

# Template van de UWV-doenlijkheidsanalyse

Een gestructureerde  
methode om te bepalen  
hoeveel doenvermogen  
uitvoeringsprocessen  
vragen van cliënten

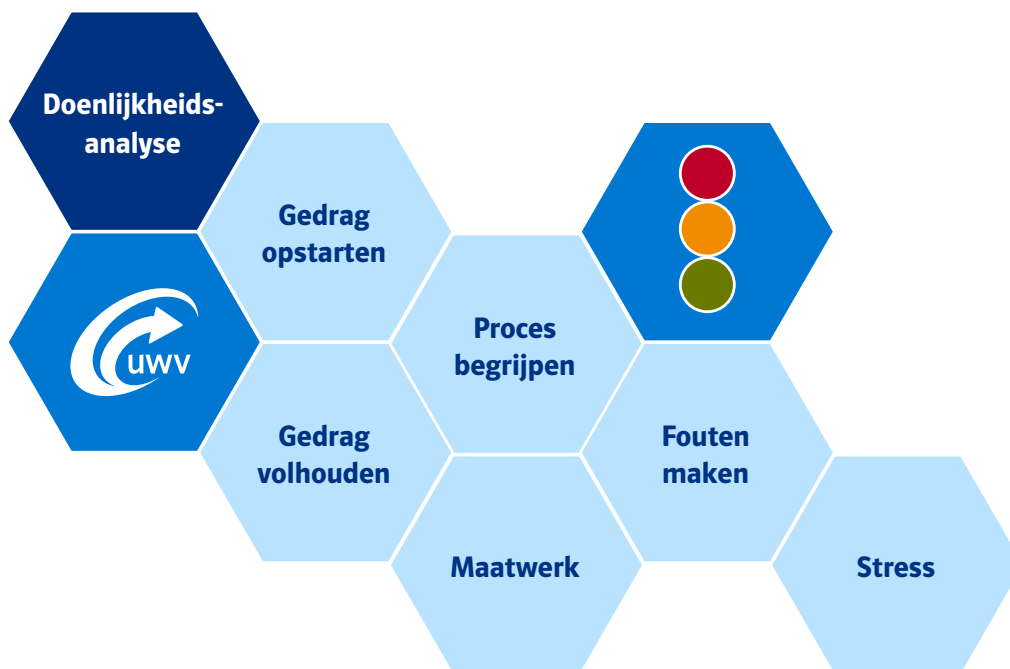
# Voorwoord

Op basis van het WRR-rapport *Weten is nog geen doen*<sup>1</sup> en een aanvullend UWV-onderzoek<sup>2</sup> is de doelmogelijkheidsanalyse ontwikkeld. De doelmogelijkheidsanalyse van UWV is een methode waarmee je inzicht krijgt in hoeveel doelmogelijkheid jouw organisatie vraagt van gebruikers wanneer ze gebruikmaken van een dienst of proces. Wanneer je deze analyse hebt doorlopen, dan heb je een overzicht van verbetermogelijkheden die eraan bijdragen dat cliënten in staat zijn succesvol en op gewenste manieren van een dienst of proces gebruik te maken. Tegelijk geeft ze ook een overzicht van procesonderdelen die al voldoende rekening houden met doelmogelijkheid.

De doelmogelijkheidsanalyse biedt een structuur om diensten en processen te analyseren op detailniveau; het niveau waar cliënten vaak mee te maken hebben. In essentie toets je een gedetailleerde gedragsreis aan 24 factoren verdeeld over 6 categorieën. Elke categorie vereist een ander type interventie, waardoor het overzicht direct inzicht en aanknopingspunten geeft om de dienst of het proces te verbeteren.

We zijn enthousiast over het inzicht dat deze analyse brengt ten behoeve van doelmogelijkheidsondersteuning. Daarom willen we de analyse graag met andere organisaties delen. De doelmogelijkheidsanalyse is ontwikkeld voor UWV. Hierdoor is het goed mogelijk dat niet alle factoren of termen direct aansluiten op andere organisaties. Bij UWV gebruiken we soms eigen termen, zoals de term 'cliënten' in plaats van 'klanten'. Dit soort termen gebruiken we in dit template ook. Bedenk daar zelf de termen voor die relevant zijn voor jouw organisatie. We hebben de term 'UWV' wel in de meeste gevallen veranderd in 'de organisatie'. De analyse is niet perfect en niet voor alle situaties het beste gereedschap, maar we hopen dat ze jouw organisatie ook kan helpen om meer rekening te houden met de doelmogelijkheid van haar processen.

Hierna vind je de methode van de doelmogelijkheidsanalyse. Neem contact op met [doelmogelijkheid@uwv.nl](mailto:doelmogelijkheid@uwv.nl) als je vragen hebt.



