

Resultaat Menselijke Maat Monitor meting 01-2024

Maak Kennis

met de mens achter de cliënt

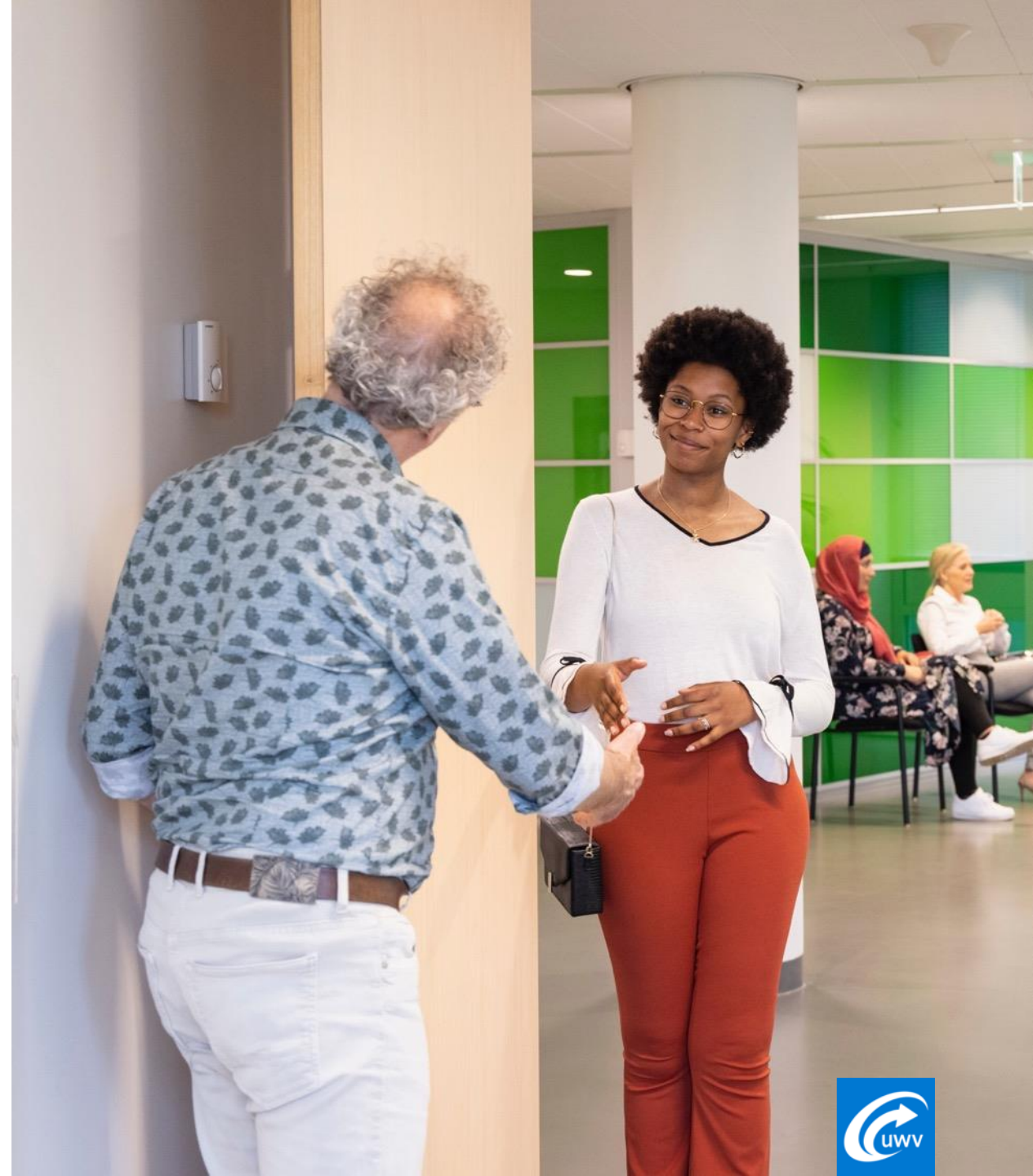
“Samen laten we de stem van de cliënt doorklinken binnen heel UWV”

