

A smiling man and woman are standing in a clothing store. The man is wearing a light blue button-down shirt, and the woman is wearing a tan blazer over a white top. They are surrounded by racks of clothing, including red dresses and blue shirts. In the background, there are mannequins wearing blue and patterned outfits, and decorative pendant lights.

# UWV Dienstverleningsconcept

Samenvatting | november 2021



# Er is maatschappelijke en politieke urgentie

Van Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) tot Ombudsman. Van Raad van State tot Cliëntenraad. De roep om een meer persoonlijke, menselijke dienstverlening is luid en duidelijk.

## **Persoonlijke dienstverlening**

Goede overheidsdienstverlening, passend bij wat burgers nodig hebben, is van groot belang. We willen mensen gerichte persoonlijke dienstverlening bieden, zodat zij zo snel mogelijk weer aan het werk komen. De toenemende complexiteit van beleid en regelgeving, druk op de capaciteit en het soms beperkte doenvermogen van burgers kan resulteren in onbedoelde effecten en ongewenste situaties. Om recht te doen aan wat die burgers nodig hebben zullen nog meer stappen gezet moeten worden naar een meer persoonlijke maatwerkdienstverlening.



Paragraaf uit  
Meibrief UWV 2021 –  
Wouter Koolmees

# Er is politieke en maatschappelijke urgentie

Ook in de UWV-Strategie 2021-2025 is een meer persoonlijke, menselijke dienstverlening een speerpunt

## **UWV Strategie 2021-2025 Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening**

Met de UWV Strategie 2021-2025 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening' is een duidelijke focus geformuleerd waar UWV zich de komende jaren op gaat richten. We willen onze dienstverlening verbeteren en verbreden, zodat we de dienstverlening naar een hoger niveau brengen.

Mensen die gebruik maken van onze dienstverlening ervaren een drempelloze klantreis door UWV heen. De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur. Ondanks verschillende UWV-organisatieonderdelen waarmee een persoon te maken kan krijgen, is de dienstverlening en het contact in samenhang en consistent.

De strategie benoemt de accenten om goed invulling te geven aan de bedoeling van UWV: een samenleving waarin iedereen kan meedoen.



# **Met het UWV Dienstverleningsconcept krijgt de hele organisatie handvatten om alle interacties en transacties mensgericht, transparant en consistent aan te pakken**

Het UWV Dienstverleningsconcept geeft weer wat onze gedeelde ambitie, dienstverleningswaarden en ontwerpprincipes zijn. Met dit concept willen we de interactie met mensen en bedrijven mensgericht, transparant en consistent invullen.

Het Dienstverleningsconcept bepaalt op hoofdlijnen de richting: welke contacten zorgen ervoor dat we persoonlijk en menselijk communiceren? Op welke plekken in de klantreis maken we het verschil?

Ook beschrijven we de uitgangspunten per soort interactie. Zo geven we bijvoorbeeld expliciet aan wat belangrijk is in het eerste contact met UWV.

# Ambitie UWV

---

Onze dienstverlening is erop gericht mensen, werkgevers en partners **empathische service** te bieden.

Deze **kwalitatief hoogwaardige** dienstverlening is **makkelijk toegankelijk** via diverse kanalen waarbij de keuze van de gebruiker het uitgangspunt is.

Wanneer mensen het nodig hebben, bieden we **passende hulp**.

Hierdoor voelen zij zich **gehoord, gezien en geholpen**.

Ze ervaren **de organisatie als één geheel** dat werkt vanuit haar maatschappelijke opdracht, binnen de wettelijke kaders, zonder de **menselijke maat** uit het oog te verliezen.

# Dienstverleningswaarden UWV

---

Wij zetten **mensen centraal**.

Wij gebruiken **klantkennis**.

Wij werken **samen**.

Wij zijn **consistent** en **transparant**.

