

UWV zorgt ervoor dat de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt

UWV-pitch Overheidsawards 2022



UWV zorgt ervoor dat de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt

Al zeventig jaar is UWV (en zijn voorlopers) een betrouwbare publieke uitvoerder van de werknemersverzekeringen. We hebben ons daarmee een unieke en bestendige positie in het Nederlandse socialezekerheidsstelsel verworven. Maar de huidige tijd, met zijn specifieke problemen en uitdagingen, vraagt erom dat we ons accent verleggen. Natuurlijk blijven we wetten en regelingen uitvoeren zoals de samenleving van ons mag verwachten. Tegelijkertijd willen we een publieke dienstverlener op het gebied van werk en inkomen zijn. Dat betekent een verbreding van ons dienstenpakket en een verbetering van onze kwaliteit.

Medio 2021 hebben we onze *strategie Ruimte voor de menselijke maat in dienstverlening* vastgesteld voor de periode tot 2025. Sindsdien werken we elke dag met volle overtuiging aan de implementatie ervan.

Twee elementen staan in de nieuwe strategie centraal: oog voor de menselijke maat en preventie. We zorgen ervoor dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We nemen hun persoonlijke situatie, waaronder hun gezondheid en arbeidsmogelijkheden, altijd in ogenschouw en passen maatwerk toe waar dat nodig en – binnen de kaders van de wet – mogelijk is. Meer dan in het verleden zijn we alert op situaties waarin wet- en regelgeving onbedoeld harder uitpakt dan de bedoeling is. We sporen onze medewerkers aan om oog te hebben voor de menselijke maat. Bezorgt de persoonlijke situatie van een cliënt hen ‘professionele buikpijn’, dan hebben we liever dat ze naar de geest van de wet handelen dan naar de letter.

Voor complexe casuïstiek hebben we sinds 2020 maatwerkplaatsen in het leven geroepen, waar collega's van verschillende disciplines dilemma's gezamenlijk bespreken en tot oplossingen komen. Dat leidt niet alleen tot oplossingen voor individuele cliënten, tot nu toe ruim vierhonderd, maar soms ook voor een groep. Zo schelden we WIA-voorschotten, uitgekeerd tussen 1 januari 2020 en 31 december 2022, kwijt als deze niet verrekend kunnen worden met een definitieve WIA- of WW-uitkering. Dit alles doen we in alle openheid en overleg met elkaar en – als het nodig is – met het ministerie en we communiceren hier heel bewust over met onze cliënten en de samenleving.

Met de focus op preventie richten we ons op het voorkómen van werkloosheid, uitval door ziekte en arbeidsongeschiktheid. We zetten onze dienstverlening en onze kennis van werk en gezondheid 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 onderwijsinstellingen in – onder meer – regionale mobiliteitscentra. We ondersteunen mensen in hun vermogen om te gaan met fysieke, emotionele en sociale uitdagingen en laten hen zoveel mogelijk zelf de regie houden. We hebben daarbij aandacht voor andere zaken die hen verder in de financiële of sociale problemen zouden kunnen brengen, zoals schulden.

Zo dragen we als publieke dienstverlener bij aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Dat is de missie die ons motiveert en inspireert.

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Het verhaal van UWV: ertoe doen in de maatschappij | 4 |
| Perspectief en bestaanszekerheid bieden | 4 |
| Rechten, maar ook plichten | 4 |
| Nieuw dienstverleningsconcept | 5 |
| Extern en intern gedragen | 5 |
| Verder bouwen op een solide basis | 6 |
| P&C-cyclus en besturingsmodel | 6 |
| Lerende organisatie | 7 |
| Knelpunten signaleren en fouten erkennen | 7 |
| Eigen tekortkoming erkennen | 8 |
| Veerkrachtige organisatie | 9 |
| UWV: maatschappelijk betrokken vanuit de kern | 10 |
| Kennis delen om problemen op te lossen | 10 |
| Onze maatschappelijke betrokkenheid | 10 |
| Data-ethiek en algoritmen | 11 |

Het verhaal van UWV: ertoe doen in de maatschappij

Ieder mens wil graag meedoen aan de maatschappij; iets bijdragen, iets betekenen, in wat voor vorm dan ook. Voor veel mensen is werk een manier om ertoe te doen. Maar mensen die niet (kunnen) werken, horen er evenzeer bij. UWV streeft ernaar dat zoveel mogelijk mensen kunnen deelnemen aan onze samenleving.