9 juli 2024 | Brigitte van Buggenum, Klant & Service



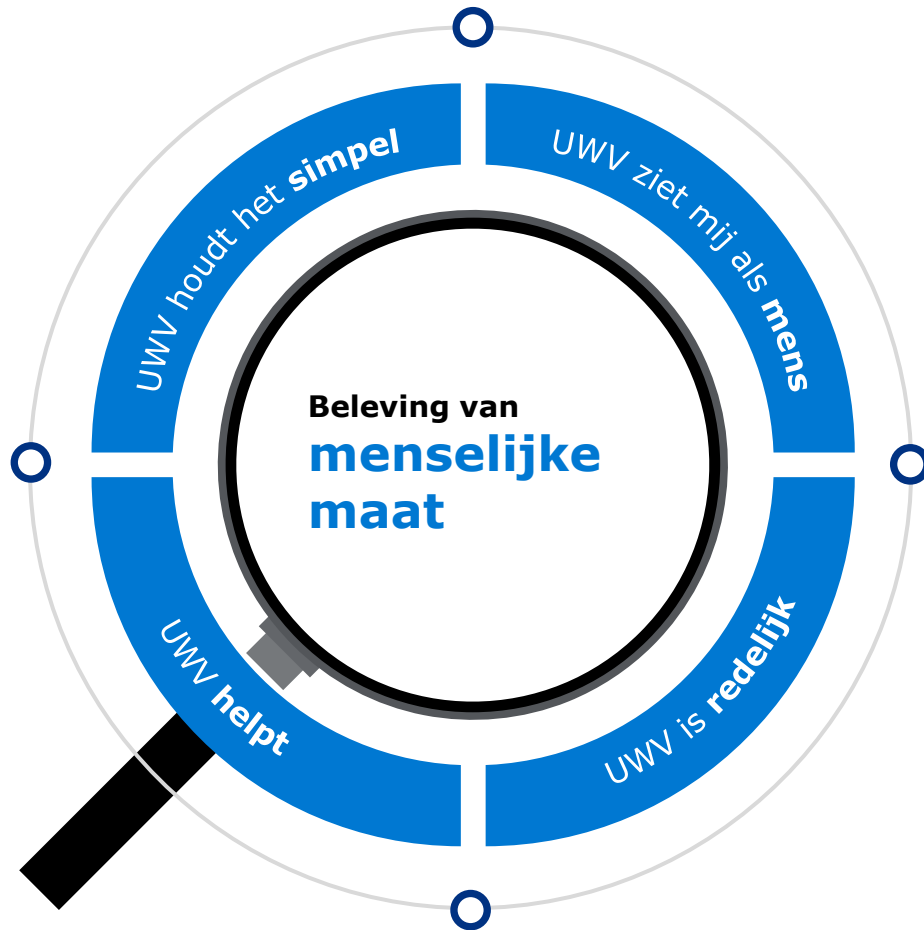
1 Menselijke Maat Monitor

- Resultaat meting 01-2024



**Samen gaan we voor de
menselijke maat in onze
dienstverlening,
een drempelloze klantreis
met meer oog voor
preventie**

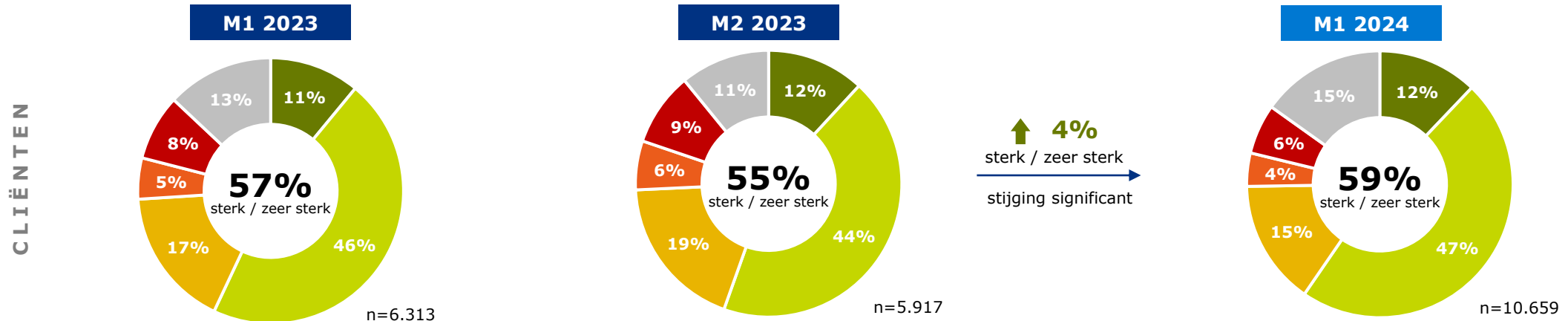
We meten de beleving van de menselijke maat met behulp van vier verschillende dimensies



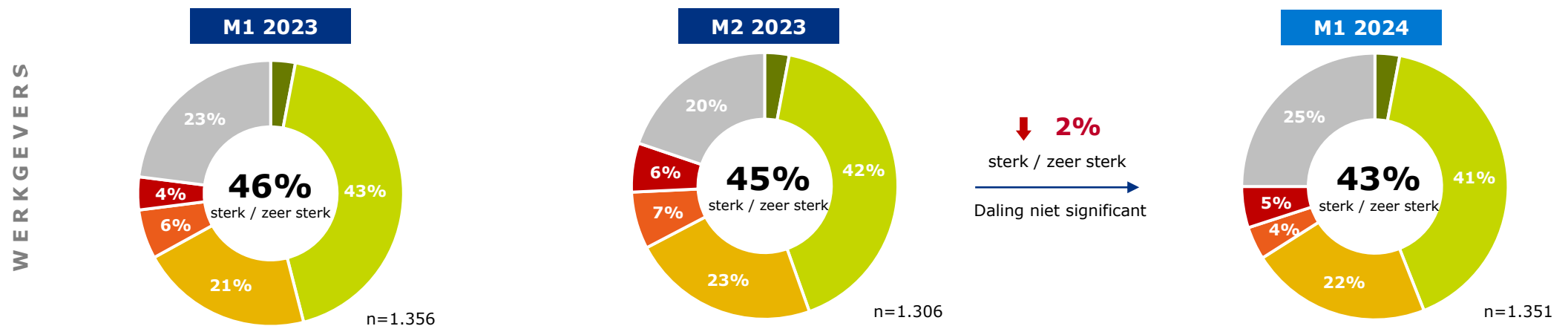
De 4 dimensies zijn gebaseerd op de **UWV uitgangspunten voor dienstverlening** – om zo als één UWV structureel te reflecteren en sturen op klantbeleving

Na daling in de vorige meting, herstelt de menselijke maat beleving voor cliënten. Beleving bij werkgevers nagenoeg stabiel

De stijging in de beleving van de menselijke maat onder cliënten is zichtbaar in alle klantreizen.



Menselijke Maat



■ Zeer sterk
 ■ Sterk
 ■ Matig
 ■ Niet sterk
 ■ Helemaal niet sterk
 ■ Weet ik niet
 ↑ ↓ Verandering t.o.v. M2 2023

Door afrondingsverschillen wijkt de totaalscore hier af van de som van 'sterk' en 'zeer sterk'



Werkgevers en cliënten die recent contact* hebben gehad met UWV ervaren meer menselijke maat

CLIËNTEN

Recent geen contact gehad

50% 

Menselijke maat

52%

10%

Recent contact gehad

50%  

+15%
sterk/zeer sterk


Menselijke maat

67%

10%

WERKGEVERS

Recent geen contact gehad

51% 

Menselijke maat

34%

7%

Recent contact gehad

49% 

+18%
sterk/zeer sterk

Menselijke maat

52%

11%

 Sterk / zeer sterk  Niet sterk / helemaal niet sterk

*Recent betekent in de afgelopen 3 maanden



Hulp bieden is een belangrijk focuspunt voor zowel cliënten als werkgevers. Dat kan UWV bieden door...