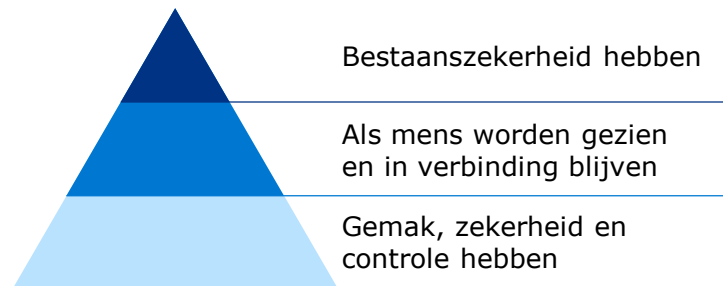
# Richting Dienstverleningsconcept UWV

## Gewenste reactie cliënt

Ik ervaar **kwaliteit** in de dienstverlening. Hierdoor voel ik mij **goed geholpen** en **herhalen problemen zich niet**.



## Kernbehoeften cliënten UWV



## Ambitie Dienstverlening

Waar gaan we voor?



## Dienstverleningswaarden

Waar geloven we in? Wat stuurt onze keuzes?



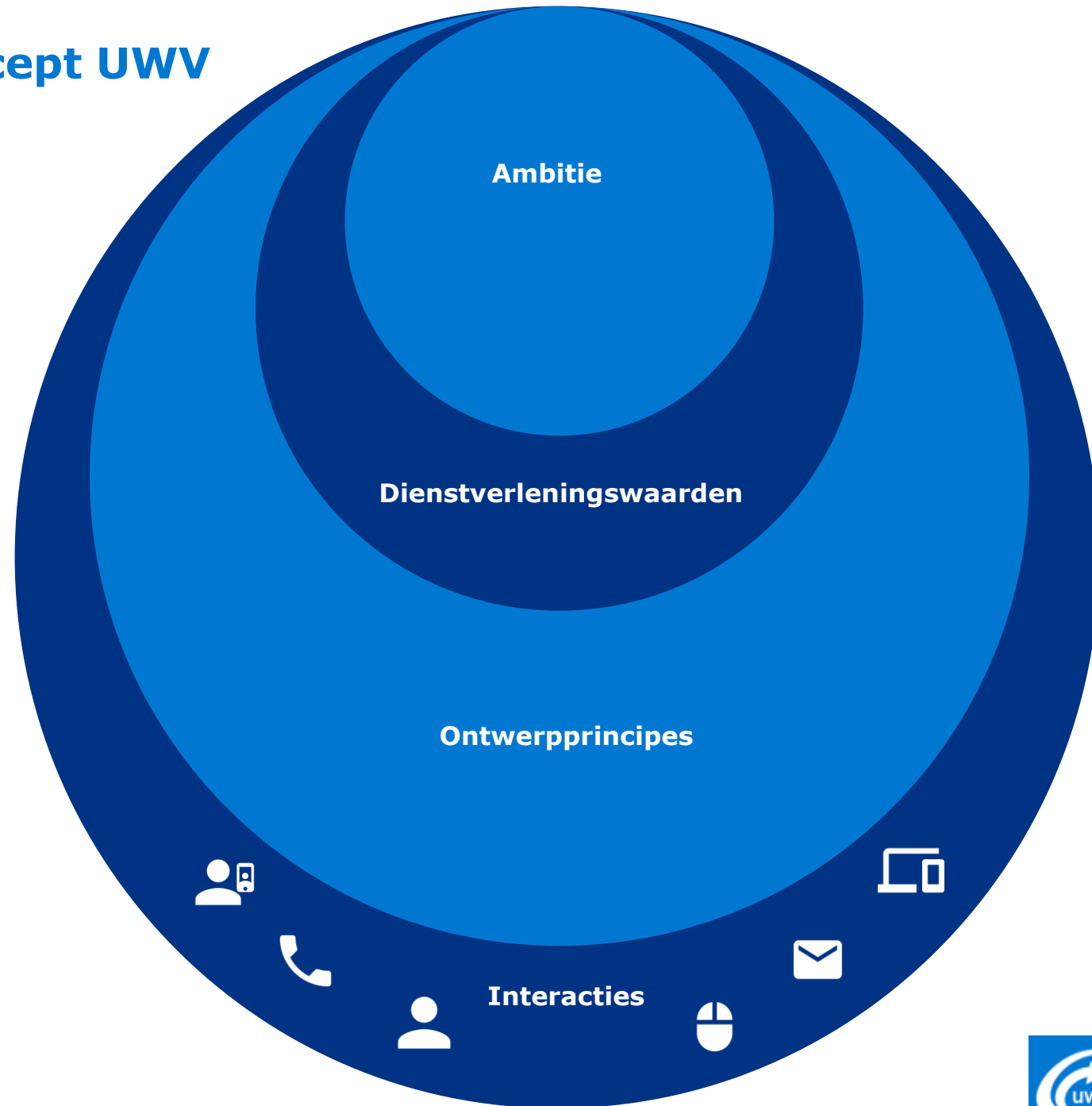
## Ontwerpprincipes

Hoe bieden we onze dienstverlening aan?