<sup>1</sup> Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.

<sup>2</sup> Keesman, M. & Kuik, M. (2021). *De ontwikkeling van een UWV doelmogelijkheidsanalyse. Factoren die beïnvloeden hoeveel doelmogelijkheid een proces vraagt van de burger*. Amsterdam: UWV.

---

# Methode stap voor stap

## Stap 1: Proces kaderen

Maak een overzicht van het proces en besluit op basis daarvan waar het proces dat je gaat analyseren begint en eindigt. Wij hebben 'proces' gedefinieerd als een serie opeenvolgende activiteiten met een bepaald doel. Bijvoorbeeld: het doel bij het proces van invorderen is de terugbetaling van te veel ontvangen uitkering door de cliënt en bij het proces aanvragen WW-uitkering is het doel een juiste beslissing over de uitkering. Let op dat je een kader kiest waarbinnen niet te veel deelprocessen lopen, waardoor er een eenduidige gedragsreis is te maken zonder allerlei zijpadjes.

## Stap 2: Gedetailleerde gedragsreis maken

Op basis van het afgekaderde proces maak je een gedetailleerde gedragsreis. Hierbij breng je stap voor stap in kaart - vanuit het oogpunt van de cliënt - welke stappen die doorloopt, welke opties er zijn en welke gevolgen die hebben. Breng in kaart welke communicatie cliënten ontvangen in elke stap (bijvoorbeeld brieven, websites, formulieren en belscripts) en welke gedragingen ze wel of niet kunnen doen (bijvoorbeeld een brief lezen, documenten opzoeken en inscannen, bellen naar klantenservice). Doorloop hierbij elk scenario - ook de uitzonderingen - van begin tot het einde. Indien mogelijk kun je zelf het proces doorlopen. Ten slotte maak je hier een overzichtelijke gedragsreis van.<sup>3</sup>

## Stap 3: Doenlijkeheidsanalyse (in concept)

Vul vervolgens aan de hand van de gedetailleerde gedragsreis de doenlijkeheidsanalyse in. Per factor beschrijf je de positieve punten en de verbeterpunten. Gedragwetenschappelijk onderzoek, interne klantonderzoeken en de ervaringen van de inhoudsdeskundigen van het proces kunnen hierbij onderbouwing geven voor de antwoorden. Bespreek samen de uitkomsten van elke factor en welke genoemde punten mogelijk ook van toepassing zijn op een andere categorie. Bijvoorbeeld, gebeld worden door UWV kan aanzetten tot actie (categorie 1), maar mogelijk ook overzicht geven in het proces als de vervolgstappen toegelicht worden in het gesprek (categorie 2). Beoordeel per factor of die niet van toepassing is (lichtblauw), rekening houdt met doenvermogen (groen), mogelijke ondersteuning nodig is (oranje) of een aandachtspunt voor verbetering is (rood). Verzamel de vragen die later nog uitgezocht moeten worden.

## Stap 4: Uitzoeken openstaande vragen

Beantwoord de vragen die je bij stap 3 verzameld hebt. Dit doe je bijvoorbeeld door inhoudsdeskundigen of beleidsadviseurs te raadplegen, of bepaalde communicatie na te vragen.

## Stap 5: Doenlijkeheidsanalyse (definitief)

Herhaal de werkwijze bij stap 3 met de verrijkte informatie erbij. Zorg eventueel voor een iets gewijzigde samenstelling van de onderzoeksgroep om nieuwe inzichten mee te nemen.

## Stap 6: Resultaten verwerken

Verwerk de uitkomsten van de analyse tot een rapport. Bekijk per factor wat de essentie van de uitkomsten zijn en beschrijf de positieve en verbeterpunten. Geef een algemeen oordeel per categorie waarin je de positieve en negatieve punten samenvat. Check vervolgens of de uitkomsten herkenbaar zijn voor de inhoudsdeskundigen van een proces en formuleer gezamenlijk aanbevelingen.

---

<sup>3</sup> Een behulpzame techniek hiervoor is behavioural mapping.