Ik zoek werk

- Meer ondersteuning bij het zoeken naar passend werk
- Meer mogelijkheden voor omscholing en opleidingen
- Meer "op maat" ondersteuning voor specifieke doelgroepen

Ik ben ziek en/of arbeidsongeschikt

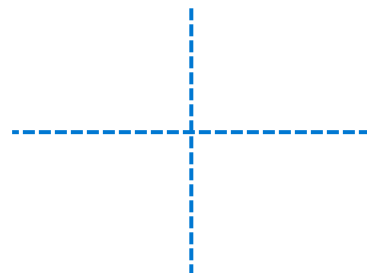
- Betere communicatie; bied perspectief en duidelijkheid
- Betere begeleiding; sneller en directer
- Inleven in situatie van de cliënt en de tijd te nemen

Ik heb van jongs af aan een handicap

- Meer ondersteuning bij het zoeken naar passend werk
- Meer informatie/contact, het liefst met een vast contactpersoon
- Beter luisteren naar wensen van cliënten

Ik wil iets regelen voor mijn werknemer

- Minder vasthouden aan regels en procedures
- Uitspreken van waardering en geven van steun
- Sneller zijn met informatieverstrekking en beslissingen



↓
"In mijn geval werd ik een beetje aan mijn lot overgelaten. Ik wist niet wat ik wel nog kon maar op het werkplein moest ik het zelf maar uitzoeken."
(Cliënt, ZAO)



↓
"Ik ben al minstens 2 jaar thuis, maar ik ontvang geen enkele ondersteuning om er zo snel mogelijk bovenop te komen. Er worden geen lezingen of workshops aangeboden over het stellen van grenzen, het omgaan met energie, hoe je jezelf oplaadt, of hoe je je weer goed kunt voelen."
(Cliënt, JG)

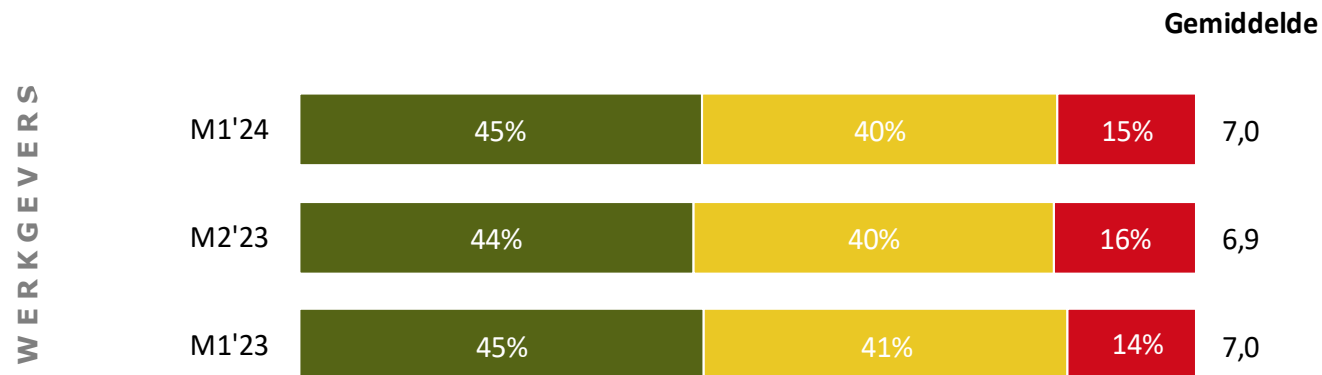
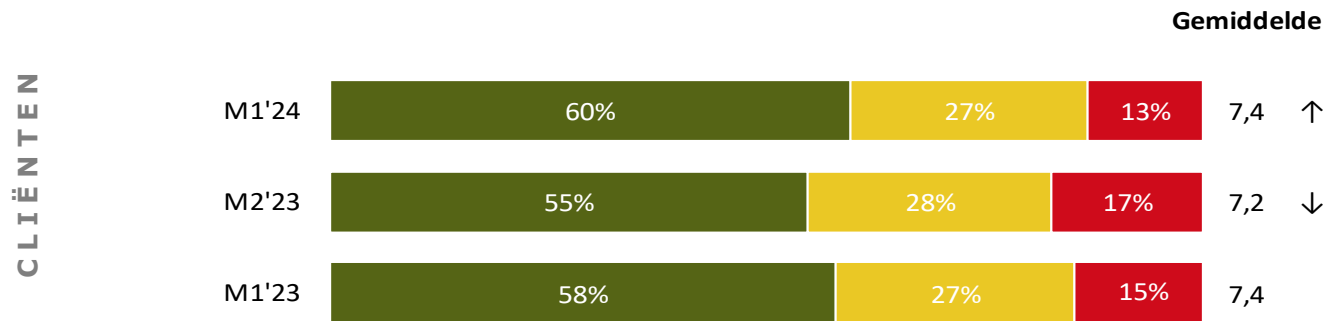
↓
"Zij helpen niet verder. Je kan een vraag stellen maar houden strak vast aan processen en denkpatronen."
(Werkgever)



