

# Weer een pijnpunt minder

Van het invoeren van een vast aanspreekpunt tot het vereenvoudigen van formulieren.  
Drie praktijkvoorbeelden van hoe we het voor onze cliënten makkelijker maken.

## Vast aanspreekpunt voor vastgelopen cliënten

Lotte Zwaan, cliëntondersteuner

### ‘Hij had schulden en dreigde zijn koopwoning kwijt te raken’

‘De cliënt, een dertiger, had zijn leven goed op de rit, tot zijn partner hem verliet. De man had een zeer laag doenvermogen, wat tot grote problemen leidde toen hij er alleen voor stond. Toen zijn werkgever hem onterecht had ontslagen, wist hij niet wat hij moest doen, dus deed hij niets. Daardoor had hij al 9 maanden geen inkomsten. Het was vijf voor twaalf: hij had schulden en dreigde zijn koopwoning kwijt te raken. Ik heb hem stap voor stap begeleid om met terugwerkende kracht Ziektewet aan te vragen. Dat is niet mijn taak, maar hij is écht digibeet en had al vier keer per ongeluk zijn DigiD geblokkeerd. Ook is met spoed een bewindvoerder geregeld. Nu heeft hij inkomen, behoudt hij zijn huis en heeft hij betalingsregelingen getroffen met schuldeisers. We hebben hem echt voor grote problemen kunnen behoeden. Nu kan hij zich weer richten op werk.’

## Vast aanspreekpunt voor Wajongers

Kees van den Bosch, arbeidsdeskundige

### ‘Geen onrust over een bonus’

‘Ik ben contactpersoon van een werkgever die meerdere Wajongers in dienst heeft. Als verrassing heeft hij eind oktober 2023 aan elke werknemer een bonus uitbetaald. Die bonus heeft invloed op de hoogte van de uitkering. En dát zorgde voor best wat onzekerheid en vooral ook onrust onder deze Wajongers. ‘Wát kan ik nu besteden van de bonus?’. Normaal gesproken wordt van de Wajongers verwacht dat ze deze ‘extra inkomsten’ zelf doorgeven aan UWV. Dat gaat lang niet altijd goed. Daarom heb ik als vast aanspreekpunt contact gelegd met de betrokken UWV-afdeling en hebben we besloten om alles direct te verrekenen. Daarvoor hoefden de Wajongers niks te doen. Binnen een paar dagen was alles geregeld en duidelijk hoeveel geld ze extra kregen.’

## Vereenvoudigen formulieren

Diana Vogel, verbetermanager en procesbegeleider

### ‘We willen kwetsbare jongeren een goede start geven’

‘Te moeilijk, te lang en stigmatiserend, zo beoordeelden ouders het formulier voor de Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen (ABA) voor hun kind in het voortgezet speciaal- en praktijkonderwijs (vso-pro). Via deze aanvraag krijgt de leerling een plek in het doelgroepregister en dat garandeert onder meer extra coaching en begeleiding bij een latere baan of stage. Een belangrijk moment dat eraan bijdraagt dat deze kwetsbare jongeren straks een goede start maken op de werkvloer. Maar ouders weigerden steeds vaker om te tekenen. Inmiddels heb ik met alle betrokkenen het formulier teruggebracht naar één pagina en veel positiever en begrijpelijker geformuleerd. Resultaat: ouders begrijpen het nu wel, hebben we gemerkt in de pilot. Ze vullen het formulier zonder aarzelen in. Weer een pijnpunt minder in onze dienstverlening.’