# Overzicht categorieën en uitkomsten

■ Niet van toepassing
 ■ Houdt rekening met doenvermogen
 ■ Mogelijk ondersteuning nodig
 ■ Aandachtspunt voor verbetering

1. Cliënten moeten in actie komen				
1.1 Cliënten krijgen een signaal om in actie te komen				
1.2 Cliënten worden na elke onderbreking opnieuw ondersteund om actie te ondernemen				
1.3 Cliënten vinden de actie logisch passen bij een (levens)gebeurtenis				
1.4 Cliënten komen door routine makkelijk in actie				
<b>Totaal</b>				

2. Cliënten moeten het proces begrijpen				
2.1 Cliënten overzien hun situatie in het proces				
2.2 Indien cliënten een keuze moeten maken, dan overzien ze de impact van hun keuze				
2.3 Cliënten weten wat zij gaan doen en wanneer				
2.4 Cliënten weten welke barrières zij tegen kunnen komen en hoe daarmee om te gaan				
2.5 Cliënten krijgen terugkoppeling op de acties die zij voltooien				
<b>Totaal</b>				

3. Cliënten moeten volhouden tot afronding				
3.1 Cliënten worden minimaal belast met acties				
3.2 Cliënten hoeven geen onnodige informatie te verwerken				
3.3 Cliënten hebben de kennis, middelen en mogelijkheden om het proces naar behoeven af te ronden				
3.4 Cliënten kunnen een proces in één sessie afronden				
3.5 Cliënten vinden het makkelijk om persoonlijke ondersteuning te krijgen				
3.6 Cliënten die vastlopen worden proactief opgemerkt en benaderd voor ondersteuning				
<b>Totaal</b>				

4. Cliënten en/of de organisatie kunnen fouten maken				
4.1 De organisatie signaleert cliënten die fouten maken proactief in het proces				
4.2 De gevolgen van een fout maken staan in verhouding tot de fout				
4.3 Cliënten kunnen hun fouten herstellen				
4.4 De organisatie kan in dit proces niet gemakkelijk fouten maken				
4.5 Cliënten maken bezwaar tegen niet-correcte besluiten of dienen een klacht in				
4.6 De gevolgen van fouten van de organisatie liggen niet bij de cliënt				
<b>Totaal</b>				

5. Bij sommige cliënten past de standaardprocedure niet goed				
5.1 Een cliënt in een bijzondere situatie heeft toegang en mogelijkheid tot maatwerk				
<b>Totaal</b>				

6. Cliënten kunnen te maken hebben met stress				
6.1 Zorgt het proces voor stress?				
6.2 Valt de situatie logischerwijs samen met bronnen van stress?				
<b>Totaal</b>				

<b>Totaalscore</b>				
--------------------	--	--	--	--

# 1. Cliënten moeten in actie komen



**Gedrag opstarten kan voor sommige cliënten moeilijk zijn. Weten, willen en kunnen is immers nog geen doen. Daarom kijken we of we genoeg signalen geven om in actie te komen en ondersteuning bieden na onderbreking of dat de actie voldoende logisch voelt voor de doelgroep door routine of omstandigheden.**

Ga per vraag na in hoeverre het proces hier rekening mee houdt. Scoor de factor vervolgens op doenlijkheid door een vinkje te zetten bij de betreffende stoplichtkleur.

Niet van toepassing    Houdt rekening met doenvermogen    Mogelijk ondersteuning nodig    Aandachtspunt voor verbetering

Overzicht				
1.1 Cliënten krijgen een signaal om in actie te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Cliënten worden na elke onderbreking opnieuw ondersteund om actie te ondernemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Cliënten vinden de actie logisch passen bij een (levens)gebeurtenis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Cliënten komen door routine makkelijk in actie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Totaal</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Samenvatting – Cliënten moeten in actie komen

### 1.1 Cliënten krijgen een signaal om in actie te komen

Zelf bedenken dát en wanneer er een actie gewenst/verplicht is vraagt doenvermogen. Een simpel signaal in de vorm van een herinnering of vraag in een brief, mail, online bericht, sms of telefoontje kan van enorme hulp zijn bij het stimuleren van het gewenste gedrag. De timing en het kanaal van dit signaal moeten goed aansluiten op het gedrag.

<b>Positief:</b>
<b>Verbeterpunt:</b>
<b>Niet van toepassing, want:</b>

### 1.2 Cliënten worden na elke onderbreking opnieuw ondersteund om actie te ondernemen

Sommige processen worden in één keer afgerond. Bij andere zitten er tussenpozen, beslissingen of reactiemomenten in. Dat betekent dat een cliënt meermaals in actie moet komen en dus ook meermaals het risico loopt om gedrag niet (op tijd) te starten. Het is doelijker als cliënten daarbij worden ondersteund of als cliënten het proces wel in één keer zouden kunnen doorlopen.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

### 1.3 Cliënten vinden de actie logisch passen bij een (levens)gebeurtenis

Mensen starten vaak met gedrag wanneer dit voor hen logisch voelt. Een goed voornemen, zoals gezonder eten, daar starten veel mensen mee op 1 januari, de eerste van de maand of na een verjaardag of vakantie. Ook cliënten vinden een proces starten makkelijker wanneer dit voelt als een logisch moment. In sommige gevallen is dat wanneer de cliënt werk heeft gevonden, wanneer de cliënt verhuist, wanneer de cliënt aanspraak op iets wil maken of wanneer de uitkering niet op de rekening verschijnt.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### 1.4 Cliënten komen door routine makkelijker in actie