Perspectief en bestaanszekerheid bieden

Als mensen hun baan verliezen of van baan willen veranderen, dan helpt UWV ze om de weg (terug) te vinden naar de arbeidsmarkt. Kan iemand niet meer (volledig) werken als gevolg van een ziekte of beperking, dan kijken we in onze sociaal-medische beoordelingen vooral naar wat mensen wél kunnen. Omdat we al langer een tekort aan verzekeringsartsen hebben, moeten cliënten tot onze eigen frustratie vaak langer op een beoordeling wachten dan we zouden willen. In samenwerking met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werken we hard aan een structurele oplossing voor dit probleem. Onze adviseurs werk, arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders begeleiden mensen persoonlijk naar werk. Mensen helpen om (weer) aan de slag te komen doen we ook door matches tot stand te brengen tussen vraag en aanbod. Dat kunnen we niet zonder werkgevers. Daarom werken we nauw met hen samen en voorzien we ze van ondersteunende dienstverlening, onder andere op de 35 Werkgevers-servicepunten in het land.

Lukt het ondanks alle inspanningen niet om aan het werk te komen, dan biedt UWV de zekerheid van een vervangend inkomen. Dit maatschappelijke doel - perspectief én bestaanszekerheid bieden - staat voor ons altijd voorop.

We stellen ons daarbij meer en meer op als een brede publieke dienstverlener op het gebied van werk en inkomen. We gaan uit van de vaardigheden, behoeften en wensen van onze cliënten en hebben oog voor hun persoonlijke situatie en aandacht voor preventie. Zo zijn we, in samenwerking met andere partijen, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid waar mogelijk voor.

Rechten, maar ook plichten

Mensen die hun baan verliezen, ziek zijn of een beperking hebben, zitten in een kwetsbare positie. Dat realiseren we ons terdege. We werken op basis van vertrouwen en bieden mensen de mogelijkheid om hun opgebouwde rechten te benutten. Daar horen ook plichten bij. Het stelsel voor sociale zekerheid is gebouwd op solidariteit: burgers en werkgevers betalen samen belastingen en premies om sociale zekerheid mogelijk te maken. Het is daarom belangrijk dat er geen misbruik van wordt gemaakt. Mensen horen alleen een uitkering te krijgen als ze daar recht op hebben, en dat controleren we. Daarmee behouden we het maatschappelijk draagvlak voor ons socialezekerheidsstelsel.

Voor de burger is UWV het gezicht van de overheid. Daarom gaan we zorgvuldig en integer te werk: we bieden zo snel mogelijk duidelijkheid over rechten én plichten en we zijn hier eerlijk en open over. We voelen ons er verantwoordelijk voor dat we ons werk correct uitvoeren, we zijn professionele vakmensen en we behandelen cliënten en werkgevers met respect. Dat zijn de waarden van waaruit wij opereren.

Nieuw dienstverleningsconcept

Onze nieuwe strategie krijgt onder meer handen en voeten in het dienstverleningsconcept dat we eind 2021 hebben ontwikkeld. We zorgen ervoor dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We willen dat cliënten onze organisatie als één geheel ervaren, een organisatie die werkt vanuit haar maatschappelijke opdracht, binnen de wettelijke kaders, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. Daarbij houden we nadrukkelijk rekening met wat iemand aan kan, zijn doenvermogen, want we zijn ons ervan bewust dat de socialezekerheidswetgeving en wat die van cliënten vraagt, voor veel mensen uitermate complex is.