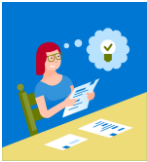


## Interacties

Hoe ziet onze eenduidige dienstverlening eruit?



# Zes UWV-ontwerpprincipes



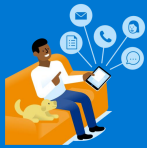
**01**

Ik ervaar **eenvoud en gemak** in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.



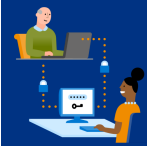
**02**

Ik zie dat UWV **alert** is en zich richt op **preventie**.



**03**

Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn **persoonlijke situatie**.



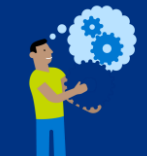
**04**

Ik zie dat UWV **zorgvuldig en ethisch** met mijn **gegevens** omgaat.



**05**

Ik merk dat UWV **samenwerkt met andere partijen** en mij doorverwijst waar nodig.

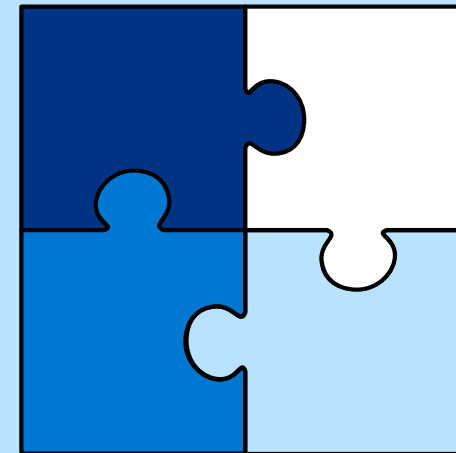


**06**

Ik kan de acties die van me gevraagd worden succesvol volbrengen. Er wordt rekening gehouden met wat ik **kán doen**.

**Eerste contact vs.  
vervolgcontact**

**Algemeen vs.  
complex**



**Categorie:**

- Post
- Fysiek
- Digitaal
- Telefonisch

**Gewenste  
vernieuwing**



# 01

Ik ervaar **eenvoud en gemak** in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.

UWV is toegankelijk en de gesprekken zijn prettig. Ik word goed en snel geholpen door vriendelijke en kundige mensen die zich in mijn situatie kunnen verplaatsen en ik hoef mijn verhaal maar één keer te vertellen. Ze zorgen ervoor dat de stappen van ingewikkelde trajecten helder zijn en vertellen duidelijk wat van mij verwacht wordt. Een online omgeving zorgt ervoor dat ik snel informatie kan vinden en mijn taken kan uitvoeren. En als het te ingewikkeld wordt, kan ik iemand bereiken die mij helpt.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Brieven Challenge
- ✓ Slechts één keer de gegevens uitvragen
- ✓ Toegankelijke en duidelijke communicatiemiddelen waarvoor geen gebruiksaanwijzing nodig is. (Bijvoorbeeld: duidelijke hulpteksten, animaties, heldere video's)
- ✓ Continu optimaliseren van gebruiksvriendelijkheid communicatie (testen, meten, evalueren)
- ✓ Duidelijke processtappen voor mensen en werkgevers en het stimuleren van moderne middelen zoals de UWV-app, websites en AMI-dashboard
- ✓ Vooraf ingevulde formulieren, waarmee fouten bij invullen wordt voorkomen

## 02

### Ik zie dat UWV **alert** is en zich richt op **preventie**.

UWV-medewerkers zijn goed op de hoogte van mijn situatie en geven duidelijkheid over vervolgstappen, zodat ik altijd weet waar ik aan toe ben. Ik ontvang een bericht als ik iets correct heb ingevuld, hetgeen zorgt voor minder stress. Ze sturen tips en herinneringen om ervoor te zorgen dat ik geen fouten maak. Als ik wel een fout heb gemaakt, proberen ze de gevolgen hiervan zoveel mogelijk te beperken. Ze helpen ook met het verminderen van de kans dat mensen werkloos worden door fit te blijven voor de arbeidsmarkt.