*Dit betreft alleen processen waar cliënten meermaals doorheen gaan.*

Denk er daarbij aan of het voor de cliënt mogelijk is om een routine op te bouwen. Acties worden steeds op dezelfde manier, tijd en plaats verwacht. Als er telkens met verschillende acties, volgorde van acties, datums of informatie gewerkt wordt, dan is er geen routineopbouw mogelijk. Hetzelfde geldt wanneer er regelmatig wetswijzigingen of beleidswijzigingen zijn.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### Vragen die later uitgezocht moeten worden

## 2. Cliënten moeten het proces begrijpen

De regels en wetten kunnen erg complex zijn. In het kader van doenvermogen toetsen we vooral of cliënten begrijpen wat er van hen verwacht wordt. We analyseren daarom of cliënten hun situatie en de impact van hun keuze kunnen overzien. Ook bepalen we het handelingsperspectief: weet de cliënt wanneer hij wat moet doen en welke barrières hij tegen kan komen? Tot slot kijken we of cliënten een terugkoppeling krijgen als het gedrag gelukt is of niet.



Ga per vraag na in hoeverre het proces hier rekening mee houdt. Scoor de factor vervolgens op doenlijkheid door een vinkje te zetten bij de betreffende stoplichtkleur.

Niet van toepassing     Houdt rekening met doenvermogen     Mogelijk ondersteuning nodig     Aandachtspunt voor verbetering

Overzicht				
2.1 Cliënten overzien hun situatie in het proces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Indien cliënten een keuze moeten maken, dan overzien ze de impact van hun keuze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Cliënten weten wat zij gaan doen en wanneer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Cliënten weten welke barrières zij tegen kunnen komen en hoe daarmee om te gaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Cliënten krijgen terugkoppeling op de acties die zij voltooien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Totaal</b>				

### Samenvatting - Cliënten moeten het proces begrijpen

#### 2.1 Cliënten overzien hun situatie in het proces

De situatie van een cliënt kan complex zijn door een samenloop van regelingen, processen, wetten of omstandigheden. Er kan sprake zijn van uitzonderingen of afhankelijkheden. Er kunnen onduidelijkheid of ambiguïteit in de situatie van de cliënt zijn, waardoor niet zeker is wat voor de cliënt van toepassing is.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**



## 2.2 Indien cliënten een keuze moeten maken, dan overzien ze de impact van hun keuze

Een cliënt heeft soms erg veel keuzes te maken of moet tussen veel opties kiezen. Dit kan de stap om keuzes te maken vergroten en soms zelfs leiden tot bevroering (inertie). Het kan voor cliënten soms moeilijk te overzien zijn welke gevolgen elke keuze of optie heeft.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

## 2.3 Cliënten weten wat zij gaan doen en wanneer

Ondanks dat het uiteindelijke doel van de organisatie helder kan zijn, kunnen cliënten soms moeite hebben met dit einddoel vertalen naar concrete acties en handelingen. Dit geldt in het bijzonder voor nieuwe doelen, omgevingen en handelingen. Stappenplannen, handelingsperspectieven en concrete planningen kunnen de kans op succes voor cliënten enorm vergroten.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

## 2.4 Cliënten weten welke barrières zij tegen kunnen komen en hoe daarmee om te gaan

Een kleine barrière of vervelende taak kan al een grote tegenslag zijn voor cliënten en hierdoor de kans om succesvol een proces te doorlopen verkleinen. Een plan voor verwachte barrières kan cliënten helpen om op het spoor van een proces te blijven. Er zijn drie soorten barrières: (1) tegenslagen tijdens het proces, (2) een onprettig proces en (3) tegenvallende tussenresultaten.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

## 2.5 Cliënten krijgen terugkoppeling op de acties die zij voltooien

Cliënten hebben voldoende terugkoppeling nodig bij het doorlopen van stappen en/of processen. Cliënten moeten begrijpen wanneer iets wel of niet gelukt is, hoe de procedure verder verloopt en wat de gevolgen zijn van acties.

