

AS 'T NAIT GAIT ZOAS 'T MOT, MOT 'T MOR ZOAS 'T GAIT

CONGRES CLIËNTENPARTICIPATIE

CONGRES CLIËNTENPARTICIPATIE 2023



Reehorst Ede 25 september 2023

WEERBARSTIGE KERN, OPRECHTE INTENTIE

As 't nait gait zoas 't mot, mot 't mor zoas 't gait. De prikkelende titel van het jaarlijkse Congres van de Cliëntenraden in de Reehorst in Ede is voor niet-Groningers amper uit te spreken. Voorzitter Mirjam Zoomer van de congrescommissie en voorzitter Utrecht Flevoland die de gasten verwelkomt, waagt zich er wijselijk niet aan.



'De deur staat gewoon open'

Toch geven de woorden de kern weer van waar UWV mee bezig is, vindt Nathalie van Berkel, lid van de Raad van Bestuur van UWV. 'Van uitvoering naar publieke dienstverlening, het is mijn stokpaardje.' Een dienst die iemand echt verder helpt, hoe weerbarstig wet- en regelgeving soms ook is. 'Dus: als het niet gaat zoals het moet, moet het maar zoals het gaat. Dan máken we iets passend.' Er is gelukkig meer oog voor knelpunten en voor samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties. Een inspirerend vindt ze de Regionale Werkcentra (RWC's), waar iedereen met vragen over werk wordt geholpen, of ze nu een uitkering hebben of niet. 'De deur staat gewoon open.'

Oprechte dienstverlening zag Nathalie ook bij de dienst Uitkeren, waar de collega's 'onmogelijke situaties voor cliënten' oplossen omdat de regels niet aansluiten. Soms met kafkaïaanse situaties tot gevolg. Ze wil met betrokken departementen en de Tweede Kamer rap aan de slag om dat te verbeteren. 'Nu brengen we mensen die meerdere uitkeringen naast elkaar hebben lopen, soms onbedoeld in de problemen. Daar zijn we zeker niét voor, als publieke dienstverlener.' Van de samenwerking met de Cliëntenraden gaat haar hart sneller kloppen. Want ook daar is de intentie oprecht: 'Soms is het moeilijk, maar we gaan altijd voor de juiste oplossing, samen komen we tot iets nieuws.'

'DE CLIËNT MOET ZICH GEZIEN, GEHOORD EN GEHOLPEN VOELEN'

'We zijn blij met deze feedback. Daarmee versterken we elkaar'

Samenwerken om hobbels weg te nemen, die insteek leeft ook bij de deelnemers aan de workshop Menselijke maat in dienstverlening van Marjanke Töller, programmadirecteur Dienstverlening & Innovatie en projectmanager Rabia Jagroep. Hun betoog over het centraal zetten van de cliënt inspireert, concrete ideeën en suggesties borrelen op, iedereen denkt en doet mee. Zet meer ervaringsdeskundigen in, dan krijg je input waar je nu nog van droomt, stelt iemand. Voer de loketten weer in voor meer persoonlijk contact, oppert een ander. Of: regel voor cliënten een antwoordenvolpette mét postzegel.

'We zijn blij met deze feedback. Daarmee versterken we elkaar', stelt Marjanke. Rabia legt uit hoe de klantreis voor de cliënt bij UWV wordt verbeterd. Insteek: alert zijn en aandacht hebben voor de persoonlijke situatie en behoefte van de cliënten, empathische service, toegankelijkheid, kwalitatief hoogwaardige ondersteuning. Maar wat als iemand digibeeft is of geen computer kan betalen? Alle cliënten moeten zich gezien, gehoord en geholpen voelen', aldus Marjanke. 'Dus daar zullen we rekening mee houden.' Rabia: 'We willen inzicht in grote doelgroepen, maar er moet ruimte zijn voor mensen die erbuiten vallen.' Marjanke belooft: 'Dit is niet een workshop en dan punt, klaar. Nee, we kijken echt hoe we samen verder kunnen werken.'





