

**Vergadering Raad van Bestuur**

Datum	30 mei 2023		
Agendapunt	Agendapunt 10	Nummer	23 – 188
Onderwerp	UWV Klantsignaalmanagement & de Menselijke Maat Monitor		
Directeur	Directeur Klant & Service		
Opsteller	5.1 lid 2 sub e		
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel		

Onderwerp heeft instemming van

Directeur	Toelichting
Strategisch Directeuren Overleg	Inhoud en voortgang besproken in SDO dd 23 mei 2023

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Raad van Bestuur wordt gevraagd kennis te nemen van de voortgang op de onderwerpen Klantsignaalmanagement en de Menselijke Maat monitor,
- Raad van Bestuur wordt gevraagd kennis te nemen van het voornemen deze voortgang ook op te nemen in het programma werkbezoek minister SZW.

Aanleiding:

UWV wil een mensgerichte dienstverlener zijn, waarbij mensen die gebruik maken van onze dienstverlening een drempelloze klantreis door UWV heen ervaren. De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur. Dit vraagt een werk en denkwijze die uitgaat van de klant. De klantreis bij UWV is compleet en integraal; de cliënt ervaart een drempelloze dienstverlening door UWV vanaf 'binnenkomst' tot 'vertrek'.

Om dit te realiseren kiest UWV ervoor te sturen langs de as van Integrale Klantreizen en met behulp van Klantsignaalmanagement zicht te krijgen op welke verbeteringen we in onze dienstverlening moeten doorvoeren om onze doelen uit de strategie te realiseren. Meer menselijke maat in onze dienstverlening, een drempelloze dienstverlening en meer oog voor preventie in onze dienstverlening.

Of we ook daadwerkelijk meer menselijke maat in onze dienstverlening hebben gebracht kan alleen beoordeeld worden door cliënten en werkgevers. Zij kunnen het best aangeven of de menselijke maat ervaren is; zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Hiertoe is de Menselijke Maat Monitor ontwikkeld en is een eerste meting uitgevoerd. In 2023 zullen 2 metingen uitgevoerd worden en deze zullen naast de KGM metingen gelegd worden.

Met sturing langs de Integrale Klantreis, het UWV Klantsignaalmanagement en de Menselijke Maat Monitor zorgen we ervoor dat de stem van de cliënt/werkgever intern doorklinkt en zetten we als 1UWV de mens centraal in ons denken en doen. Een samenhangend geheel door:

- Te signaleren en te rapporteren,
- Te verdiepen en te ondersteunen,
- Te meten en te verbeteren.

Voortgang UWV Klantsignaalmanagement:

Sinds juni 2022 heeft K&S Klantexpertise de volgende kennis producten opgeleverd:

IKR Ik zoek werk	Klantsignaalrapportage, mei 2023
IKR Ik ben ziek/gedeeltelijk arbeidsgeschikt	Klantsignaalrapportage, juni 2022
	Verdiepingsrapport signaal 'UWV is op tijd' september 2022
	Klantsignaalrapportage, februari 2023
IKR Ik heb van jongs af aan een handicap	Klantsignaalrapportage, juni 2022
	Verdiepingsrapport signaal 'terugvordering' september 2022
	Klantsignaalrapportage, maart 2023
IKR Ik moet iets regelen voor mijn werknemer	Klantsignaalrapportage, mei 2023

Deze producten zijn in multi disciplinaire teams tot stand gekomen en in verschillende vormen gedeeld en aangeboden aan de reisleiders.

Ook is er gestart met het opmaken van een IKR overkoepelend rapport. We zien correlatie tussen signalen over de Integrale Klantreizen heen, om te voorkomen dat een IKR een nieuwe silo zou kunnen worden brengen we deze correlatie in beeld, zodat er juist en tijdig geïntervenieerd kan worden. Verwacht wordt dat we eind juni 2023 dit eerste rapport kunnen opleveren.