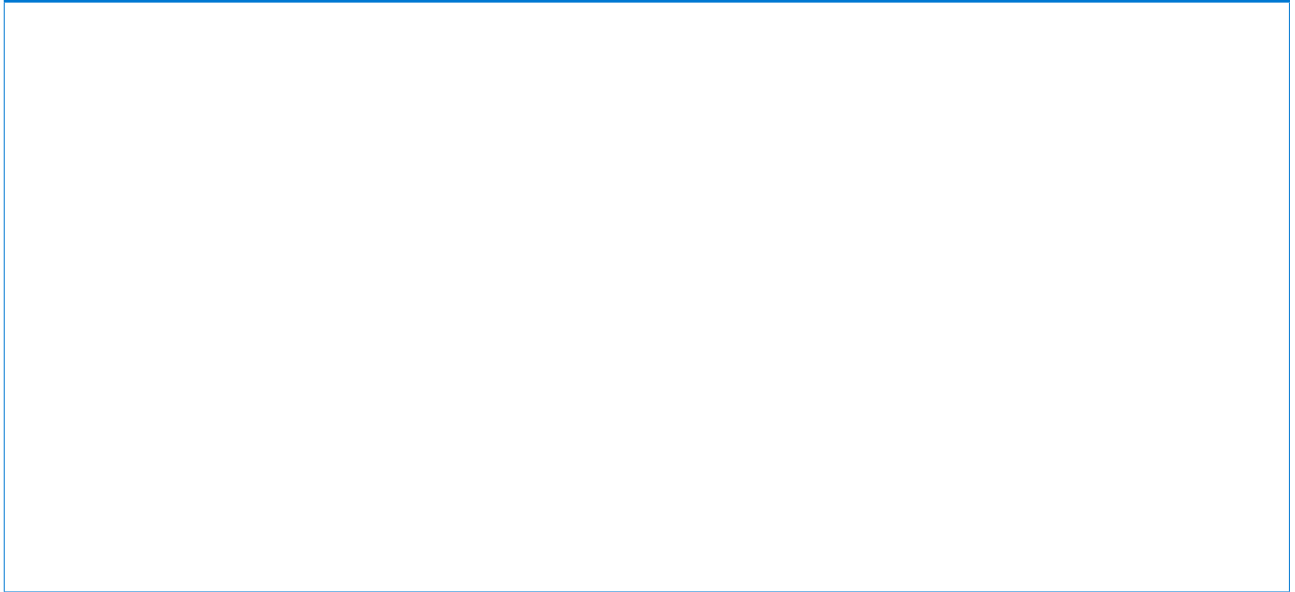
**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

---

**Vragen die later uitgezocht moeten worden**



### 3. Cliënten moeten volhouden tot afronding

We zien vaak processen met een lange adem waarbij cliënten hun gedrag moeten volhouden. Of dit lukt wordt vaak bepaald door hoe belastend de processen zijn voor cliënten. Net zoals het moeilijk is om een zware doos lang te tillen, is het soms lastig om een belastend proces vol te houden. We toetsen daarom op belasting met onnodige informatie, vereiste middelen en mogelijkheden en – indien nodig – hoeveel ondersteuning de organisatie biedt.



Ga per vraag na in hoeverre het proces hier rekening mee houdt. Scoor de factor vervolgens op doenlijkheid door een vinkje te zetten bij de betreffende stoplichtkleur.

Niet van toepassing     Houdt rekening met doenvermogen     Mogelijk ondersteuning nodig     Aandachtspunt voor verbetering

Overzicht				
3.1 Cliënten worden minimaal belast met acties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Cliënten hoeven geen onnodige informatie te verwerken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Cliënten hebben de kennis, middelen en mogelijkheden om het proces naar behoeven af te ronden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Cliënten kunnen een proces in één sessie afronden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Cliënten vinden het makkelijk om persoonlijke ondersteuning te krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Cliënten die vastlopen worden proactief opgemerkt en benaderd voor ondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Totaal</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Samenvatting – Cliënten moeten volhouden tot afronding

#### 3.1 Cliënten worden minimaal belast met acties

Hoelang het duurt of hoeveel moeite het kost om een actie uit te voeren of door een proces te gaan is een belangrijke voorspeller van hoeveel doenvermogen iets van een cliënt vraagt. De vraag is dus of er veel acties gevraagd worden van de cliënt. Wellicht moet de cliënt meerdere acties tegelijk of kort na elkaar uitvoeren, zoals wanneer die zich in meerdere processen of trajecten tegelijk bevindt. Dit geldt in het bijzonder wanneer cliënten met meerdere partijen tegelijk bezig zijn.