HUMOR ALS IJSBREKER



Cabaretière en trainer Renate Reijnders brengt met haar puntige 'humorcollege' een vrolijke noot die ook aan het denken zet. Wat werkt er nu beter dan een grap en een lach als je echt connectie met iemand wil maken? Humor is een ijsbreker, stelt Renate. Maar: stem goed af, het moet wel passen. Je maakt andere grappen tegen een goede vriend dan tegen je baas. Of tegen een cliënt. En welke vormen van humor zijn er eigenlijk? Wat kan, wat niet? Verhalen komen los, zoals de cliëntondersteuner die er - onderweg naar een presentatie - achter kwam dat ze nog op sloffen liep. Een deelnemer dreunt tot grote hilariteit het alfabet van achter naar voren op. Terecht applaus!

ONTDEKKINGSTOCHT LANGS JE EIGEN TALENTEN

Het regionale initiatief Talentperron is een klinkend voorbeeld van creativiteit. Werkzoekenden - jong en oud - in de provincies Groningen en Noord-Drenthe kunnen er terecht bij het Talentperron in Groningen.

Kwartiermakers/projectleiders Margot Banus en José Gatsonides tonen hoe deze laagdrempelige, interactieve test met behulp van foto's en kaarten aantoont wat jouw ideale werkomgeving is, wat je echt graag zou willen doen en waar je talenten liggen. Dat kan ook zijn: overstappen naar een andere sector. Met hulp van getrainde gidsen zoek je op een leuke manier je ideale pad op de arbeidsmarkt. 'Je krijgt gevoel voor je werkwaarden en ideale baan, zonder in hokjes te denken, in een gesprek van mens tot mens', aldus Margot. 'Dit helpt bij het maken van keuzes die echt bij je passen', vult José aan. Er is enthousiasme uit het hele land, vertellen ze. 'Het is een ontdekkingstocht.'





KLANTREIS ZONDER DREMPELS

Waar gaat het goed?
Waar kan UWV verbeteren?

UWV's Verbindingsofficier K&S klantexpertise Jan Henk Machielse is altijd blij met de input van de cliëntenraden. Zeker in het kader van de nieuwe strategie om te verbeteren en te verbreden. Hou rekening met het doenvermogen van cliënten, is een nieuwe stelregel. 'De mens staat centraal, niet de interne organisatie.'

Al gaat het vaak goed, toch dreigt een op de vijf tussen wal en schip te vallen. 'Die cliënten willen we extra ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld via de maatwerkplaats of cliëntondersteuner.' Maar UWV bepaalt wie daarvoor in aanmerking komt, dat is jammer, vinden sommige deelnemers. En waarom kunnen alle verbeteringen niet nog sneller ingevoerd worden? 'Deze strategie is een beweging die is ingezet', antwoordt Jan Henk. 'We zijn er nog niet. We moeten nog een aantal stappen zetten, het proces van verbetering is onomkeerbaar, maar er is wel geduld nodig.'