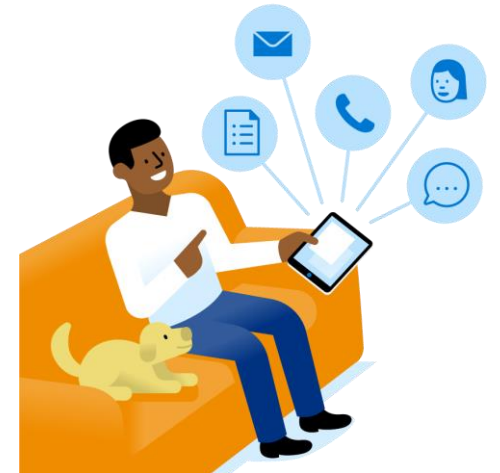
#### Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Gericht vragen stellen zodat we begrijpen wat er nodig is
- ✓ Servicegericht
- ✓ Inzicht in Klantreis en werkgevers en rekening houden met levensgebeurtenissen
- ✓ Combineren en kwaliteit van gegevens (voor klanten, werkgevers en zakelijke partners)
- ✓ Berichten als iets correct óf incorrect is ingevoerd
- ✓ Onze accountmanagers nemen proactief contact op met werkgevers wanneer we afwijking zien in afname van dienstverlening
- ✓ Proactief verstrekken van informatie bij wijziging van wet- en regelgeving
- ✓ Gebruikmaken van risicoscans, ook om fouten te voorkomen
- ✓ Voorbeeld: PES, Werkverkenners, PAD, STAP, levenslang ontwikkelen, regionale mobiliteitsdiensten
- ✓ Meedenken met werkgevers over toekomst medewerkers en 'Leven Lang Ontwikkelen'

## 03

Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn **persoonlijke situatie**.

Het is bijzonder prettig om te ervaren dat UWV werkt vanuit wederzijds vertrouwen. Ik zie dat ze rekening houden met de gevolgen van mijn specifieke situatie. Ze zijn helder over wat mijn rechten en plichten zijn. Ook houdt UWV rekening met mijn voorkeuren. De meeste zaken doe ik gemakkelijk online. Als het echt lastig wordt, kan ik een medewerker spreken. Ik word niet gedwongen alles digitaal te doen.



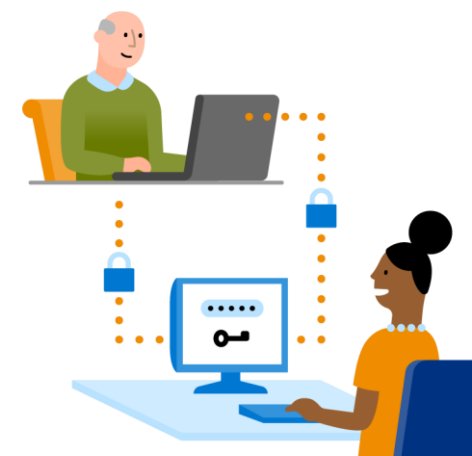
Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Vertrouwen in mensen en bedrijven
- ✓ Luisteren en het tonen van inlevingsvermogen
- ✓ Geduldig en het geven van tijd
- ✓ Helder in wat wel en niet mogelijk is
- ✓ Keuzemogelijkheden geven bij het inplannen van een afspraak en deze afspraken ook nakomen
- ✓ Scholingsadvies geven op basis van de persoonlijke en maatschappelijke situatie
- ✓ Werkplan & leer-werkarrangementen

## 04

### Ik zie dat UWV **zorgvuldig en ethisch** met mijn **gegevens** omgaat.

Het invullen van mijn gegevens gaat eenvoudig en snel, omdat ze niet meer vragen dan echt noodzakelijk is. Ze geven duidelijk aan wie, waarom en waarvoor gegevens gebruikt worden en op de website kan ik lezen hoe ze met data en algoritmen omgaan. UWV zorgt ervoor dat ik enkel hoeft in te vullen wat nodig is en bewaart mijn gegevens niet langer dan noodzakelijk. Als ik gegevens wil opvragen gaat dat gemakkelijk en snel.



#### Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Minimaliseren wat wordt opgeslagen en duidelijkheid over waarom gegevens worden gebruikt
- ✓ Informatieketen inzichtelijk en AVG-proof
- ✓ Ethisch gebruikmaken van gegevens en informatie vanuit wederzijds vertrouwen tussen UWV en klanten
- ✓ Mensen en bedrijven hebben regie op gegevens
- ✓ Ervoor zorgen dat werkgevers data ontvangen in een vorm die bruikbaar is
- ✓ Kennis delen in de keten werk & inkomen
- ✓ Voorbeelden uitwisseling gegevens: VUM, IND
- ✓ Transparantie over zaken waarop gecontroleerd kan worden (richtlijnen voor het toepassen van algoritmen overheden, algoritme bewijsregister)

## 05

Ik merk dat UWV **samenwerkt met andere partijen** en mij doorverwijst waar nodig.

UWV kijkt verder dan haar eigen vakgebied. Ik kom openbare UWV-informatie tegen op plekken die handig zijn, zoals bij gemeenten, de KVK, brancheverenigingen of bij een vakbond. UWV en haar partners snappen dat je in lastige en pijnlijke situaties zoals ziekte, schulden of werkloosheid zo veel mogelijk duidelijkheid wilt hebben. Ze zijn daar waar je dat nodig hebt, delen informatie op begrijpelijke manier en verwijzen mij door naar partijen relevant voor mijn situatie. Ze zorgen ervoor, binnen wettelijke kaders, dat ik aan de knoppen zit en bepaal wat met wie gedeeld mag worden.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ Mensen en bedrijven merken niets van data-overdrachten binnen UWV
- ✓ We hebben kennis van de partijen die relevant zijn voor onze klanten en werkgevers om mee samen te werken en nemen hierbij initiatief
- ✓ Organisaties waarmee wij samenwerken zijn onder andere Polisketen, de Belastingdienst, Suwinet, brancheverenigingen, gemeenten, schuldhulpverlening, KVK, vakbonden en onderwijs
- ✓ Samenwerking met netwerk van inkomensverzekeraars
- ✓ Netwerk van Publieke Dienstverleners werkt aan verbeteren en verwarmen van de overdracht tussen organisaties
- ✓ Vroegsignalering
- ✓ Samenwerking arbeidsmarktregio's
- ✓ Regionale Werkcentra en/of Regionale Mobiliteitsteams

## 06

Ik kan de acties die van me gevraagd worden succesvol volbrengen.  
Er wordt rekening gehouden met wat ik **kán doen**.

UWV geeft me duidelijke en overzichtelijke acties en geeft me het vertrouwen en de hulpmiddelen zodat ik ze kan voltooien. UWV-medewerkers letten goed op mijn doenvermogen en ze zorgen dat ik niet te veel tegelijk hoeft te doen. UWV houdt zo goed mogelijk rekening met mijn stressniveau, en geeft mij meerdere ingangen om aan te geven als ik het even niet red of gewoon mijn verhaal wil doen.



Voorbeelden/bewijslast:

- ✓ De doenvermogenstoets/tool die in ontwikkeling is
- ✓ WRR-rapport 'Weten is nog geen doen'
- ✓ Kennisagenda onderzoek doenvermogen UWV
- ✓ Zie de doenvermogen-module in de training gedragsbeïnvloeding voor adviseur werk

\*Let op bij dit principe hebben we het over het doenvermogen en niet over basisvaardigheden, intelligentie of handicap en/of stoornis

# Uitgangspunten voor alle UWV-interacties

Dit geldt voor al onze contacten.