<b>Positief:</b>
<b>Verbeterpunt:</b>
<b>Niet van toepassing, want:</b>

### 3.2 Cliënten hoeven geen onnodige informatie te verwerken

De hoeveelheid informatie die een cliënt moet doornemen, begrijpen, beoordelen en toepassen is in grote mate een voorspeller van gedrag. Hoeveel informatie moet de cliënt écht tot zich nemen? Wanneer informatie nieuw is, dan vraagt dit meer van het vermogen van cliënten. Wanneer de cliënt zelf informatie uit verschillende bronnen moet halen, combineren en overzicht houden, dan vraagt dit ook veel.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

### 3.3 Cliënten hebben de kennis, middelen en mogelijkheden om het proces naar behoeven af te ronden

Het is van belang om stil te staan bij hoe moeilijk acties zijn om uit te voeren voor de cliënt. Zoiets kan mede bepaald worden door welke hulpbronnen of hulplijnen er nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan een scanner, smartphone of printer, DigiD of een begeleider.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

### 3.4 Cliënten kunnen een proces in één sessie afronden

Een niet-afgeronde taak vraagt wat mentaal vermogen, omdat je die niet kan afsluiten. Processen met tussenpozen, beslissingen en/of reactiemomenten kosten veel doenvermogen, mede omdat de cliënt telkens opnieuw in actie moet komen.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

### 3.5 Cliënten vinden het makkelijk om persoonlijke ondersteuning te krijgen

In sommige processen is te verwachten dat cliënten te maken krijgen met emoties die zij moeten verwerken, wat weer een negatieve invloed heeft op het doenvermogen van de cliënt. Dit kan het geval zijn wanneer er (voorspelbare) tegenslagen voorkomen in het proces, zoals een afwijzing of negatieve beslissing. In deze gevallen kan persoonlijke ondersteuning zowel klantvriendelijk als effectief zijn. Het is belangrijk om rekening te houden met hoe makkelijk het is om hulp te vragen van de organisatie. Let erop onder welke voorwaarden een cliënt om hulp kan vragen en of die weet hoe dat kan. Denk ook aan een direct en persoonlijk aanspreekpunt, in plaats van een algemeen telefoonnummer of e-mailadres.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

### 3.6 cliënten die vastlopen worden proactief opgemerkt en benaderd voor ondersteuning

Analyseer in welke mate cliënten die in de problemen komen door de organisatie worden opgemerkt en gesignaleerd. De organisatie kan mogelijk problemen voorkomen door ondersteuning tijdig in te zetten. Initieert de organisatie de extra toewijzing van middelen of moet de cliënt daar zelf aanspraak op maken? Vooral in tijden van stress en onzekerheid kan dat laatste een doenvermogenbarrière zijn voor de cliënt.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

**Vragen die later uitgezocht moeten worden**

## 4. Cliënten en/of de organisatie kunnen fouten maken



We zeggen vaak dat fouten maken menselijk is, maar treden tegelijkertijd vaak streng op tegen onbewuste regelovertreding. Het is belangrijk om te bepalen of de organisatie er alles aan doet om fouten te voorkomen. En als een cliënt toch een fout maakt of de consequenties hiervan evenredig zijn met het gevraagde doenvermogen. Bovendien kan ook de organisatie fouten maken. Dan is van belang dat de cliënt daar niet te veel last van heeft.

Ga per vraag na in hoeverre het proces hier rekening mee houdt. Scoor de factor vervolgens op doenlijkheid door een vinkje te zetten bij de betreffende stoplichtkleur.

Niet van toepassing  
  Houdt rekening met doenvermogen  
  Mogelijk ondersteuning nodig  
  Aandachtspunt voor verbetering

Overzicht				
4.1 De organisatie signaleert cliënten die fouten maken proactief in het proces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 De gevolgen van een fout maken staan in verhouding tot de fout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Cliënten kunnen hun fouten herstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 De organisatie kan in dit proces niet gemakkelijk fouten maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Cliënten maken bezwaar tegen niet-correcte besluiten of dienen een klacht in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 De gevolgen van fouten van de organisatie liggen niet bij de cliënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Totaal</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Samenvatting - Cliënten en/of de organisatie kunnen fouten maken

#### 4.1 De organisatie signaleert cliënten die fouten maken proactief in het proces

De organisatie kan zich proactief opstellen in het geval van cliënten met potentieel problematische situaties. Worden cliënten die in de problemen komen door de organisatie opgemerkt en gesignaleerd? De organisatie kan verdere problemen voorkomen door ondersteuning tijdig in te zetten in een proces. Wanneer de organisatie middelen beschikbaar stelt om cliënten in de problemen te ondersteunen, initieert de organisatie de extra toewijzing van middelen zelf of moet de cliënt hier zelf aanspraak op maken?

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**



#### 4.2 De gevolgen van een fout maken staan in verhouding tot de fout

Cliënten maken soms fouten of komen niet in actie. Kleine fouten mogen niet leiden tot grote, zware gevolgen. De gevolgen moeten in verhouding staan tot de fout.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### 4.3 Cliënten kunnen hun fouten herstellen

Cliënten maken soms fouten of komen niet in actie. Het kan goed zijn om mogelijkheden te creëren waardoor cliënten fouten kunnen herstellen, het liefst op een toegankelijke wijze. Zijn de repercussies na het herstellen van de fout in verhouding tot de herstelde fout?