We hebben daarin ook afgesproken dat we ons meer in onze cliënten, werkgevers en samenwerkingspartners verplaatsen en ze een 'empathische service' bieden. Onze hoogwaardige dienstverlening is makkelijk toegankelijk via diverse kanalen en we gaan uit van de voorkeur van de gebruiker. Als cliënten het nodig hebben, bieden we passende hulp. Om onze doelstellingen te bereiken maken we zoveel mogelijk gebruik van de data die we in huis hebben. Onze kennis over arbeid en gezondheid delen we ruimhartig met allerlei professionals in ons werkgebied.

Extern en intern gedragen

Ons streven om de menselijke maat in onze dienstverlening te vergroten is intern en extern met instemming ontvangen. De strategie en het dienstverleningsconcept zijn via dialoogsessies met medewerkers, stakeholders en cliënten tot stand gekomen. Uit de enthousiaste reacties van onze medewerkers op intranet, tijdens bijeenkomsten, werkbezoeken en gesprekken blijkt dat er binnen UWV breed draagvlak is voor de richting die we zijn ingeslagen. Ook stakeholders omarmen de ambitie van publieke dienstverleners – waaronder UWV – om de menselijke maat terug te brengen.

Uit de enthousiaste reacties blijkt dat we de juiste weg zijn ingeslagen

In het Coalitieakkoord is veel aandacht geschonken aan de publieke dienstverleners als gezicht van de overheid. Bij de totstandkoming ervan waren wij, samen met andere partijen, uitgenodigd om knelpunten en wensen vanuit de uitvoering te benoemen en werd ons advies gevraagd om tot een uitvoerbaar akkoord te komen.

Gaan zaken niet goed, zoals de achterstand in sociaal-medische beoordelingen, dan zijn wij daar open over en treden we er steeds vaker zelf mee naar buiten. We hebben het als een blijk van waardering ervaren dat we dit jaar tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening, die we samen met de Sociale Verzekeringsbank hadden georganiseerd, door ministers, Kamerleden, Landelijke Cliëntenraad en de Ombudsman werden gecompimenteerd met de richting die we zijn ingeslagen.

Verder bouwen op een solide basis

Al ruim twintig jaar is UWV een betrouwbare partner in de sociale zekerheid. De afspraken die we jaarlijks in opdracht van de samenleving maken met het ministerie van SZW over budgetten en dienstverlening komen we – met een enkele uitzondering – steevast na. Zowel in onze eigen organisatie als in overleg met SZW monitoren we onze bedrijfsvoering systematisch. Op die solide basis bouwen we nu verder aan een organisatie die zich meer laat beoordelen op kwaliteit, klantbeleving en rechtvaardigheid.

P&C-cyclus en besturingsmodel

Met meer dan 20.000 medewerkers, verdeeld over diverse organisatieonderdelen, werkt UWV in het hele land aan de ondersteuning van mensen die dat nodig hebben. De kwaliteit van onze dienstverlening hangt mede af van de manier waarop UWV intern is georganiseerd en intern samenwerkt. Onze planning- en controlcyclus zorgt ervoor dat beslissingen op de verschillende niveaus in de organisatie met de juiste informatie en inzichten worden genomen. Ook de effecten ervan worden ermee gemonitord.

We hebben duidelijke afspraken over hoe we besturen, aansturen, samenwerken en gezamenlijk tot besluitvorming komen. Die zorgen ervoor dat we elkaar intern hierop kunnen aanspreken en er naar elkaar verantwoording over kunnen afleggen. Het helpt ons ook om naar buiten toe helder en transparant te zijn en verantwoording af te leggen als een professioneel publiekrechtelijk overheidsorgaan.

