

Op de koffie @UWV

Impressieverslag van de eerste bijeenkomst

Voor u ligt een impressie van de eerste bijeenkomst van 'Klant op de Koffie' die UWV op 24 februari heeft georganiseerd. U had, net als ik, het voorrecht om hier bij te zijn! Want ik kijk terug op een zeer mooie en energieke dag, met goede gesprekken en een open dialoog. En dat was ook precies de bedoeling: om met klanten van UWV op een laagdrempelige manier in gesprek te gaan en u als klant ook een kijkje te geven in onze keuken en u mee te nemen in de dilemma's waar we tegenaan lopen.

Ik heb de voorzichtige hoop dat dit allemaal wel een beetje is gelukt en ga me er binnen UWV dan ook hard voor maken dat het niet bij een eenmalige actie blijft en we vaker de koffie klaar hebben staan voor grote groepen van onze klanten.

Ik wil u, klant van UWV, bedanken voor uw aanwezigheid en uw bijdrage, ik heb daar veel aan gehad! Daarnaast wil ik de trainees bedanken die met het idee voor 'Klant op de koffie' zijn gekomen en de organisatie zo moedig ter hand hebben genomen. Goed gedaan! Rest mij nog u veel leesplezier te wensen en ik hoop dat u, net als ik, terugkijkt op een geslaagde dag.

Hartelijke groet van
Tof Thissen,
Algemeen directeur van UWV WERKbedrijf



De rondetafelgesprekken

U bent met de bestuurders van UWV in gesprek gegaan en u heeft uw ervaringen met ons gedeeld. Wij willen u daarvoor bedanken. Er zijn verschillende onderwerpen besproken en we willen u graag een terugkoppeling geven van de meest besproken thema's.

Persoonlijke benadering

U vindt persoonlijke dienstverlening belangrijk en u wilt graag persoonlijk benaderd worden: "Uit de communicatie met UWV blijkt wantrouwen naar de klanten toe, waarom is dit?" U ziet graag maatwerk en meer aandacht voor uw individuele behoefte. Het tonen van empathie in zowel klantprocessen als face-to-face dienstverlening vindt u belangrijk. Onze bestuurders hebben aangegeven dat wij graag tegemoet willen komen aan uw wensen en hebben u aangegeven dat wij over persoonlijke dienstverlening in gesprek zijn met het ministerie van SZW. Maar wij als organisatie ook te maken hebben met jarenlange bezuinigingen en gebonden zijn aan de beperkte beschikbare budgetten. Maar zoals Tof Thissen in zijn introductie al aangaf is het wel iets waar wij heel nadrukkelijk mee bezig zijn en we richting onze medewerkers veel aandacht aan besteden: de mens achter het dossier en onze tone of voice. Daarnaast geven de meeste van u aan graag sneller in contact te komen met werkgevers. Uiteraard kunt u hier zelf ook actie in ondernemen, maar wij gaan uw vraag in ieder geval onderzoeken.

Vrijwilligerswerk en zelfstandig ondernemen met een WW uitkering

Nog twee belangrijke thema's die vaak naar voren komen tijdens de gesprekken zijn vrijwilligerswerk en zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering. U merkt op: "Waarom wordt vrijwilligerswerk tegengegaan?" en "Waarom wordt de ZZP'er niet beter ondersteund?" Dit zijn relevante vragen, waarop de bestuurder van UWV bij u aan tafel

geprobeerd heeft een antwoord te geven. Daarbij zijn ook de dilemma's geschetst die zich hierbij voordoen. Ook is toegelicht dat UWV bij veel beslissingen afhankelijk is van de huidige wet- en regelgeving, denk aan de sollicitatieplicht vastgelegd in de Werkloosheidswet. Zo werd in verschillende gesprekken ook de relatie tussen UWV en het ministerie van SZW toegelicht. UWV zit soms in een spagaat, tussen de belangen van de klant en de eisen van de minister.

Daarnaast heeft u verschillende punten naar voren gebracht over hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

Fred Paling

(lid van Raad van Bestuur):

"Ik ben onder de indruk van de openheid en positief kritische houding in de gesprekken. Door zo met elkaar in gesprek te gaan ontstaat meer ruimte voor wederzijds begrip."