↓
"Actievere betrokkenheid van UWV bij leeftijdsdiscriminatie is nodig; ook 50-plussers willen passend werk."
(Cliënt, IZW)



Na daling in de vorige meting, herstelt de algemene tevredenheid zich bij cliënten. Tevredenheid bij werkgevers nagenoeg stabiel



Verdieping

- Duiding van de verbetering in de menselijke maat beleving
- Samenloopsituaties bij UWV en de impact op de menselijke maat
- Samenloopsituaties met derden

Geen éénduidige verklaring voor stijging in menselijke maat score

De grootste stijging in de menselijke maat score zien wij in de volgende groepen:

- Jongere cliënten (16-34 jaar oud)
- Cliënten met een lopende uitkering, en vooral:
- Wajong-clieënten (specifiek OWAJ en WAJ2015) & WIA-clieënten

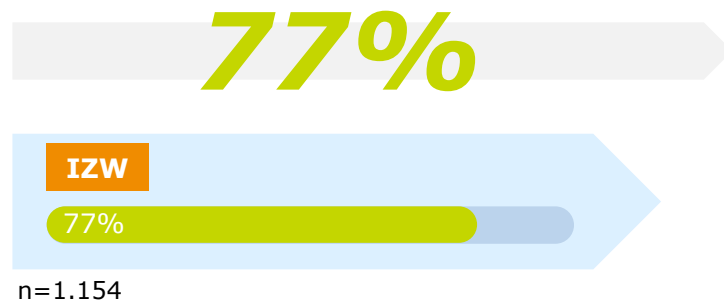
Er is (nog) geen éénduidige verklaring voor deze stijging, er zijn wel een aantal zaken die mogelijk een rol hebben gespeeld:

1. WIA cliënten zijn, in alle drie de metingen, positiever over de menselijke maat. Het aandeel WIA cliënten in de UWV populatie – en daarmee ook in de MMM – is tijdens M1 2024 groter dan in de voorgaande metingen.
2. Er is een verband tussen het hebben van recent contact en het ervaren van de menselijke maat. Er lijkt meer contact met jongeren (<25 jaar) geweest te zijn (van 42% in M2 2023 naar 52% in M1 2024). In die groep is ook de grootste stijging in menselijke maat score zichtbaar. Dit zelfde beeld zien we bij Wajong cliënten (OWAJ en WAJ2015). Dit contact kwam voornamelijk voort uit iets wat niet duidelijk was e/o een cliënt hulp nodig had.
3. Het is mogelijk dat de boodschap van het afgelopen jaar dat jongeren de menselijke maat minder sterk beleven, bewustwording en/of een andere aanpak richting die doelgroep heeft getriggerd bij medewerkers in de uitvoering.
4. We zien een stijging in de menselijke maat beleving bij cliënten, en niet bij werkgevers. Hiermee lijken externe invloeden (zoals media-aandacht) een onwaarschijnlijke verklaring.