UWV heeft een Raad van Bestuur die de algehele verantwoordelijkheid draagt. Daaronder werken divisies en stafdirecties onder leiding van een algemeen directeur, met elk een (deel)taak in het geheel. In aanvulling hierop zijn we in 2021 gestart om meer op integrale klantreizen te sturen; van 'binnenkomst' van de cliënt tot 'vertrek'. We zijn nog niet waar we zijn willen, maar we proberen de cliënt zoveel mogelijk centraal te stellen, niet onze eigen organisatie. De klantreizen helpen ons om koppelingen tussen al onze primaire processen te leggen, voor zover die er nog niet zijn. Zo zorgen we ervoor dat een cliënt, ook als hij met verschillende organisatieonderdelen te maken heeft, zoveel mogelijk een consistente en samenhangende dienstverlening ervaart. De divisies en directies die een bijdrage leveren aan de dienstverlening en rechtstreeks contact hebben met burgers, bedrijven en afnemers van gegevens zijn georganiseerd rond dit uitgangspunt.

Omdat kennis van de cliënt vooral in de hoofden en harten van onze medewerkers zit, maken we daar bij onze beleidsvorming systematisch en op verschillende manieren gebruik van. Sinds enkele jaren houden we bijvoorbeeld dialoogsessies: rondetafelgesprekken over een thema, die worden geleid door speciaal daarvoor getrainde collega's. Er nemen jaarlijks vijfhonderd medewerkers aan deel. Zo hebben de uitkomsten van dialoogsessies – zoals eerder aangegeven – onze strategie mede vormgegeven en is dankzij de inbreng van medewerkers het aspect van de menselijke maat in ons dienstverleningsconcept duidelijker benoemd en ingevuld.

Lerende organisatie

Onze dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van onze medewerkers. Vakmanschap is geen statisch gegeven. Vakmanschap betekent blijven met nieuwe ontwikkelingen en inzichten en, indien nodig, oude inzichten bijstellen. Het vergt blijvende aandacht. We bieden onze medewerkers daarom een uitgebreid en aantrekkelijk aanbod om zich te blijven ontwikkelen. Ze kunnen in hun vakmanschap groeien door van elkaar te leren, door te doen en te experimenteren. Medewerkers kunnen gebruikmaken van coaching en intervisie en participeren in georganiseerde dialogen. We hebben ook een ruim opleidingsaanbod waarmee medewerkers worden aangemoedigd om hun kennis en vaardigheden te blijven ontwikkelen. We geven medewerkers zelfregie en stimuleren daarmee dat iedereen de ruimte krijgt om zijn werk beter te leren doen.

Vakmanschap betreft ook een houding: correct en respectvol, integer en zorgvuldig en verantwoord omgaan met alle informatie, bevoegdheden en middelen waarover UWV beschikt. Er is ruimte om te leren van fouten en we delen dilemma's om tot een goede afweging te komen. In 2021 hebben we onder meer gewerkt aan het verder ontwikkelen van ons gezamenlijk moreel kompas en hielden we voor de tweede keer - online - een 'Week van Waarden', waarin we open gesprekken voerden over de praktische vertaling van de kernwaarden van onze organisatie in ons gedrag. Een externe Commissie van Integriteitsdeskundigen (CID), onder leiding van een hoogleraar bedrijfsethiek en integriteit, adviseert ons over de integriteitsdashboards die we sinds 2011 tweejaarlijks maken en gaat daarover in gesprek met de organisatie.

De nadruk op vakmanschap en de leer- en ontwikkelmogelijkheden helpen onze medewerkers ook om zich de nieuwe manier van werken eigen te maken die het gevolg is van de verschuiving in onze strategie: van een procesgestuurde naar een meer mensgerichte organisatie. Die omwenteling vergt een aanpassing van onze medewerkers: ze moeten meer rekening houden met de persoonlijke situatie van cliënten en in actie komen als die situatie daarom vraagt. We zien dat medewerkers daar enthousiast over zijn, maar het soms ook lastig vinden; zeker zij die in de bedrijfsonderdelen werken waar de rechtmatigheid van uitkeringen een allesoverheersend criterium is geweest.