Peter Lindenburg

(Directeur Services en Control WERKbedrijf):

"Ik vond het een goed en prettig gesprek met klanten, waarbij een hoop herkenbare thema's ter sprake kwamen. Sommige thema's pakken we al op. Daarnaast heb ik ook de context van een aantal niet eenvoudig te realiseren zaken geschetst. Zo werd voorgesteld om de 50-plussers meer in de etalage te zetten, maar we kunnen deze groep echter niet voortrekken ten opzichte van andere klanten. Tot slot vond ik het erg positief om terug te krijgen dat we ook al veel dingen goed doen."

Wim van Straten

(Directeur Klant en Service):

"Leuk en leerzaam tegelijk! Complimenten voor klanten die hun ervaringen met elkaar en UWV delen. Face2Face is toch anders dan digitaal. Het gesprek ontwikkelde zich van "verdedigend" (UWV voert wetten en regels uit binnen budget) naar "open". Echt luisteren met empathie helpt om het imago van UWV als dienstverlenende organisatie verder te verbeteren; dat geldt ook voor de toonzetting in de plichtensfeer. In de geest van de wet, waarbij het opnieuw vinden van werk het uitgangspunt moet zijn, is meer mogelijk

dan het strikt volgen van regels en procedures. Tevens is mij de diversiteit opgevallen van wat klanten verwachten van de dienstverlening. Waar de een pleit voor zelfredzaam langs digitale weg is een ander meer geholpen bij persoonlijke dienstverlening. Maatwerk dus, waarbij de vraag van de klant leidend is.

Henk van de Weitgraven

(Directeur uitvoering Klant en Service):

"Ik heb genoten van 'op de koffie @UWV'. Je probeert vooraf een voorstelling te maken van hoe zoiets gaat lopen, maar zó onderhoudend, betrokken en open had ik dit niet verwacht. En dat met zoveel mensen uit het hele land. Er was ruimte voor persoonlijke kwesties, begrip en onbegrip over wetgeving en tal van praktische suggesties waar UWV zo mee aan de slag kan. Een zeer waardevolle kop koffie!"

Tof Thissen

(Algemeen directeur WERKbedrijf):

"Ik heb de gesprekken als zeer waardevol ervaren. Met de input van klanten ga ik graag aan de slag. De verhalen die ik heb gehoord, waren niet alleen zeer persoonlijk van aard, maar ik vond het ook fijn om te ervaren dat klanten vertrouwen hadden om aan elkaar en aan UWV hun verhaal te doen. Wat mij betreft, blijft het dan ook niet bij deze ene keer!"

De presentatie over werk.nl

Tijdens de presentatie kreeg u inzicht in het gebruik van werk.nl en een voorproefje van toekomstige verbeteringen op de website. Naderhand was er ruimte voor vragen en suggesties. Zo stelde iemand voor om de cv's op werk.nl openbaar te maken. Binnen de groep was echter niet iedereen het hierover eens; sommigen zagen juist graag hun privacy gewaarborgd. Dit is een voorbeeld van de grote diversiteit aan klantenwensen waar UWV mee te maken krijgt. Op dit moment wordt een cv, omwille van privacy redenen, niet openbaar gemaakt.

De kwaliteit van de match van vacatures op het cv die worden aangeboden via de e-mailservice is ook in verschillende groepen besproken. Tevens kwam het opvoeren van een cv en de daarbij behorende problematiek omtrent het zoeken en aangeven van een passend beroep of opleiding naar voren.

De ervaringen met het automatisch matchen van vacatures en cv's liepen uiteen. Eén klant vertelde veel gebruik te maken van de gematchte vacatures, terwijl een ander zijn cv van werk.nl verwijderde omdat hij zich niet kon vinden in de gematchte beroepen. In de eerst volgende release (live brengen van wijzigingen) creëren we de mogelijkheid om naast de match ook zelf zoekopdrachten aan te maken, waardoor u gericht kunt zoeken naar vacatures.