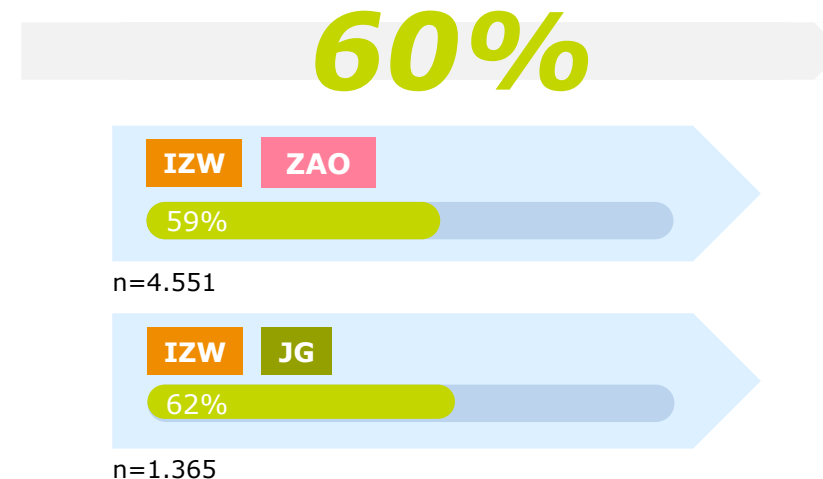
Samenloopsituaties vanuit de WW (vaak opvolgende perioden) zorgen voor veel vragen aan UWV en hebben een negatieve impact op de beleving van de menselijke maat

Over het algemeen geldt: met hoe meer wetten een cliënt te maken heeft, hoe meer vragen hij of zij aan UWV stelt. De WW is op basis van cliënt contacten een intensieve klantreis. In het geval van 'samenloop' met andere wetten zien we vanuit de contactmomenten een duidelijk toename van de behoefte bij de cliënt voor ondersteuning. We kunnen aannemen dat er een belang is om extra aandacht te hebben voor deze cliënten. Ook uit de Menselijke Maat Monitor blijkt dit: waar 77% van de cliënten die alleen in de klantreis 'ik zoek werk' zitten de menselijk maat sterk ervaart, is dit 60% bij cliënten in samenloopsituaties.

Cliënten alleen in IZW



Samenloop IZW met ZAO / JG



Samenloop met ketenpartners, nader onderzoek nodig

In de drie metingen (totaal n= 22.889) van de Menselijke Maat Monitor noemen:

- **129 cliënten** *spontaan* 'Gemeente' in hun toelichting over tevredenheid (0,56%). De algemene tevredenheid over UWV dienstverlening onder deze groep is een 6,2.
- **98 cliënten** *spontaan* 'Belastingdienst' in hun toelichting over tevredenheid (0,43%). De algemene tevredenheid over UWV dienstverlening onder deze groep is een 5,2.

Hoewel dit nader onderzoek vraagt, geven een aantal cliënten in hun toelichting aan het gevoel te hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd in situaties waar andere instanties naast UWV een rol spelen. Daarnaast zijn er cliënten die aangeven dat (foutieve) beslissingen bij UWV, zorgen voor een reactie in de verdere keten (zoals de Gemeente, de Belastingdienst of het CAK), die moeilijk te begrijpen en of om te keren is.



Maak Kennis

met de mens achter de cliënt

**“Samen aan de slag om als één
UWV de cliënt centraal te stellen”**