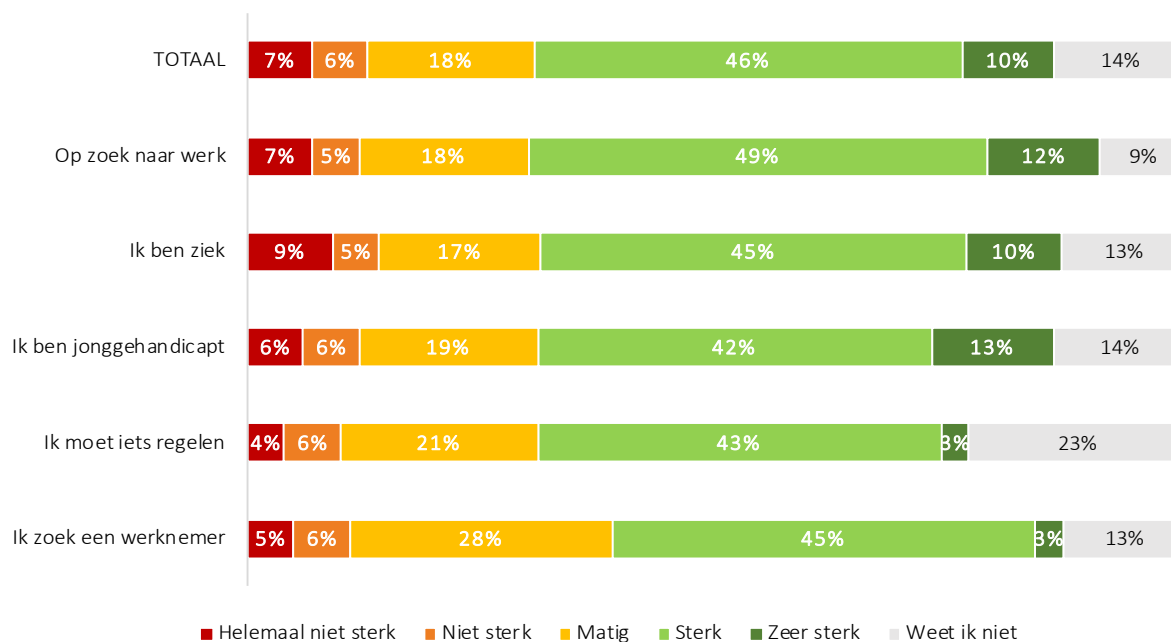
Eerste meting Menselijke Maat Monitor:

Er waren meerdere redenen om de huidige Klantgerichtheidsmonitor door te ontwikkelen;

- De beleving van de menselijke maat wordt in de KGM niet afdoende gemeten,
- Het 'verhaal van de cliënt' staat nog niet voldoende centraal in de KGM,
- Uitgangspunten uit het DVC worden niet afdoende gemeten in de KGM.

In Q1 is de vragenlijst ontwikkeld in samenwerking met 1 van onze onderzoeksbureaus en zijn ruim 40.000 cliënten/werkgevers aangeschreven. Ca 10% hiervan heeft de vragenlijst ingevuld en geretourneerd.

In deze eerste meting komt naar voren dat overall, gemiddeld iets meer dan de helft (56%) van de respondenten de menselijke maat sterk of zeer sterk ervaart. Ook is er een uitsplitsing naar Integrale Klantreis gemaakt;



Er zijn vier dimensies die de mate waarin de menselijke maat wordt ervaren, beïnvloeden;

- UWV ziet mij als mens,
- UWV is redelijk,
- UWV helpt,
- UWV houdt het simpel.