De presentatoren van de presentatie van werk.nl willen u hartelijk bedanken voor uw komst en bijdrage. Zij hebben het als heel waardevol ervaren om uw feedback te ontvangen op de nieuwe ontwikkelingen op werk.nl. De tips die u heeft gegeven gaan we intern bespreken, bijvoorbeeld de mogelijkheid om de scholingsvoucher direct online aan te kunnen vragen.

Uw wensen

Tijdens het evenement hebben velen van u de mogelijkheid benut om een wens in de wensboom op te hangen. Veel wensen gaan over de al eerder genoemde thema's: persoonlijke dienstverlening, maatwerk, de mogelijkheid om vrijwilligerswerk uit te oefenen, meer ondersteuning voor startende zelfstandigen, het actiever benaderen van werkgevers door UWV en extra aandacht voor de doelgroep 50+. We hebben deze wensen uitgebreid bekeken en gaan deze nog verder bespreken om te bezien of en in hoeverre wij aan uw behoeften tegemoet kunnen komen. Daarbij zijn wij overigens wel gebonden aan wettelijke kaders.



•
"Geef het UWV een gezicht en maak het persoonlijk"

•
"Hoe zet je 50+ 'ers in op de arbeidsmarkt?"

•
"Ik zou graag vrijwilligerswerk doen, met behoud van mijn uitkering!"

•
"Meer flexibiliteit bij het starten als zzp'er"

•
"Het zou fijn zijn als UWV werkzoekenden kon introduceren bij werkgevers"

Evaluatie: wat vond u van het evenement 'Op de koffie @UWV'?

Tops: Een groot deel van u vindt het een goed initiatief en hoopt op een vervolg, op het hoofdkantoor dan wel regionaal. De ontvangst en de begeleiding zijn als warm en hartelijk ervaren. U bent positief over de mogelijkheid om uw suggesties en mening te delen. Voor de meeste klanten heeft UWV een gezicht gekregen. De presentatie werk.nl hebben de meesten van u als leerzaam en informatief ervaren, het bood inzicht in nieuwe ontwikkelingen rondom de website. U hebt deze ontwikkelingen veelal als goed en nuttig beoordeeld. Het rondetafel gesprek heeft u positief beleefd doordat er ruimte was voor wederzijds begrip en een luisterend oor.

Tips: U hebt ook een aantal belangrijke verbeterpunten en tips genoemd. Zo heeft een deel van u aangegeven dat er weinig jongere klanten aanwezig waren, waardoor de diversiteit in de groep (met betrekking tot leeftijd) niet groot was. Daar waar sommigen van u de transparantie van UWV op deze dag zagen als een 'top', hoopten anderen méér openheid van UWV te zien. Ook geven sommigen van u aan dat de duur van het rondetafelgesprek te kort was en structuur miste. Tijdens de presentatie werk.nl had meer tijd kunnen zijn voor dialoog. Het was voor u niet altijd duidelijk wat er concreet met een suggestie zou gebeuren en op welke manier de terugkoppeling zou plaatsvinden. Deze feedback nemen wij mee in een eventueel vervolg van dit evenement.

Zoals hierboven al aangegeven gaan wij alle wensen en suggesties bekijken op realiseerbaarheid. We kunnen helaas nu nog niet precies aangegeven wat we met elk suggestie kunnen of gaan doen. We hopen dat u na verloop van tijd aan de dienstverlening merkt dat er iets veranderd is. Een deel van u had graag gezien dat de reiskosten werden vergoed en dat er een lunch werd aangeboden. Uiteraard nemen wij uw feedback mee, ook in een eventueel vervolg op dit evenement.

Wij als projectteam willen u hartelijk bedanken voor uw bijdrage aan deze -ook voor ons- bijzondere dag.

Met vriendelijke groet,

Organisatie 'Op de koffie @UWV'

Halima, Eliska, Arne, Inge, Eveline, Shanice en Marnix

Email: opdekoffie@uwv.nl

"Opvallend veel ouderen aanwezig,
ik mis de jongere werkloze"

"Meer tijd voor het rondetafelgesprek"

"Een zeer goed initiatief en hoop dat er
een vervolg op is. Voor de eerste keer
wordt UWV voor mij persoonlijk, de
mens achter een logge organisatie.."

"Dank voor de gelegenheid mijn
suggesties op een officieel platform te
mogen spuien"



werken aan perspectief