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### 4.4 De organisatie kan in dit proces niet gemakkelijk fouten maken

De organisatie maakt soms onintentioneel fouten, zoals elke organisatie. Het is van belang om het risico op zulke fouten te minimaliseren. Niet alleen omdat dit cliënten en de organisatie een hoop werk en leed bespaart om de fouten te herstellen, maar ook omdat die vaak langdurig of zelfs oneindig onopgemerkt blijven met echte gevolgen voor de cliënt.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### 4.5 Cliënten maken bezwaar tegen niet-correcte besluiten of dienen een klacht in

De organisatie maakt soms onintentioneel fouten, zoals elke organisatie. Het belangrijkste is dat cliënten niet gedupeerd raken door fouten die de organisatie maakt. Hiervoor is het belangrijk dat cliënten kunnen herkennen wanneer de organisatie fouten maakt bij beslissingen of procedures. Bovendien moet de cliënt het dan als haalbaar beschouwen om in bezwaar te gaan en te weten hoe dat kan. Dit bezwaartraject zou dan niet moeilijk of langdurig moeten zijn. Ditzelfde zou moeten gelden voor klachten bij onjuiste bejegening of processen.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### 4.6 De gevolgen van fouten van de organisatie liggen niet bij de cliënt

De organisatie maakt soms onintentioneel fouten, zoals elke organisatie. Het belangrijkste is dat cliënten niet gedupeerd raken door fouten die de organisatie maakt. Hiervoor is het van belang dat de organisatie haar eigen fouten herkent of een procedure heeft om te bepalen hoe met onherleidbare fouten om te gaan die bijvoorbeeld via een verklaring van cliënten tot de organisatie komen. Vervolgens moeten er mogelijkheden zijn én gebruikt worden om mogelijke schade voor de cliënt te beperken, weg te nemen of te compenseren.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

#### Vragen die later uitgezocht moeten worden

# 5. Bij sommige cliënten past de standaardprocedure niet goed



In de klantpopulatie kunnen cliënten zitten die niet goed in de standaardprocedure passen. Toch hebben we niet altijd door dat sommige cliënten een proces niet (goed) kunnen doorlopen. Daarom toetsen we of het proces rekening houdt met het doenvermogen van die cliënten en toegang biedt tot maatwerk.

Ga per vraag na in hoeverre het proces hier rekening mee houdt. Scoor de factor vervolgens op doenlijkheid door een vinkje te zetten bij de betreffende stoplichtkleur.

- Niet van toepassing
- Houdt rekening met doenvermogen
- Mogelijk ondersteuning nodig
- Aandachtspunt voor verbetering

Overzicht				
5.1 Een cliënt in een bijzondere situatie heeft toegang en mogelijkheid tot maatwerk				
<b>Totaal</b>				

**Samenvatting – Bij sommige cliënten past de standaardprocedure niet goed**

**5.1 Een cliënt in een bijzondere situatie heeft toegang en mogelijkheid tot maatwerk**

Niet alle cliënten kunnen geholpen worden met de standaardprocessen en -diensten of -tijden die de organisatie aanbiedt. Hiervoor zou de organisatie mogelijkheden kunnen aanbieden om af te wijken van de standaardprocessen om een oplossing te bieden. Gezien het onwaarschijnlijk is dat iedereen binnen de standaardprocedure geholpen wordt, is het een goed teken als hier soms gebruik van wordt gemaakt. Dit geldt in het bijzonder voor overheidsorganisaties, omdat die meestal een zeer diverse doelgroep bedienen.