Knelpunten signaleren en fouten erkennen

Een lerende organisatie zijn betekent ook knelpunten signaleren en daar oplossingen voor zoeken en je eigen fouten en zwakheden onderkennen. We doen veel onderzoek naar de knelpunten die cliënten ervaren in onze dienstverlening en nemen vervolgens actie om die op te lossen. Signalen over knelpunten komen onder meer uit het overleg met onze Cliëntenraad, uit onze Klantcontactcentra en uit klachten. Zo geven cliënten aan dat ze ons onvoldoende als één organisatie ervaren en dat ze onze uitleg over beslissingen niet altijd begrijpen.

Om de eerstelijns dienstverlening te verbeteren beproeven we bijvoorbeeld in de Klantcontactcentra in Goes en Groningen een nieuwe werkwijze, waarbij we medewerkers meer ruimte en mogelijkheden geven om cliënten direct tijdens het eerste contact te kunnen helpen. Zo hebben zij maar met één UWV medewerker te maken.

In de Brievenchallenge, waar we sinds twee jaar mee bezig zijn, staan cliënten ook centraal. Zij worden nadrukkelijk betrokken bij het opstellen van brieven die beter op hun begrip en wensen aansluiten én die juridisch juist zijn. De Brievenchallenge is een compacte, effectieve aanpak om brieven te herschrijven. De challenge sluit ook naadloos aan op de Direct Duidelijk Deal van onder meer het ministerie van Binnenlandse Zaken en de Nederlandse Taalunie, die door onze Raad van Bestuur is ondertekend. Hiermee doen we als overheidsorganisatie de belofte dat we helder en persoonlijk communiceren met onze cliënten.

In het streven naar een dienstverlening met oog voor de menselijke maat en maatwerk komen onze medewerkers soms ingewikkelde casuïstiek tegen. We willen dat ze dilemma's open en vrij kunnen

bespreken, met elkaar en – indien nodig – met collega's van andere bedrijfsonderdelen. Daar hebben we eind 2020 de eerste maatwerkplaatsen voor in het leven geroepen. In de maatwerkplaatsen zoeken collega's van allerlei disciplines samen naar oplossingen. Zo bieden we mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen, dienstverlening op maat en leren we zelf van de inzichten die we opdoen.

Volg je gevoel

Een van onze adviseurs basisdienstverlening maakte zich zorgen over een werkzoekende cliënt die buiten beeld was geraakt. Hij was zeer gemotiveerd om aan de slag te gaan, maar ineens hoorde zij niks meer. Hij vulde ook zijn inkomstenformulier niet in, waardoor hij geen uitkering ontving. Daardoor had de adviseur een sterk vermoeden dat het niet goed met hem ging. Bij de gemeente hulp voor hem inschakelen kon omwille van zijn privacy eigenlijk niet. Zij overlegde met collega's in de

maatwerkplaats die haar adviseerden om haar gevoel te volgen en toch een melding te doen bij de gemeente. Daar bleek dat zij het goed had aanvoeld: de man zat volledig in de put en sloot zich voor iedereen af. Met intensieve begeleiding van gemeente en UWV kwam hij weer op het goede spoor richting werk. Zijn voorbeeld is een van de verhalen die werden vastgelegd in een boekje dat dit voorjaar uitkwam om medewerkers te informeren over doel en resultaten van de maatwerkplaats.

Eigen tekortkoming erkennen

De maatwerkplaatsen kunnen ook situaties signaleren waarin niet alleen individuen, maar groepen mensen nadeel dreigen te ondervinden van onbedoelde effecten van wetgeving of van fouten of nalatigheid van UWV. Meer oog voor de menselijke maat heeft ertoe geleid dat we in 2021 zijn gestopt met het terugvorderen van WIA-voorschotten. We willen niet dat mensen er de dupe van worden dat wij de WIA-claimbeoordelingen niet binnen de wettelijke termijn kunnen uitvoeren. Daarom hebben we voorschotten die zijn uitgekeerd tussen 1 januari 2020 en 31 december 2022, kwijtgescholden bij cliënten die weinig of geen WW-rechten hebben. In totaal gaat het om circa 3.500 mensen.

