



# Werken vanuit de menselijke maat, wat is dat eigenlijk?

Het streven bij UWV is dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Zoals **Johanna**, voor wie Klantadviseur Ivon van UWV de allerlaatste strohalm was.

Het leven lachte Johanna Bürschen (38) toe. Ze groeide op in Duitsland, kwam voor een studie naar Nederland en bleef. Jong, slim, hoogopgeleid. En toen sloeg het noodlot toe. Ze werd overreden en raakte zwaar gewond. 'De neuroloog zei: u kunt nooit meer werken.'

Ze weigerde zich daarbij neer te leggen en dwong zichzelf mee te blijven doen, wat uiteindelijk lukte met een dieet van slaappillen voor de nacht en speed om overdag te functioneren. 'Totdat een arbo-arts doorhad wat ik aan het doen was en mij op non-actief stelde.' Via UWV ging Johanna een revalidatieproces in en kreeg ze hulp met afkicken. Ook kreeg ze na enige tijd een hulphond. 'Belle heeft mijn leven veranderd. Ze kan ruiken wanneer ik een krampaanval krijg. De hond heeft me laten inzien dat werkgemers niet meer op mij zaten te wachten, met maar een of twee uur actieve uren op een dag. Dat besef hakte erin, maar was ook het begin van de weg waarin ik nieuwe invulling van mijn leven kon zoeken.'

Een grote wens van Johanna was: zelfstandig wonen, in een eigen huis, zodat ze onafhankelijk kon werken aan een gestaag herstel en terugkeer. Na een lange zoektocht vond ze een woning. 'Nou, het was een bouwval. Maar daarom was het relatief betaalbaar.' Na wederom een lange zoektocht vond haar adviseur een hypotheekverstrekker. Alles leek in kannen en kruiken. Maar op het laatste moment eiste de

financier een op maat geschreven verklaring van UWV, dat Johanna's uitkering levenslang zou zijn. Daar was nog 24 uur de tijd voor. 'De gebruikelijke formulieren voldeden niet. Ik belde naar UWV en vechtend tegen de tranen deed ik mijn verhaal.'

Ivon de Visser nam de telefoon op. 'Normaal gesproken maak ik bij zo'n verzoek een melding in ons systeem en dan belt een uitkeringsdeskundige een dag later terug. Maar dat zou te laat zijn. En ik hoorde de paniek in Johanna's stem.' Ivon probeerde zelf contact te leggen met de uitkeringsdeskundige uit Johanna's regio, maar dat lukte niet. 'Ik heb toen tegen Johanna gezegd: ik blijf bellen en bel je hoe dan ook persoonlijk terug.' Ivon belde vervolgens een voor een de lijst met uitkeringsdeskundigen af, totdat ze een collega trof die dezelfde (inmiddels) avond de verklaring kon opstellen en afstemmen met de financier. 'Het duurde nog even, omdat de financier eerst geen genoegen nam met de verklaring. Met wat heen-en-weer bellen en mailen kwamen we eruit. Johanna was zó opgelucht. Voor mij is dit nu het nieuwe normaal: kijken wat je kunt doen om iemand écht te helpen.'

Johanna: 'Ik voel me weer onderdeel van de maatschappij. Mede dankzij Ivon en haar collega's. De impact die zij hebben gehad op mijn leven is immens. Ik ben ze oneindig dankbaar.' ■

Johanna Bürschen



'Zonder die ene verklaring zou ik geen hypotheek krijgen, en zou mijn kans om eindelijk vanuit een eigen woning weer mee te kunnen doen aan de samenleving verkeken zijn'