

Meer menselijke maat voor cliënten in kwetsbare situaties

Bij UWV geloven we in een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Maar in een wereld die steeds sneller verandert is dat niet vanzelfsprekend.

Tekst **Matthijs Willekes**



Tegenslag kan iedereen treffen, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, werk of financiën. Met het nieuwe kwetsbaarheidsmodel ontwikkelen we een bredere blik op de situatie van onze cliënten. Het is belangrijk om te beseffen dat iedereen in een kwetsbare situatie terecht kan komen. Bij UWV spreken we bewust niet van 'kwetsbare cliënten', maar van mensen in een kwetsbare situatie. Dat is een belangrijk verschil. Kwetsbaarheid is geen label, maar een tijdelijke toestand. Die ontstaat vaak door een opeenstapeling van factoren: levensgebeurtenissen, financiële zorgen, gezondheidsproblemen of gebrek aan sociale steun. Soms is het maar één extra druppel – zoals een verzoek om documenten – die voor iemand de emmer doet

overlopen. Terwijl dit voor een ander een heel redelijke vraag kan zijn.

Balans tussen draagkracht en draaglast

Wanneer de belasting (draaglast) groter is dan wat iemand aankan (draagkracht), raakt de balans verstoord. Dit kan leiden tot uitstelgedrag, stress, het vermijden van contact met UWV of juist een toenemende contactfrequentie. De kans ligt voornamelijk in het breder bekijken van iemands totale situatie: wat is de mate van draagkracht van deze cliënt en hoe ziet de balans eruit tussen wat diegene aankan en wat niet? En wat betekent dit voor onze dienstverlening? ■

Invloed van UWV



UWV ziet mij als mens

- Behoefteterkenning
- Doenlijkheid
- Genoeg tijd en ruimte
- Afstemming op de leefwereld
- Vriendelijkheid en empathie
- Afgestemd contact



UWV helpt

- Aanreiken van alternatieven
- Ondersteuning van vaardigheden
- Ruimte voor sociaal vangnet
- Verwachte proactiviteit
- Stimulans op werkherleving
- Preventie



UWV is redelijk

- Vertrouwen in goede intenties
- Flexibiliteit in naleving regels
- Redelijke wacht- en doorlooptijden
- Transparante uitleg
- Begrip voor omstandigheden
- Couance bij fouten



UWV houdt het simpel

- Taalgebruik
- Behapbare taken
- Begrijpelijke informatie
- Duidelijke verwachtingen
- Consistentie
- Coördinatie tussen medewerkers en instanties

Draagkracht



Persoonlijke financiën

- Eigen inkomen
- Eigen vermogen
- Vermogen van naasten



Demografische kenmerken

- Leeftijd
- Regio
- Opleidingsniveau
- Culturele invloeden
- Arbeidsvermogen



Doenvermogen

- Zelfvertrouwen
- Emoties
- Relativeringsvermogen
- Doorzettingsvermogen
- Assertiviteit
- Overtuiging
- Mentale weerbaarheid
- Rust en tijd



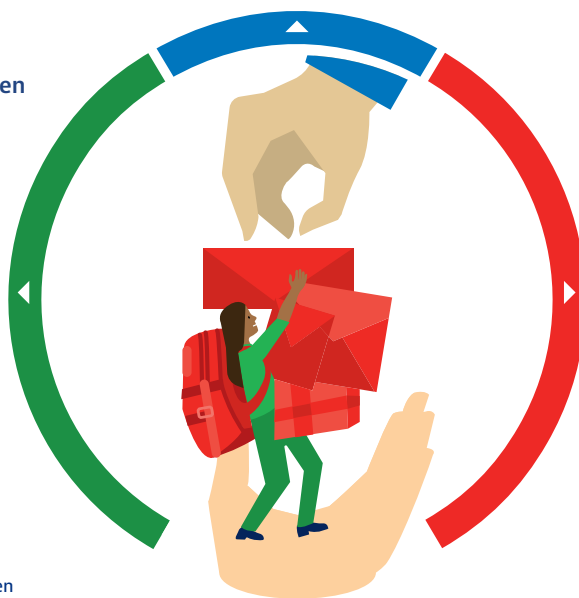
Denkvermogen en vaardigheden

- Taal en rekenen
- Cognitieve vaardigheden
- Digitale vaardigheden
- Werkgerelateerde vaardigheden
- Begrip van overheidsdiensten



Sociaal vangnet

- Familie en vrienden
- Kennissen
- Mantelzorgers
- Professionele hulpverlening



Draaglast



Financiële druk

- Beperking werk & inkomen
- Hoge (woon)lasten
- Schulden



Gezondheid

- Fysieke beperking
- Mentale beperking
- Ziekte
- Zwangerschap



Gezins- en thuissituatie

- Uitdagende gezinssamenstelling
- Onveilige thuisomgeving
- Zorgverplichtingen
- Beperkte toegang tot middelen



Levensgebeurtenissen

- Verhuizen
- Studeren
- Samenwonen
- Scheiden
- Overlijden
- Baanverlies



Interactie met instanties

- Publieke instanties
- Commerciële instanties
- Aantal verschillende instanties
- Samenspel tussen instanties

Het UWV kwetsbaarheidsmodel

De factoren die bepalend zijn voor draagkracht en draaglast, maar ook de invloed die UWV daarop – positief of juist negatief – kan hebben, heeft UWV samengevat in onderstaand kwetsbaarheidsmodel.

Nieuwe manier van kijken

De werking van het model komt tot leven in workshops voor UWV-medewerkers. Illustratief is een oefening waarin zij twee foto's te zien krijgen: een cliënt met een blindengeleidehond en een cliënt bij wie niets bijzonders opvalt. Wie van de twee zit in een kwetsbare situatie? De kern is dat die vraag niet direct kan worden

beantwoord. Een cliënt met een zichtbare beperking hoeft namelijk niet per definitie in een kwetsbare situatie te zitten. Dit hangt helemaal af van de draagkracht van die cliënt. Daarom is het des te belangrijker om meer oog te hebben voor factoren die iemands draagkracht bepalen.

Richting meer menselijke maat

Veel medewerkers hebben al aandacht voor factoren die horen bij een kwetsbare situatie, terwijl het model anderen extra inzicht en houvast biedt om deze onderwerpen bespreekbaar te maken. Daarnaast streven we ernaar om op een eenduidige manier naar cliënten te kijken

en stimuleren we het verkennen van hun situatie. Het kwetsbaarheidsmodel kan hierbij helpen – het is nadrukkelijk geen checklist. Door tijdig kwetsbaarheid te signaleren en ondersteuning te bieden, helpen we cliënten regie te behouden of terug te krijgen. Hiermee doorbreken we de vicieuze cirkel waarin iemands doenvermogen afneemt en problemen zich opstapelen. Soms zit de oplossing in kleine dingen: heldere uitleg, extra tijd of bijvoorbeeld hulp bij het invullen van formulieren. De volgende stap is verdere integratie van dit model, zowel in ons dagelijkse werk als bij de ontwikkeling van nieuwe of verbeterde dienstverlening.