- |  |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
|   | <b>Communicatie is eenvoudig en beknopt – maak gebruik van B1-taalniveau</b> |   | <b>Gerust gevoel door bevestiging en concrete informatie</b>           |  | <b>Proactief contact opnemen en gericht zijn op voorkomen fouten</b>         |
|   | <b>Zakelijk, oplossingsgericht, empathisch en activerend van toon</b>        |   | <b>Helder vertellen wat er gebeurt als geen actie wordt ondernomen</b> |  | <b>Tips geven van samenwerkingspartijen die klanten verder kunnen helpen</b> |
|   | <b>Consistente woordkeuze en gebruikmaken van woordenlijst</b>               |   | <b>Inzicht geven in voorgaand en volgend contact</b>                   |  | <b>Alle interacties toegankelijk aanbieden</b>                               |
|  | <b>Wederzijdse afspraken en rechten &amp; plichten zijn duidelijk</b>        |  | <b>Afspraak is afspraak, doe wat je belooft</b>                        |   |  |

# Eerste contact met UWV en vervolggcontacten

---

Het eerste contact tussen klant en UWV is een cruciaal moment. Niet zelden is er sprake van onzekerheid en behoefte aan kennis over proces, procedures, tijdslijnen en gewenste acties.

We hebben vastgesteld wat onze gedeelde uitgangspunten zijn voor dienstverlening bij dit **eerste contact** en de **contacten daarna**.



# Eerste contact met UWV

Wat doen we op welke manier?

Ervaring en emotie bij onze cliënten



**De toon is vriendelijk en empathisch maar ook motiverend en activerend**



**Doorvragen op doel en context klant**



**Minimale gegevens uitvragen**



**Uitvragen kanaalvoorkeur**



**Duidelijk zijn over tijdslijnen**



**Benoemen hulpbronnen binnen en buiten UWV**



**Cliënt op vervolcontact voorbereiden**



**Deel zoveel mogelijk een visuele klantreis met klanten**

***Gerustgesteld***  
***Begrepen en geholpen***  
***Prettig verrast***

# Vervolgcontact met UWV

Wat doen we op welke manier?

Ervaring en emotie bij onze cliënten



**De toon is vriendelijk, empathisch, motiverend én activerend**



**Toepassen opgevraagde data uit eerder contact**



**Terugpakken op doel**



**Bevestigen (in)correcte gegevens of wijziging**



**Toepassen kanaalvoorkeur**



**Update geven over tijdslijnen: waar staan we nu?**



**Update geven visuele Klantreis**



**Cliënten voorbereiden op vervolgcontact**

***Begrepen en geholpen***

***Erkend en herkend***

***Gelijkwaardig***

# Algemene versus complexe situaties

---

Cliënten en partijen die met UWV in contact komen, hebben uiteenlopende behoeften.

Deze verschillen in behoeften vragen om een aangescherpte dienstverlening. Voor het Dienstverleningsconcept kijken wij enerzijds naar de meest voorkomende en zogenoemde algemene situaties en anderzijds naar de gevallen die om een specifiekere, vaak complexere dienstverlening vragen. Hier kan ook sprake zijn van **beperkt doenvermogen**. Deze tweedeling is terug te zien in **algemene** en **complexe** situaties.

# UWV – een algemene situatie

Wat doen we op welke manier?



**Stimuleren van selfservice, maar altijd bereikbaar zijn**



**Stimuleren van gebruik app en website**



**Zorgen voor consistentie en één loketbeleving**



**Clïënt kan persoonlijke contactmogelijkheid altijd eenvoudig terugvinden**



**Waar mogelijk zijn bepaalde gegevens al vooraf ingevuld**



**Altijd ruimte voor vragen**

Ervaring en emotie bij onze cliënten

***Snel geholpen***

***Persoonlijk***

***Gemak***

***Bevestigend***

# UWV – een complexe situatie

Wat doen we op welke manier?

Ervaring en emotie bij onze cliënten



We bieden een realistisch handelingsperspectief door aan te geven wat wél kan



Cliënt krijgt een (vaste) contactpersoon toegewezen



Bevestiging van de gemaakte afspraken en acties



Situatie en reis van cliënt duidelijk voor medewerker



Extra hulp altijd beschikbaar



Bij escalatie optie tot 'panic button'



Eigenaarschap: voel je verantwoordelijk/een vraag krijgen is ook een vraag beantwoorden.



Altijd een second opinion mogelijk

**Gehoord**

**Toekomstperspectief**

**Verzekerd**

**Eigenwaarde**

# Specifieke interacties per kanaal

---

Binnen UWV zijn er vier kanalen waarbinnen interacties plaatsvinden: digitaal, telefonisch, fysiek of per post. Voor deze vier kanalen zijn gedeelde uitgangspunten vastgesteld waarlangs de interacties verlopen.