De maatwerkplaatsen hebben al tal van inzichten opgeleverd in knelpunten die zich voordoen bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Om die knelpunten voortaan te voorkomen, nemen we maatregelen. In overleg met het ministerie bieden we onze re-integratiedienstverlening bijvoorbeeld ook aan mensen met een IVA-uitkering aan, terwijl dat volgens de letter van de wet eigenlijk (nog) niet mag. Door de maatwerkplaatsen kunnen we de effecten van beleid vroegtijdig herkennen en bij het ministerie van SZW aankaarten.

Sinds 2021 informeren we ook de Tweede Kamer hierover met een (jaarlijkse) knelpuntenbrief. Doel is dat er voortaan bij wetgeving beter rekening kan worden gehouden met de uitvoerbaarheid ervan, de menselijke maat en het doenvermogen van burgers.

Ook in onze dienstverlening houden we met dat laatste nadrukkelijk meer rekening. We hebben een eigen 'doenvermogenstoets' ontwikkeld en doenvermogen is een belangrijk thema in onze Kennisagenda. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), die adviseerde om meer rekening te houden met het doenvermogen van burgers, noemde ons hierbij als goed voorbeeld.

Leren van onze ervaringen en die lessen verankeren in onze organisatie doen we onder meer met proeftuinen en pilots. Zo zijn we dit jaar in Zwolle, Venlo en Utrecht gestart met een pilot Fysiek Loket, waarin gastvrije hosts cliënten opvangen die zonder afspraak en buiten de inloopspreekuren binnenlopen. Eind dit jaar willen we dit op al onze locaties hebben geïntroduceerd.

Veerkrachtige organisatie

De coronacrisis van de afgelopen twee jaar heeft bewezen dat wij niet alleen een lerende, maar ook een veerkrachtige, meebewegende organisatie zijn. UWV voerde een van de omvangrijkste steunmaatregelen van het kabinet uit: de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) voor werkgevers.

In drie weken tijd hadden we een eerste loket geopend waar werkgevers een voorschot konden aanvragen. In totaal hebben we voor € 22,8 miljard euro aan voorschotten uitgekeerd. Daarna berekenden we op welke subsidie werkgevers daadwerkelijk recht hadden. Onder meer met reclamespots op de radio spoorden we hen aan om tijdig hun opgave te doen zodat zij niet voor onaangename verrassingen kwamen te staan. Zo'n 30 procent van de werkgevers had nog subsidie van ons tegoed, de overige 70 procent moest (een deel van) het voorschot terugbetalen. Daarin zijn we zeer coulant en flexibel geweest, we hielden rekening met de persoonlijke situatie van werkgevers. Dat we de uitvoering van de NOW goed hebben gedaan, blijkt onder meer uit het compliment dat wij kregen van de Algemene Rekenkamer die hier onderzoek naar deed.

Met de uitvoering van de coronasteunmaatregelen was het maatschappelijke effect van UWV groter dan ooit

Uit begrip voor hun lastige situatie tijdens de pandemie zijn we ook uitkeringsgerechtigden zeer welwillend tegemoet getreden. We verlengden termijnen of gingen coulant om met wat er van hen wordt gevraagd. We legden bijvoorbeeld geen maatregelen op als een uitkeringsgerechtigde zich niet aan de sollicitatieplicht hield of niet op een afspraak verscheen. Die tijdelijke maatregelen zetten we stop toen de situatie weer normaliseerde.

Met de uitvoering van de coronasteunmaatregelen van de overheid was het maatschappelijke effect van UWV groter dan ooit. We hebben substantieel bijgedragen aan het behoud van werkgelegenheid op een ongekende schaal en hebben daar van werkgevers, burgers, politiek, media en de Algemene Rekenkamer complimenten voor gekregen. Die hebben we breed gedeeld met onze medewerkers. Zij hebben zich in de coronaperiode - en vaak ook nog eens van huis uit - nog harder dan anders ingezet voor onze cliënten.

