

Het verhaal van de Verandermotor van UWV

In 2021 hebben we de weg ingeslagen naar publieke dienstverlening met ruimte voor de menselijke maat. Vanuit het perspectief van cliënten en werkgevers brachten we vanaf dat moment met de Integrale Klantreizen in beeld hoe de reis binnen onze organisatie verloopt, en wat daarbij de drempels zijn, zodat we die konden wegnemen.

Maar juist bij het wegnemen van die drempels constateerden we dat de manier waarop we zijn georganiseerd ons te veel in de weg zit. Op allerlei plekken ervaren we hobbels, muren en schotten; we hebben last van verschillende prioriteiten en manieren van werken, en van een versnipperde organisatie. Om onze verandering te versnellen moeten we ons op een andere manier organiseren. Zodat we sneller en beter in staat zijn de bedachte oplossingen ook echt voor elkaar te krijgen.

Daarom gaan alle collega's die zich bezighouden met verandering samenwerken in de Verandermotor: een motor voor veranderingen in onze manier van werken en de hulpmiddelen die we daarbij nodig hebben. Zodat we met meer focus de drempels kunnen wegnemen die cliënten, werkgevers én collega's ervaren. Samen sneller en beter veranderen. Op één plek, op één en dezelfde manier. Met korte lijnen en met meer werkplezier.

In de Verandermotor werken collega's divisie overstijgend in kleine, multifunctionele teams met meer autonomie en minder afhankelijkheden samen aan onderhouden en veranderen. Door stappen vooruit te denken en het werk op te delen in kleine stukjes. Naast het wegnemen van drempels in onze dienstverlening werken de teams aan het veranderen van voorzieningen, producten en diensten waar we UWV-breed gebruik van maken. Veranderingen waarmee wij ons werk in de uitvoering sneller, slimmer en makkelijker kunnen doen, en we laten zien dat we midden in de samenleving staan en volop begrijpen wat nodig is om het beste voor cliënten en werkgevers te doen.

De Verandermotor kan niet draaien zonder de kennis en ervaring van collega's uit de uitvoering. Zodat zij erop kunnen vertrouwen dat er echt iets met hun signalen gebeurt en ze de veranderingen ook soepel kunnen implementeren. Door elk kwartaal met elkaar te bepalen wat we het meest belangrijk vinden, werken we doelgericht aan de versnelling van verandering. Voor onze cliënten en werkgevers, maar zeker ook voor elkaar.

Daarmee is de Verandermotor de volgende stap op weg naar een publieke dienstverlener die in alles wat we doen de behoefte van onze cliënten als uitgangspunt neemt. Hij gaat ons helpen met meer vaart toe te werken naar één UWV, én naar meer eenheid van werken in de uitvoering. Wat we al goed doen, gaan we zoveel mogelijk op dezelfde manier doen; daar waar accentverschillen - bijvoorbeeld in de regio - iets toevoegen, kunnen we ervan afwijken. Met betere en eenduidige ondersteuning vergroten we daarnaast de kwaliteit en voorspelbaarheid van onze dienstverlening, en verminderen we de kans op het maken van fouten. En dat is misschien nu wel urgenter dan ooit.

In de Verandermotor introduceren we een andere manier van denken en doen, en bouwen we voort op ons vernieuwde leiderschap. Minder praten, meer doen. Minder proces, meer inhoud. Minder lang vooruitkijken, meer korte klappen. En minder versnippering en meer kleine, wendbare teams onder één dak. Het is een manier van werken die aansluit bij de behoeften van de samenleving.

De tijd is rijp, we zijn eraan toe en het belang is groot. We gaan de Verandermotor zorgvuldig inrichten en iedereen er goedgetraind in laten landen. Om daarmee drempels weg te nemen en de muren neer te halen die we ooit zelf hebben opgetrokken. En er zo voor te zorgen dat elk contact met onze cliënten en werkgevers steeds waardevoller wordt.

Op weg naar een wendbare organisatie waar samenleving en politiek op kunnen bouwen. Naar een betrokken werkgever waar collega's met plezier voor willen werken en trots op zijn. Naar een mensgerichte publieke dienstverlener die steeds beter in staat is vanuit het belang van cliënten en werkgevers te denken en te handelen. Met volop ruimte voor de menselijke maat. Zodat mensen echt gezien, gehoord en geholpen worden.