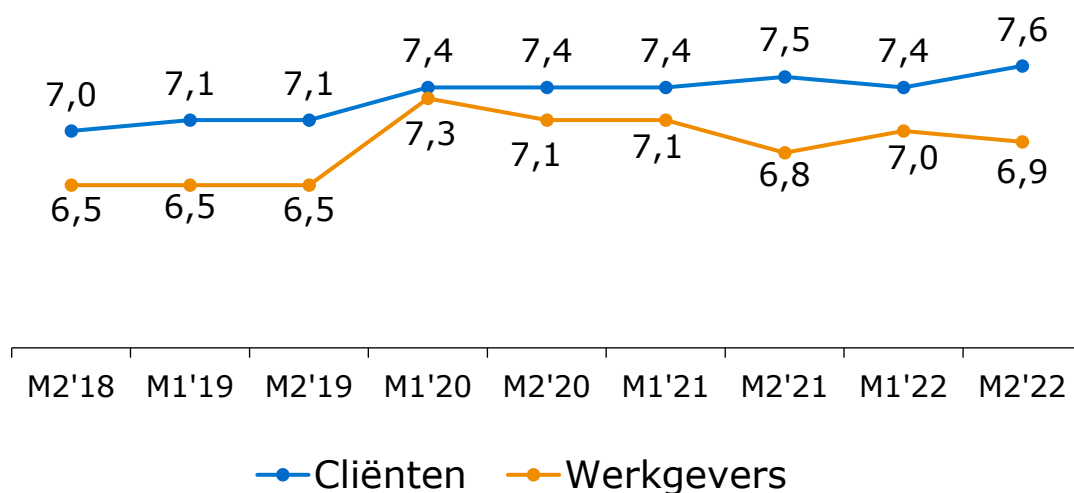
Binnen deze dimensies zijn vragen gesteld over diverse aspecten, die allemaal in verschillende mate van belang zijn op het gevoel hebben van de menselijke maat. Ook de dimensies an sich hebben een verschillende mate van belang op de beleving van menselijke maat.

Eveneens is gebleken uit dit onderzoek dat er een verschil is tussen tevredenheid over de UWV dienstverlening en het gevoel van menselijke maat in de dienstverlening.

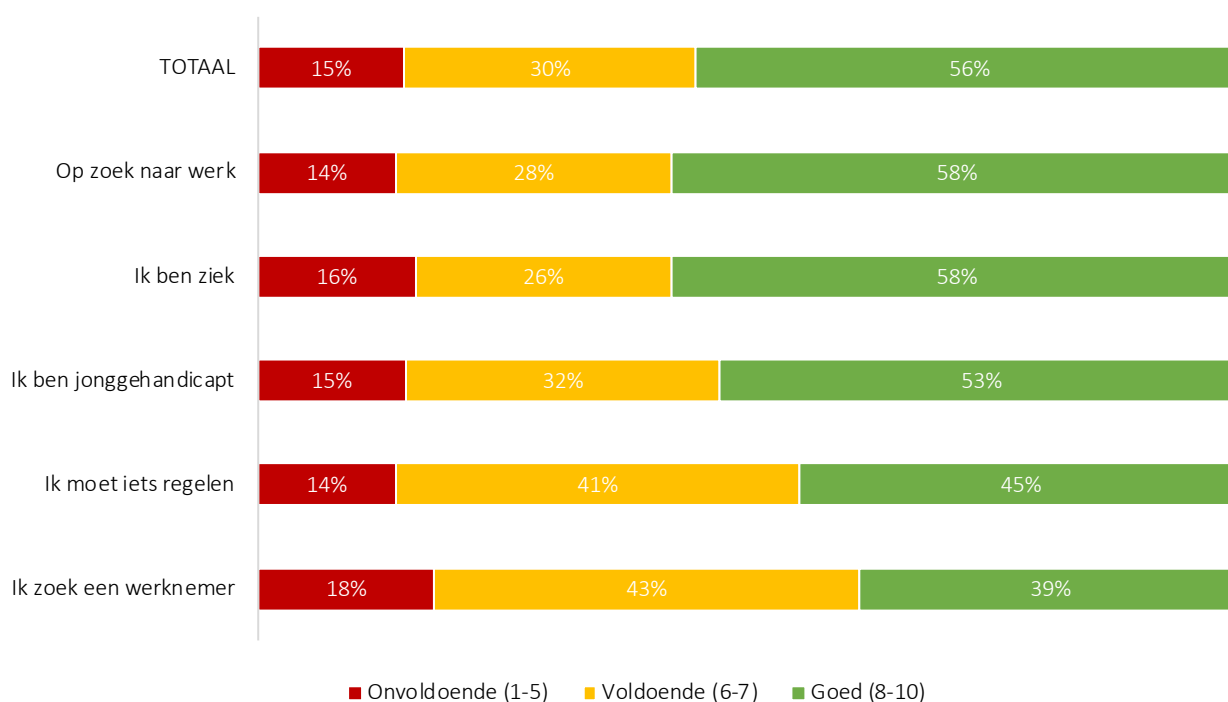
Nagenoeg alleen de respondenten die de menselijke maat hebben ervaren zijn ook tevreden over de dienstverlening, andersom is dit vaak niet het geval.

