



## **UWV als open organisatie**

### *Balans in de dienstverlening*

Een uitvoerende organisatie als UWV bewaakt voortdurend de balans tussen dienstverlening en controle; dat is altijd al zo geweest. Die balans levert altijd spanning op. De wijze van dienstverlening – en de inzet per onderdeel van de organisatie – is steeds een resultante van de beschikbare middelen en de gemaakte keuzes in het evenwicht tussen enerzijds klantvriendelijke en laagdrempelige dienstverlening en anderzijds de mate van controle en handhaving. Die beide aspecten van de balans zijn ook tijdgebonden; zij volgen de omvang van het budget en politieke wijzigingen in de wettelijke opdracht.

Het ontvangen, analyseren en acteren op signalen uit de organisatie van mensen die bezorgd zijn over de uitwerking van die balans of zich onvoldoende gehoord voelen, is een van de aspecten die samen gaat met het voortdurend zoeken naar de gewenste balans. UWV zet in op een cultuur, waarin signalen van de medewerkers in de lijn worden opgepakt. Het afhandelen van interne fraudesignalen is afzonderlijk ingeregeld en wordt specifiek gestuurd en verantwoord.

Er kunnen echter ook situaties zijn, waarin medewerkers zich niet voldoende veilig voelen, signalen te delen of het beeld hebben dat deze onvoldoende worden opgepakt. Dat heeft ook UWV het afgelopen decennium meegemaakt. De manier waarop ook met deze signalen wordt omgegaan en de vrijheid die medewerkers voelen om deze signalen te uiten, bepalen de openheid van een organisatie, als onderdeel van de totale cultuur.

### *De openheid binnen UWV*

UWV heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in een open cultuur. Medewerkers moeten zich vrij voelen om zaken waar zij mee zitten, open aan te kunnen dragen. Waar men toch twijfel heeft of dit in openheid kan, moeten er kanalen zijn om toch zorgen naar voren te kunnen brengen. UWV heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het creëren van een stevige borging voor het kunnen melden van dergelijke signalen.

Deze open organisatie is op een aantal manieren concreet ingevuld. Uiteraard is de Ondernemingsraad een eerste loket. Daarnaast geldt het Centraal Meldpunt Fraude als een belangrijk kanaal om fraude te melden. Ook zijn er externe vertrouwenspersonen. Maar naast deze gebruikelijke communicatiekanalen is de afgelopen jaren nog een groot aantal aanvullende communicatiekanalen ingericht binnen UWV.

In de eerste plaats is het bureau Integriteit een bureau dat onafhankelijk van de lijnorganisatie is gepositioneerd, eigen onderzoeksmogelijkheden heeft en rechtstreeks rapporteert aan de RvB.

Daarenboven kent UWV een Externe Commissie Integriteit (met een hoogleraar integriteit als voorzitter en leidinggevend van grote organisaties als leden); deze Commissie bestaat al drie jaar en doet periodiek onderzoek naar integriteit in brede zin binnen UWV en rapporteert daarover door middel van een integriteitsdashboard UWV-breed en per UWV-onderdeel.

In overleg met de OR is in de derde plaats in 2013 de rol van het Luisterend Oor geïntroduceerd. Medewerkers van het Luisterend Oor helpen UWV-medewerkers hun weg naar en toegang te vinden tot de reguliere voorzieningen die zijn ingesteld, passend bij het desbetreffende conflict of zorg. Deze reguliere instellingen zijn onder meer het mediationbureau, Bureau Integriteit en de geschillencommissies. De medewerkers van

het Luisterend Oor helpen de betreffende medewerkers om het conflict of zorg bij die geëigende instanties te brengen. Zij nemen het conflict of zorg niet over.

In de vierde plaats is een groot aantal 'loketten' ingericht, waar medewerkers met elkaar en naar de organisatie kunnen communiceren. Als voorbeelden kunnen worden genoemd de Interne Commissie Ethiek, het Open loket Bureau Integriteit, de Publicatie polls op de Digitale Werkomgeving UWV (DWU), de Publicaties over dilemma's op de DWU (met een open digitale dialoog), de Nieuwsbrief integriteit.

Tenslotte worden periodiek trainingen/workshops integriteit voor medewerkers en management georganiseerd en is er een E-learning integriteit. In 2017 is tevens de nieuwe Gedragscode UWV vastgesteld.

Al deze maatregelen hebben er mede toe bijgedragen dat de uitkomsten van het meest recente WerkbelevingsOnderzoek (WBO) 2018 ook op het punt van openheid en integriteit zeer positief waren. Met een respons van meer dan 70% en scores die op alle onderdelen hoger waren dan in 2016 en hoger waren dan de benchmark waarden medewerkers hun werkplezier hoog. Specifiek op het onderdeel Sociale Veiligheid liggen de scores ruim boven het cijfer 7 en zijn ze ook op dit punt hoger dan in 2016 en hoger dan de benchmark.

Wij zijn trots op de wijze waarop we de afgelopen jaren invulling hebben gegeven aan een open en verantwoordelijke cultuur en rekening hebben gehouden met de mogelijkheid dat er situaties kunnen zijn waarin medewerkers zich onvoldoende gehoord vinden in de lijnorganisatie.

Ondanks al deze maatregelen en kanalen kan het altijd zijn dat er nieuwe signalen naar boven komen die dit positieve beeld in twijfel trekken. Dergelijke signalen zijn altijd reden voor nader onderzoek. Dat kan zijn binnen UWV. Maar het kan ook goed zijn om extern en onafhankelijk te laten toetsen of wijzigingen of aanvullingen gewenst zijn in de wijze waarop UWV alle mogelijkheden om zaken naar voren te brengen, heeft geregeld. UWV heeft openheid zeer hoog in het vaandel staan, dus is het goed om iedere twijfel over de vraag of er een kern van waarheid in signalen zit, weg te nemen en dit in alle openheid te laten onderzoeken. Op die manier kan worden getoetst of er toch nog verbetering gewenst en mogelijk is. De Externe Commissie Integriteit zal daarom een externe deskundige vragen een dergelijke toets uit te voeren. Zoals in de andere notitie is aangegeven, zal de Accountantsdienst een audit doen op de afhandeling van fraudesignalen.