



Met de neus op de harde feiten

De Buitenwereld, met hoofdletters, is ingericht op een verdieping van het UWV-hoofdkantoor in Amsterdam. Als je er een dag doorbrengt, ondervind je aan den lijve welke impact je handelen heeft op het leven van je klanten. De indrukken van vier bezoekers, van drie ketenpartners.

Voor Reinier Kiewiet, klantmanager van de intergemeentelijke sociale dienst in Assen, was het bezoek aan De Buitenwereld een extra aansporing om 'thuis' in Assen de samenwerking met de ketenpartners in een hogere versnelling te zetten. De confrontaties in De Buitenwereld én de contacten met de andere bezoekers die dag hebben die noodzaak nog eens duidelijk onderstreept. 'Je stapt daar boven in dat UWV-gebouw echt een andere wereld binnen. Het meest is me Mechteld Brunshoek bijgebleven. Zij speelt de hoofdrol in een toneelstukje over de manier waarop een klant tussen wal en schip kan belanden. Je zit daar letterlijk met je neus bovenop en je moet gewoon toegeven dat het in de praktijk echt zo kan lopen. En wat me ook is bijgebleven: al die verschillende rollen die we achtereenvolgens voor de klant spelen, al die stapjes in het proces. En dus alle momenten waarop de klant kan blijven steken als je het met elkaar in de keten niet goed geregeld hebt.

Op zo'n dag kom je veel mensen tegen die allemaal met dezelfde dingen bezig zijn en datzelfde gevoel hebben. Dat stimuleert me zeker om in mijn eigen werk ook meer de samenwerking op te zoeken. We zijn wel druk aan het nadenken en we zijn met elkaar in gesprek, maar het moet nu echt in beweging komen, in het belang van de klant. Wat ik van de dag in De Buitenwereld heb meegenomen, is vooral dat je best over zaken moet nadenken, maar dat je het vooral ook moet dóen, dat je gewoon moet beginnen.

Ook al zal het in het begin met vallen en opstaan gaan. Het is vooral een bewustwordingsproces, en daaraan heeft die dag in De Buitenwereld zonder meer bijgedragen.'

GEEN STANDAARD ZAALTJE

Caroline Goedkoop is procesondersteuner bij CWI. Vanuit het districtskantoor Noordwest helpt ze vestigingen bij het implementeren van nieuwe werkprocessen. Ze heeft in die recente functie niet veel contacten met externe klanten. 'Ik had geen idee wat ik ervan kon verwachten, ik had alleen gehoord dat het een hele belevenis was. En dat was het absoluut. Alleen al als je binnenkomt: heel iets anders dan de gebruikelijke zaaltjes waar je anders voor een cursus naartoe gaat. En de rest van de dag bevatte ook momenten die indruk op me maakten. Bijvoorbeeld het toneelstuk met Mechteld, maar ook de dilemma's die je

voorgelegd krijgt. Je weet dat zulke dingen gebeuren, maar je bent er zelf dan niet direct bij betrokken. Nu word je met je neus op de harde feiten gedrukt. Het woud van regels, de ontwikkelingen die elkaar opvolgen, de hoeveelheid energie die je erin moet steken: wij zijn ook maar mensen en we moeten steeds opnieuw en heel snel oordelen over de situatie van een klant. Je probeert dat goed te doen, maar je kunt er ook instinken. Wat ik als belangrijke les heb meegenomen, is dat je je eigen energieniveau in de gaten moet houden. Na tien klanten kun je knap moe zijn en dat beïnvloedt je beoordelingsvermogen. Dat is slordig en het is ook niet fair ten opzichte van de klant. Ook belangrijk: we moeten werken aan betere interne informatie. Ik merk nu dat er over hetzelfde onderwerp op verschillende plekken bij verschillende ketenpartners nogal verschillende werkinstructies bestaan. Dat is nogal verwarrend voor medewerkers en het bevordert de samenwerking ook zeker niet.'

EEN NORMAAL MENS BEGRIJPT HET NIET

Tessa van Gorkum is vanuit de Amsterdamse Dienst Werk en Inkomen (DWI) gedetacheerd bij het Toonkamer-experiment in Amsterdam Zuidoost. De één-loketgedachte staat daar hoog in het vaandel.