an Kniest

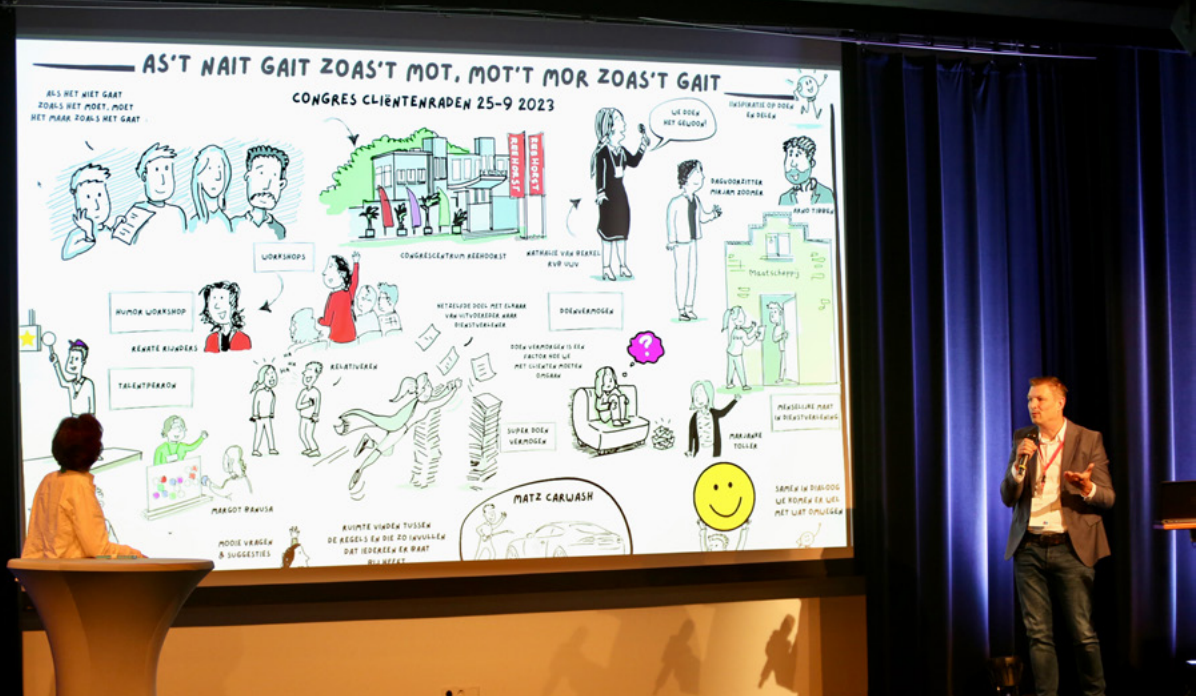
WASHELDEN

Het - commerciële - bedrijf Matz Carwash van sociaal ondernemer Martin Kniest uit Deventer heeft 110 mensen met 12 nationaliteiten 'met begeleidingsbehoefte' in dienst. Statushouders, Wajongers, mensen met psychische beperkingen, een strafblad, in de documentairereeks De Washelden van Beau van Erven Dorens zag een groot publiek hoe Kniests bezielde persoonlijke aanpak soms wonderen doet.

'Werkgevers hebben een afstand tot de arbeidsmarkt, niet deze mensen'

Kniest, voormalig dansschoolhouder, heeft nu een eigen opleiding en jobcoaches in dienst. Het draait allemaal om de kracht van connectie, zo zegt hij, mensen worden weer gezien. Kniest popelt om de 'vergeten' groep statushouders die thuis zit aan het werk te krijgen door banen voor hen wel passend te maken.

Zodat die hoogopgeleide zorgprofessional uit Irak niet meer alleen schoonmaakwerk aangeboden krijgt omdat zijn diploma's hier niet gelden. Het moet maar zoals het gaat. 'Werkgevers hebben een afstand tot de arbeidsmarkt, niet deze mensen.'



'Het ging er vooral over hoe we de ruimtes tussen de regels zo invullen dat iedereen er baat bij heeft'

RUIMTE TUSSEN DE REGELS

'Ceremoniemeester' Arjo Tibben en voorzitter Mirjam Zoomer sluiten deze bijzondere dag weer af. 'Het ging er vooral over hoe we de ruimtes tussen de regels zo invullen dat iedereen er baat bij heeft', constateert hij. Mirjam Zoomer vult hem aan: 'Wat een mooie ontmoetingen, leuke mensen en inspiratie. Ik hoop dat wij als Cliëntenraden dit verhaal in onze oren knopen, we doen het niet alleen voor UWV, maar voor mensen zoals die bij Martin komen.'

De inspiratie is cartoonesk vastgelegd door tekenaar Jurriaan Gorter. Alles zit erin: van doenvermogen tot vrolijke mensen, van mooie vragen tot, uiteindelijk, eendracht, legt hij uit. 'Samen in dialoog, dat is bijzonder om te zien en vast te leggen. We komen er wel', zegt hij. 'Misschien met wat omwegen, maar we gaan onze doelen bereiken.'

