



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	9 juli 2024
Agendapunt	Agendapunt 19 Nummer 24 – 253
Onderwerp	Resultaat Menselijke Maat Monitor – meting 1 2024
Directeur	
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
SDO	Resultaat besproken in SDO dd 18 juni 2024

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

De Raad van Bestuur wordt gevraagd;

- kennis te nemen van het resultaat van de 1^e meting MMM in 2024,
- kennis te nemen van de relatie tussen het resultaat uit de meting en de kennis binnen UWV over 'samenloop'.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

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'. 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 in 2023 zijn de eerste 2 metingen uitgevoerd. De algemene tevredenheid wordt ook gemeten binnen deze meting, waardoor besloten is de KGM meting te laten vervallen per 2024.

De resultaten van meting 1 in 2024 zijn 18 juni jl gedeeld en besproken met het SBO.

Meting 1-2024:

Na de eerste twee metingen in 2023 hebben we inmiddels de eerste meting van 2024 uitgevoerd, algemene bevindingen;

- Er zijn wederom ruim 100.000 uitkeringsgerechtigden en werkgevers benaderd; ruim 11% heeft meegedaan (2e meting in 2023 was 7%).
- De menselijke maat voor cliënten herstelt na een daling in 2e meting (Q3 '23) en is hoger dan in de 1e meting (Q1 '23).
- Bij werkgevers is het beeld dat 43% van de werkgevers de menselijke maat als (zeer) sterk ervaart, wat licht afneemt ten opzichte van 2e meting in Q3 2023 (45%) en de 1e meting in Q1 2023 (46%). Met name kleine werkgevers ervaren nog steeds de menselijke maat aanmerkelijk minder vaak dan grotere werkgevers.
- Bij zowel werkgevers als werknemers is het opvallend dat de menselijke maat zeer sterk positief wordt beïnvloed door de mate van contact met UWV. Dat contact komt tot stand nadat iets

onduidelijk is voor een client of werkgever of omdat we als UWV proactief contact zoeken. Dit gebeurt vaak in samenloop situaties.

- Ook wordt er inzichtelijk gemaakt hoe de verschillende uitgangspunten uit het UWV Dienstverleningsconcept beleefd worden door cliënten en werkgevers.
- Met slechts 3 metingen is het op dit moment nog te vroeg om concrete verantwoordingsnormeringen af te spreken.

Gevolgen voor mensen

De meting Menselijke Maat geeft UWV de kans om beter dan in het verleden mogelijk was, verbeteringen door te voeren in de dienstverlening aan onze cliënten op de beleving van de Menselijke Maat. En daarmee 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'.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Het uitvoeren van een Menselijke Maat onderzoek is sinds 2024 in de plaats gekomen van de uitvoering van de KGM en past binnen het budget wat er regulier begroot wordt.

Politiek bestuurlijke aspecten van het besluit

Draagt bij aan de politiek-bestuurlijke opdracht aan UWV om dienstverlening volgens de menselijke maat verder te ontwikkelen en verbeteren.

Duurzaamheid

Nvt

Vervolgtraject besluitvorming

Nvt

Communicatie

Resultaten zijn inmiddels gecommuniceerd en gedeeld in diverse lagen en via diverse kanalen.

Openbaarheid

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

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden. |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet. |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet. |

Metadata

Voorlegger gaat over: resultaat meting Menselijke Maat

Trefwoorden: Menselijke Maat, Dienstverlening