UWV: maatschappelijk betrokken vanuit de kern

De ontwikkelingen in de wereld en in onze maatschappij volgen elkaar steeds sneller op. Onder meer met zijn specifieke en zeer uitgebreide kennis, kunde en ervaring op het gebied van de arbeidsmarkt speelt UWV daarop in. Op andere terreinen willen we een voorbeeld zijn.

Kennis delen om problemen op te lossen

Als uitvoeringsorganisatie en beheerder van alle gegevens over loon, uitkeringen en dienstverbanden in Nederland, beschikken we over een onuitputtelijke bron van kennis van de arbeidsmarkt. Die delen we in talloze rapporten, dashboards en andere instrumenten met werkgevers, samenwerkingspartners en wetenschappers. We doen ook veel onderzoek.

Dat alles stelt ons onder meer in staat om een substantiële bijdrage te leveren aan het verminderen van de huidige nijpende krapte op de arbeidsmarkt. Op een speciaal daarvoor ingericht Portaal Arbeidsinformatie (werk.nl/arbeidsmarktinformatie) delen we onze kennis. We publiceren er de prognoses en trends die we signaleren. Werkgevers en werkzoekenden kunnen op de site zien welke sectoren en beroepen de beste kansen op werk bieden en in welke er juist weinig banen zijn. Dat doen we ook per regio. We onderzoeken welke vacatures moeilijk vervulbaar zijn en hoe bedrijven personeel werven. Eind vorig jaar publiceerden we de '27 oplossingen voor personeelstekorten', waarin we werkgevers tips geven om aan goed personeel te komen en dat te behouden.

Onze maatschappelijke betrokkenheid

Bij het vraagstuk van de krapte op de arbeidsmarkt tonen we ook onze maatschappelijke betrokkenheid. We hebben de afgelopen periode vaak een lans gebroken voor de 'onderkant van de arbeidsmarkt'. We wezen er in allerlei gremia op dat honderdduizenden mensen, ondanks de krapte, geen baan hebben maar er wel een zoeken; mensen met een arbeidsbeperking of mensen uit de Banenafpraak en 50plussers. Het zijn cliënten van UWV of van gemeenten of het zijn mensen die bij geen van de instanties bekend zijn omdat ze geen recht op een uitkering hebben.

Wij hebben ons sterk voor deze groep ingezet. Niet alleen door er aandacht voor te vragen, maar ook door onze werkgeversdienstverlening er sterk op te activeren. We intensiverden onze contacten met werkgevers in de arbeidsmarktregio's en pakten zelf een actieve rol in het aan elkaar koppelen van cliënten met een arbeidsbeperking en werkgevers die bereid zijn mensen uit deze groep in dienst te nemen.

Onze deelname aan regionale mobiliteitsteams, een nieuwe vorm van samenwerking, is daar eveneens een uiting van. In deze teams, die zijn ontstaan tijdens de coronacrisis, zitten onder meer medewerkers van gemeenten, vakbonden, werkgeversorganisaties en UWV. Overkoepelend is er een stuurgroep van vakbonden, werkgeversorganisaties, gemeenten, MBO Raad, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs (SBB) en de ministeries van SZW en OCW. Elke arbeidsmarktregio heeft een mobiliteitsteam.

Met de regionale mobiliteitsteams willen we mensen – al vóórdát zij werkloos worden – begeleiding op maat kunnen bieden, als aanvulling op de dienstverlening die er al is en gebruikmakend van elkaars expertise en dienstverlening. Dat houdt niet alleen begeleiding naar werk in, maar bijvoorbeeld ook schuldhelpverlening van de gemeente. Zo kunnen we een cocktail van hulp aanbieden en heeft de ondersteuning een preventief karakter. De teams richten zich ook op zzp'ers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en Wajongeren. Vanuit de regionale mobiliteitsteams verlenen we eveneens hulp aan de Oekraïners die vanaf dit voorjaar hun toevlucht tot ons land zochten.

