



'ER WAS GOED NAGEDACHT OVER DE KANTOREN'

Roos Pouwels van de UWV-Cliëntenraad keek of UWV-kantoor 'coronaproof' was

Toen UWV na de eerste coronagolf zijn deuren weer voorzichtig op een kier zette voor klanten, bekeek de Cliëntenraad Noord-Holland Noord of de RIVM-richtlijnen voldoende in acht werden genomen. Voorzitter Roos Pouwels en een collega bezochten het Werkplein in Haarlem. 'Het voelde helemaal niet klinisch, ondanks al die plexiglas schermen.'

In het gebouw zitten ook andere organisaties. De vraag of ze een rondje wilden maken en advies wilden geven over onder meer looproutes, was een initiatief van UWV. 'Een compliment', vindt Pouwels. Ze zit sinds vier jaar bij de raad, 3,5 jaar als

voorzitter. 'Het tekent onze goede verstandhouding. Wij hebben regelmatig overleg met de managers van de Werkpleinen in ons gebied: Haarlem, Alkmaar en Zaanstad. We zijn best kritisch, maar we zeggen het ook als het goed gaat.'

Verbeteradviezen

Dat geldt ook voor het bezoek aan Haarlem. 'Het was allemaal zo zorgvuldig gedaan. Er was echt goed over nagedacht. De ontvangst was prima en de sfeer was rustig. Doordat de schermen een tintje hadden, leek het allemaal ook wat minder afstandelijk. Dat is fijn, want voor mensen die hier komen is zo'n bezoek toch vaak een beetje spannend.' Ondanks de complimenten konden Pouwels, die met een kruk loopt, en haar collega een aantal nuttige verbeteradviezen geven. Bij binnenkomst viel het ze op

dat de paal met het handgelpompje te hoog stond voor iemand in een rolstoel. Op de eerste verdieping werd de looproute bovendien aangegeven met een pijl naar links én naar rechts. Verwarrend, vonden ze. 'We hebben een kort verslag gemaakt van de dingen die we opmerkten. In Haarlem werd er gelijk iets mee gedaan. Een van de pijlen werden verschoven en bij de ingang kwam ook een flesje handgel op een tafel te staan.'

Pilot

Haarlem fungeerde als pilot voor de fysieke coronamaatregelen. Daardoor bereikten de adviezen van Pouwels en haar collega ook alle andere UWV-kantoren in het land. 'Het is hartstikke leuk als je input wordt gewaardeerd en dat je door dialoog kunt bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening van UWV.'