## Gedeelde uitgangspunten



**We hanteren een mobile first-strategie en zijn digitaal 24/7 bereikbaar**



**We maken gebruik van duidelijke notificaties**



**We werken samen met bijvoorbeeld bibliotheken om digitale middelen voor iedereen toegankelijk te maken**



**Voraf ingevulde formulieren, een soepel login-proces en altijd een 'next best action' voorstellen, om cliënt te ontzorgen**



**Digitale kanalen zijn inclusief. We bieden service in meerdere talen aan en gebruiken tekst, infographics, audio, video, animaties, transcripties, et cetera**

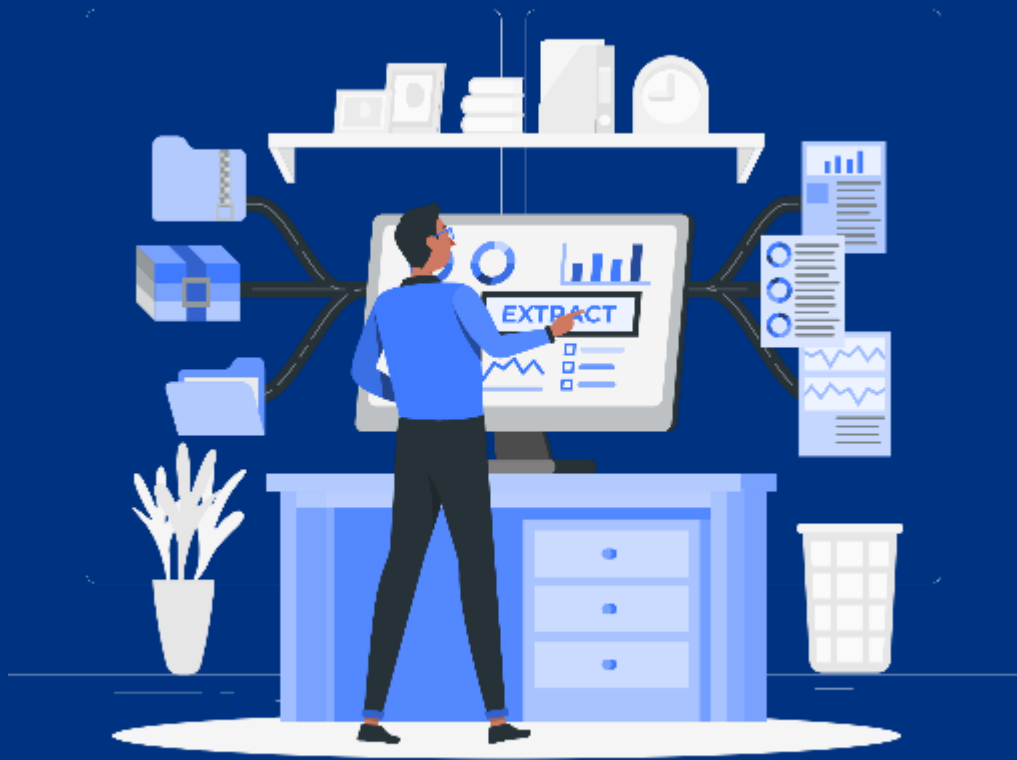


**We zijn duidelijk over welke gegevens we om welke reden gebruiken en geven inzicht in algoritmen die we gebruiken**



**Gegevens zijn inzichtelijk en makkelijk te wijzigen**

# Digitaal



# Voorbeelden

- Werkmapbericht/notificaties
- Terugbelnotitie
- Formulieren (bijvoorbeeld aanvragen, IKO)
- UWV-app
- MijnUWV
- Verzuimmelder
- Aanvraag
- Informatieverzoeken aan klant (mail via Zivver)
- Fraudemeldingsformulier via UWV.nl
- E-afspraak
- Testen & E-learnings
- Mijnwerk.nl
- Tips & adviezen
- CV- en vacaturebank
- Werkmap
- (AMI-)dashboards
- E-mailservice (zoekopdrachten werk.nl)
- Doorverwijzen/gidsen/verwijzen externe partijen
- Taken & wijzigingen doorgeven