DE BUITENWERELD IN HET KORT

Het maken van een omslag in je denken en doen: ervaren wat klantgericht werken voor jou betekent. Daar draait het om in De Buitenwereld van UWV, ingericht op de 23ste verdieping van het Amsterdamse hoofdkantoor. De boodschap: verplaats je in de persoon van de klant en handel niet naar de letter, maar naar de geest van de wet. Bezoekers krijgen, onder meer via de inschakeling van professionele acteurs, dilemma's voorgeschoteld om hun klantgerichtheid te testen en de grenzen in de externe maar vooral ook interne regelgeving op te zoeken. In 2005 en 2006 hebben meer dan 10.000 UWV'ers De Buitenwereld bezocht. En sinds januari 2007 is er een aangepast programma voor de ketenpartners samen, met nieuwe praktijksituaties. Die zoeken de spanning op in de samenwerking tussen organisaties en mensen en laten zien op welke momenten de klant daarvan de gevolgen ondervindt. Drie competenties spelen een voorname rol: klantgerichtheid, samenwerken en resultaatgerichtheid. Meer weten over De Buitenwereld? Neem contact op via buitenwereld@uwv.nl of (020) 687 29 41.



FOTO: JEAN PIERRE JANS

'De bureaucratie, het woud van regels: het zijn dingen die een normaal mens niet begrijpt, ik ook niet. En als professional worstel je daar mee. We proberen hier in Amsterdam los te komen van de bureaucratie, te kijken wat iemand werkelijk nodig heeft en daar een oplossing voor te bedenken. Eerst mensen, dan regels, je moet de klant niet elke keer lastig vallen met de zoveelste handtekening op het zoveelste formuliertje. Boeiend vond ik in De Buitenwereld de dilemma's: wat doe je als een klant zich niet kan legitimeren? Een

simpele situatie wordt steeds iets gecompliceerder gemaakt en die extra informatie kan je oordeel beïnvloeden. Heel leerzaam. Je ziet dat de mening van mensen gaat schuiven en dat niet alles is wat het lijkt. Het belangrijkste van de hele dag vond ik dat je in de eerste plaats klantgericht moet denken en handelen. En dat handelen staat voorop. Het gaat erom dat je actie onderneemt, ook en vooral in de ketensamenwerking. Daarbij moet je volgens mij uitgaan van overeenkomsten en niet vasthouden aan verschillen. Men wijst nogal eens naar

elkaar terwijl je juist samen een oplossing moet bedenken, en dan zonder er eerst eindelijk over te vergaderen. Persoonlijk heb ik weer wat geleerd over het omgaan met verschillende typen klanten. Je doet vanuit je ervaring en intuïtie meestal de goede dingen, maar er zit ook wel eens een klant bij die je gewoon niet ligt. Dan is het de kunst om jezelf op zo'n moment even te parkeren.'

Lees verder op pagina 14



Vervolg van pagina 13

DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

Marijke Belgers is re-integratiebegeleider Ziektewet en arbo bij UWV. ‘Ik ging er heel blanco in en dacht: ik werk hier al zeventien jaar, daarvoor ben ik psychiatisch verpleegkundige geweest, ze moeten van goeden huize komen willen ze me daar in De Buitenwereld iets nieuws kunnen vertellen. En wat de inhoud en de impact van het werk betreft, is dat ook wel uitgekomen. Wat je in De Buitenwereld tegenkomt, is de dagelijkse praktijk waar wij hier elke dag mee te maken krijgen, inclusief alle administratieve rompslomp waar onze klanten en wijzelf mee te maken hebben. Wat dat betreft dus niet veel nieuws onder de zon. Klanten snappen absoluut niets van al die instanties waar ze mee te maken hebben. Dat kun je dan wel uitleggen, en mensen snappen het ook wel. Maar ze begrijpen niet dat ze vervolgens toch weer een nieuw formulier moeten invullen en weer naar een ander spreekuur moeten. Met het risico dat ze weer langer op hun geld moeten wachten. Aan de andere kant: het gaat ook erg vaak wél goed, maar juist die schrijnende gevallen blijven je bij.’

INZICHT IN DE KETEN

Marijke Belgers heeft wel meer inzicht gekregen in hoe de keten werkt: ‘Tot voor kort had ik eigenlijk weinig contacten met gemeenten en CWI. Nu bel ik CWI als ik het idee heb dat zij een klant verder kunnen helpen. En ik ben van plan om klanten zoveel mogelijk persoonlijk onder de aandacht te brengen bij de ‘volgende’ instantie.’ □