werkgevers en deze aan te passen op basis van verkregen feedback, verzekerden de onderzoekers zich ervan dat alle deelnemers de vragen begrepen

Resultaten n.a.v. het gebruikmaken van de Menselijke Maat Monitor:

Halverwege 2023 verschenen de resultaten van de eerste Menselijke Maat Monitor. Eind dit jaar (2023) zijn de resultaten van de tweede editie van het onderzoek bekend. Een belangrijk meetmoment vindt UWV., aanzien je dan beide resultaten (data) kunt gaan vergelijken. Uit de eerste Menselijke Maat Monitor zijn er al interessante leermomenten uit op te maken.

- * Van de cliënten ervaart iets meer dan de helft (57%) de menselijke maat sterk of zeer sterk. En bij de werkgevers is dat iets minder namelijk 46%.
- * Cliënten en werkgevers die de menselijke maat ervaren, zijn bijna altijd ook tevreden. Van degenen die de menselijke maat niet ervaren, is iets minder dan de helft tevreden.
- * Voor cliënten is vooral belangrijk dat zij zich als mens gezien voelen, terwijl het voor werkgevers vooral van belang is dat UWV redelijk is.
- * Cliënten die zijn afgewezen en jongeren ervaren de menselijke maat het minst sterk.
- * Onder werkgevers ervaren kleine organisaties de menselijke maat minder sterk.

Conclusie een aanbevelingen:

Uitkomst van de Menselijke Maat Monitor worden gedeeld in rapporten en in presentaties. Waarom zijn deelnemers over sommige stellingen bijvoorbeeld positief of negatief? En welke onderwerpen noemen cliënten en werkgevers spontaan in hun toelichting? 'UWV probeert concrete adviezen te geven om de menselijke maat te verbeteren, maar door de complexiteit van ons werkveld is dat niet altijd mogelijk', aldus de afdeling Klantenexpertise. De Verbindingsofficieren spelen hierin een belangrijke rol. Hun functie is om ervoor te zorgen dat resultaten uit onderzoeken gebruikt worden bij het eventueel verbeteren in de dienstverlening in de districten. "Er lopen inmiddels al flink wat verbeterinitiatieven die ervoor zorgen dat cliënten de dienstverlening van UWV als prettig en minder stressvol ervaren. Door de verkregen inzichten uit de Menselijke Maat Monitor kan UWV in haar dienstverlening beter rekening houden met de (emotionele) behoeften van cliënten en werkgevers.

Algemene opmerkingen als noot vanuit de BUS-organisatie:

Het is een goede zaak dat ook het UWV zich heeft gerealiseerd dat het toepassen van de menselijke maat een van de kerndoelstellingen moeten zijn richting haar cliënten en werkgevers in haar dienstverlening. In het verleden is het al te vaak gebeurd dat cliënten de aanpak van UWV heeft ervaren als een middel van dwang en drang waarbij zij van mening waren dat hun persoonlijke inbreng niet ter zake doende was en beslissingen al van tevoren vaststonden zonder dat de inbreng van de betreffende cliënt volledig was meegenomen. De werkwijze die UWV nu ter harte heeft genomen juicht BUS als belangenbehartigingsorganisatie van harte toe. Wij zijn ook van mening dat door de nieuwe aanpak die UWV heeft uitgezet zeker de cliënten een gevoel van gelijkwaardige gesprekspartners zal gaan geven en daarmee wordt, menen wij, ook de agressie en het ongehoord voelen bij cliënten, want dat speelde maar al te vaak, weggenomen. Hier is duidelijk sprake van een win-winsituatie voor alle betrokken partijen.

Wie is BUS en wat kunnen wij u bieden als dienstverleningsorganisatie, expertisebureau:

BUS staat voor de mensen, mensen die het even moeilijk hebben om hun eigen zaken te regelen of geregeld te krijgen. Daarvoor bieden wij een dienstverlening aan, die geheel gratis is te weten: Spreekuurwerk. Jarenlang hebben mensen binnen BUS de nodige kennis en expertise weten op te bouwen en willen deze graag inzetten als middel om andere te helpen en antwoorden te geven op vragen. Onze dienstverlening bestaat uit: informatie en advies, administratieve hulpverlening, opmaak van bezwaar en verzoekschriften en daar waar mogelijk uw belangen te behartigen door u te begeleiden naar en voor uw zaken te bemiddelen.

Wenst u van onze dienstverlening gebruik te maken, stuur dan uw vraag per mail naar: info@debus.nl

Wij zeggen u toe, dat u binnen 24 uur in ieder geval een reactiemail van ons ontvangt.

Wens u meer te weten dan raden wij u aan onze website te bezoeken: www.debus.nl