In deze eerste meting is ook de algemene tevredenheid gemeten, deze wordt namelijk ook gemeten in de huidige KGM en zo wordt het mogelijk om deze 2 naast elkaar te leggen en zichtbaar te maken hoe groot de trendbreuk is. Dit vanwege het gegeven dat we de KGM meten over toekenningsbesluiten en de Menselijke Maat Monitor hebben gemeten over de totale populatie.

De algemene tevredenheid uit de KGM:



De algemene tevredenheid uit de Menselijke Maat Monitor (totaal en per IKR):



Werkbezoek minister SZW:

Op 7 juni as brengt de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een werkbezoek aan UWV. In afstemming met SBK en de reisleader wordt dit werkbezoek voorbereid en afgestemd is dat we gerelateerd aan de IKR Ik heb van jongs af aan een handicap, de klantsignalen en het resultaat uit de Menselijke Maat Monitor in het programma verwerken.

Gevolgen voor mensen

Een UWV Klantsignaalmanagement systeem, alsook de Menselijke Maat Monitor geeft, op basis van deze instrumenten in samenhang met andere instrumenten (bijvoorbeeld de methodiek van klantreizen en maatwerk), UWV de kans om beter dan in het verleden mogelijk was, verbeteringen door te voeren in de dienstverlening aan onze cliënten. En zo de doelstellingen uit de UWV Strategie te realiseren, meer menselijke maat in de dienstverlening, drempelloze dienstverlening en meer oog voor preventie in onze dienstverlening.

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

Deze ontwikkelingen biedt UWV mogelijkheden om de maatschappelijke opdracht beter uit te voeren door de inzichten die worden verkregen en draagt daarmee bij aan signalering in een vroegtijdig stadium.

Strategische aspecten van het besluit

Geeft invulling aan de werkagenda 'werken aan dienstverlening' en draagt bij door inzicht te geven aan het realiseren van de strategie van UWV 'meer ruimte voor de menselijke maat in dienstverlening'.

Politiek-bestuurlijke aspecten van het besluit

Draagt bij aan de politiek-bestuurlijke opdracht aan UWV om dienstverlening volgens de menselijke maat verder te ontwikkelen. Hierover werd ook gesproken tijdens het rondetafelgesprek tussen de RvB en de commissie SZW, over knelpunten in de uitvoering, op 18 oktober jl.

Personele aspecten

De ontwikkeling van een UWV Klantsignaalmanagement systeem en het uitvoeren van het Menselijke Maat onderzoek, maakt dat noodzakelijk is dat we het team wat hieraan werkt multidisciplinair inrichten. Verwacht mag worden dat dit tot gevolg zal hebben dat we de eerste jaren hier meer inzet op nodig hebben.

Financiële aspecten

Later nader bepalen; budget voor Klantsignaalmanagement komt op dit moment uit het Bestedingsplan & voor de ontwikkeling van de Menselijke Maat Monitor uit het reguliere onderzoeksbudget wat K&S beheert voor UWV.

Duurzaamheid

Het gebruik van deze instrumenten draagt bij aan de duurzaamheidspijler 'maatschappij' (impact op het maatschappelijk thema de menselijke maat).

Vervolgtraject besluitvorming

Periodiek wordt voortgang en inhoud besproken aan verschillende tafels, als het SDO, SBO e/o Thematafel Dienstverlening en in de RvB.

Communicatie en openbaarheid

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

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