## Gedeelde uitgangspunten



**Landelijk 24/7 bereikbaar**



**Proactief bellen**



**Indien gewenst, krijgt de cliënt een vaste contactpersoon**



**Gesprekken zijn consistent ingedeeld. Door goede voorbereiding weet de medewerker van de situatie en geschiedenis van de cliënt af en combineert gegevens waar mogelijk. Gesprek eindigt met een open hulpvraag**



**We bellen niet anoniem, maar met een herkenbaar telefoonnummer**



**De cliënt weet wanneer wij terugbellen en heeft hierin een keuzemogelijkheid**



**Na afloop van het gesprek ontvangt de cliënt een gespreksverslag en/of opvolging**



**KCC krijgt meer bevoegdheden om 'first time right' te helpen. De verbinding tussen KCC en divisies wordt ook versterkt**

# Telefonisch



# Voorbeelden

- Vervolggesprek
- Gesprek om een afspraak te maken
- Verzuimgesprekken (MVB ZW)
- Proactief bellen/BBIB
- Terugbelverzoeken/KCC
- KCC belt klant in verband met KCC-outboundcontrole
- Controlegesprekken door DHH
- Toezichthouder belt klant of werkgever ten behoeve van informatie
- Overige telefoongesprekken bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten
- Klant belt DHH bijvoorbeeld naar aanleiding van voornemen boete
- Coaching
- Accountmanagement
- Nazorg



## Gedeelde uitgangspunten



**Consistente, landelijke openingstijden  
(09:00 uur – 17:00 uur)**



**Gastvrijheid staat voorop. Van een warm  
welkom door de gastvrouw tot vriendelijke  
behandeling door een beveiligder: de klant is  
overal op zijn gemak**



**De cliënt krijgt waar nodig een vaste  
contactpersoon toegewezen**



**We stimuleren selfservice en leggen  
proactief uit hoe dit werkt**



**Onze ruimtes zijn open, gastvrij en prikkelvrij.  
Schone, goed ingerichte kamers zorgen hiervoor**



**Indien mogelijk is er een optie voor videobellen**



**We verwijzen cliënten door naar alternatieve  
partijen. Hierbij faciliteren wij bijvoorbeeld  
netwerken van Eigen Risico Draggers**

# Fysiek



# Voorbeelden

- Luisterkamergesprek
- Baliegesprek
- Loketgesprek (voor SPontaneBInnenLOpers)
- Intake faillissementen
- Buitendienst faillissementen
- Hoor en wederhoorgesprek (op kantoor, bij klant thuis of bij werkgever)
- Gesprek voor verhoor (op kantoor)
- Gesprek voor controle (op UWV-kantoor)
- Gesprek getuige, werkgever of derde persoon (op kantoor of ter plaatse)
- Bedrijfsbezoek
- Workshops
- Coachingsgesprek
- Evenementen & bijeenkomsten (introductiebijeenkomst, banenmarkt)

# Post



## Gedeelde uitgangspunten



**Heldere opbouw van de brief, waarbij de belangrijkste info altijd aan het begin staat**



**Makkelijk leesbare brief door korte zinnen, kleurvlakken, grafische elementen en algemene tekstblokken**



**Waar nodig correspondentie beschikbaar in meerdere talen**



**Duidelijk doel: wat moet de cliënt doen, waar moet hij/zij zijn en wat moet hij/zij meenemen?**



**Brieven hebben een persoonlijke aanhef**



**De afzender is een persoon, waarbij de veiligheid van de medewerker altijd voorop staat**



**Een digitale brief betekent een digitaal vervolg. Deze worden vervolgens gearchiveerd in MijnUWV**



**Gebruik tekst op envelop voor urgentie**

# Post



## Voorbeelden

- Uitnodigingsbrief
- Bevestigingsbrief
- Beschikking
- Werkplan
- Beschikkingen (burgers en ERD-werkgevers)
- E-mail/VDC
- Algemene brieven (waaronder informatie opvragen)
- Formulieren (bijvoorbeeld aanvragen, IKO)
- Rapportages buitendienst
- Informatiebrieven
- Verzoekbrieven werknemer/werkgever/derden
- Afspraakbevestigingen
- Beslissingen