Een van de instrumenten die we inzetten om werkloosheid te voorkomen is het STAP-budget, een landelijke regeling die de belastingaftrek op studiekosten vervangt. STAP staat voor STimulering ArbeidsmarktPositie. De regeling werd op 1 maart dit jaar van kracht. Iedereen met een relatie tot de Nederlandse arbeidsmarkt kan een budget van maximaal 1000 euro aanvragen voor scholing of persoonlijke ontwikkeling.

UWV voert de regeling uit. We hebben de toegang zo eenvoudig mogelijk gemaakt en er een digitaal portaal voor ontwikkeld. Het budget wordt niet aan de aanvrager, maar direct aan opleiders uitgekeerd. Bedoeling van de regeling is dat juist ook lager opgeleiden er gebruik van maken. Dat lukt: bij de eerste twee aanvraagronde had meer dan de helft van de mensen die een STAP-budget aanvroegen, een mbo- of lagere opleiding.

Bij het inrichten van de speciale UWV-unit die de regeling uitvoert, hebben we er bewust voor gekozen die Friesland te huisvesten, omdat we een bijdrage wilden leveren aan de regionale werkgelegenheid. Twee derde van de 120 medewerkers van de STAP-afdeling zat in een uitkerings situatie bij UWV.

Data-ethiek en algoritmen

Een voorbeeld is UWV als het gaat om nadenken over de gevolgen die data-gedreven werken kan hebben voor privacy, beveiliging en andere ethische vraagstukken en daar goed mee omgaan. We willen meer data-gedreven werken de komende jaren. Dit maakt een meer cliëntgerichte dienstverlening mogelijk. Om dat te ondersteunen hebben we onder meer een kompas Data-ethiek ontwikkeld.

Een onafhankelijke commissie adviseert ons over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen

Daarin staan de uitgangspunten die UWV toepast bij het gebruik van data en de ontwikkeling van algoritmen. Zo mag het gebruik van data en technologie er niet toe leiden dat bepaalde mensen of groepen onbedoeld of onbewust worden achtergesteld of bevoordeeld. Dit jaar hebben we een onafhankelijke Commissie Data Ethiek ingesteld. Deze adviseert ons over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen. Om de kennis op het gebied van data te vergroten is vorig jaar de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere opleidingen en kennissessies.

Als organisatie die vanuit haar kern maatschappelijk betrokken is, voert UWV ook een actief MVO-beleid. We laten ons op dit vlak in- en extern jaarlijks auditen en hebben niveau 4 behaald op de MVO-prestatie-ladder. In 2021 behaalden we weer enkele positieve resultaten: een reductie van onze CO₂-uitstoot met 62 procent, een stijging van het aantal structurele, inclusieve arbeidsplaatsen met 9 procent en ruim 7000 collega's zijn lid van de verschillende diversiteitsnetwerken (onder meer voor lhbti-collega's). Een speciale vermelding verdient Kunst met perspectief, ons platform voor kunstenaars met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bijna alle UWV-kantoren zijn ingericht met werken van deze cliënten. Ze staan niet alleen prachtig in onze gebouwen, maar ze herinneren ons er ook dagelijks aan waar wij voor staan: een maatschappij waaraan iedereen kan mee doen.

Tot slot

UWV is kortom een organisatie die zich vanuit onze kern elke dag met hart en ziel inzet om mensen te helpen deel te nemen aan de maatschappij. Een organisatie die dat niet alleen op een betrouwbare en correcte manier en met veel kennis van zaken doet, maar steeds meer ook met oog voor de menselijke maat, met empathie en met maatwerkoplossingen.

**UWV zorgt ervoor dat
de cliënt zich gezien,
gehoord en geholpen voelt.**