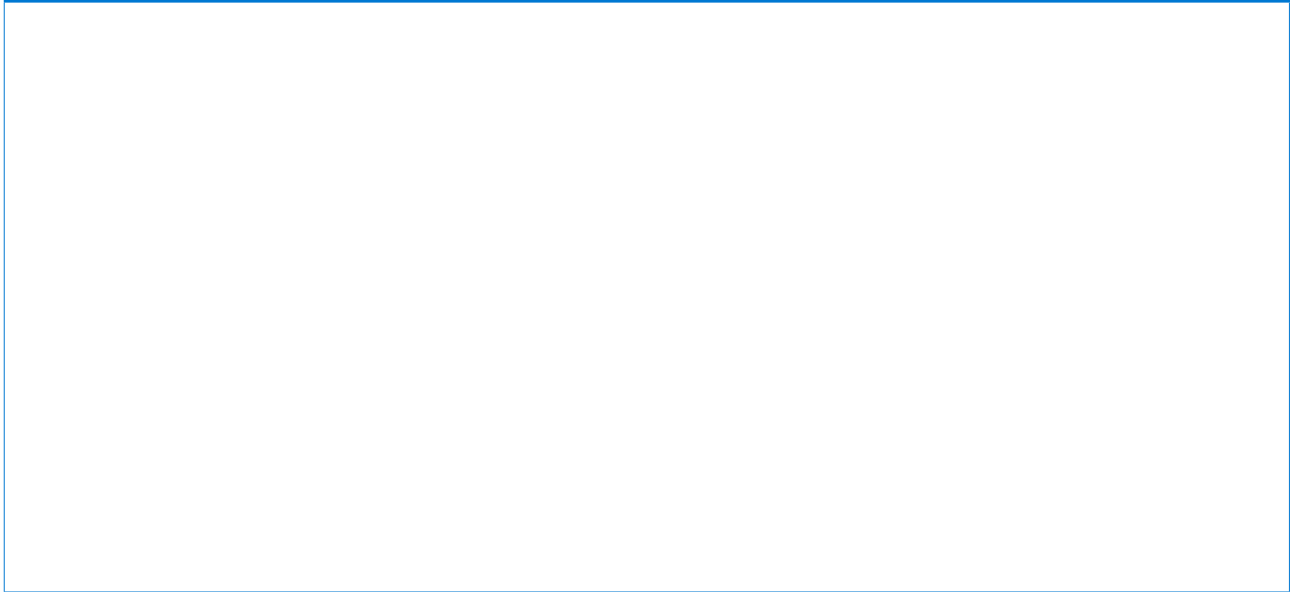
**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

---

**Vragen die later uitgezocht moeten worden**



# 6. Cliënten kunnen te maken hebben met stress



We zien in onderzoeken dat het hebben van stress het doenvermogen behoorlijk kan verlagen. Denk bijvoorbeeld aan financiële stress, maar ook aan onveilige thuissituaties, ziekte, impactvolle levensgebeurtenissen, etc. Daarom is het belangrijk om na te gaan of je doelgroep te maken heeft met stress.

Ga per vraag na in hoeverre het proces hier rekening mee houdt. Scoor de factor vervolgens op doenlijkheid door een vinkje te zetten bij de betreffende stoplichtkleur.

Niet van toepassing  
  Houdt rekening met doenvermogen  
  Mogelijk ondersteuning nodig  
  Aandachtspunt voor verbetering

Overzicht				
6.1 Zorgt het proces voor stress?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Valt de situatie logischerwijs samen met bronnen van stress?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Totaal</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Samenvatting - Cliënten kunnen te maken hebben met stress**

## 6.1 Zorgt het proces voor stress?

Stress heeft een grote invloed op doenvermogen. Cliënten die stress hebben verliezen veel van hun doenvermogen. Uiteraard is de organisatie niet in staat om alle stress van cliënten weg te nemen, maar de organisatie is vaak wel in staat om rekening te houden met de context van cliënten én om te voorkomen dat de organisatie veel extra stress toevoegt. De organisatie kan rekening houden met het feit dat processen stress oproepen en eventueel stressvolle onderdelen weghalen, verminderen of andere ondersteuning bieden.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

## 6.2 Valt de situatie logischerwijs samen met bronnen van stress?

Cliënten die stress hebben verliezen veel van hun doenvermogen. Uiteraard is de organisatie niet in staat om alle stress van cliënten weg te nemen, maar de organisatie is vaak wel in staat om rekening te houden met de context van cliënten én om te voorkomen dat de organisatie veel extra stress toevoegt. Dit gaat om stressvolle bronnen van stress zoals schuld- of boetetracten, maar ook om stressvolle situaties zoals burgers die door veel instanties tegelijk bevroegd worden en weinig rust hebben tussen verplichtingen in.

**Positief:**

**Verbeterpunt:**

**Niet van toepassing, want:**

## Vragen die later uitgezocht moeten worden

---

# Colofon

## *Uitgave*

UWV Expertisecentrum Gedrag

## *Inlichtingen*

doenvermogen@uwv.nl

gedrag@uwv.nl

## *Auteurs*



Sabine  
Knook



Michiel  
Kuik



Janne  
Manschot



Kim Lien  
van der Schans

## *Volg ons*



Op de hoogte blijven als er een nieuw UWV Kennisverslag verschijnt?

Dat kan. [Abonneer je op de UWV Kennisverslag e-mailalert.](#)

## *Disclaimer*

Bronvermelding is verplicht. De informatie in het UWV Kennisverslag (UKV) is aangedragen vanuit de kennisoptiek en betreft dus niet een verantwoording of een weergave van ingenomen beleidsstandpunten van UWV.

© UWV 2024



