

RAAD VAN KINDEREN



DOOR DE OGEN van een kind

De Raad van Kinderen bracht op verzoek van UWV advies uit over hoe UWV WERKbedrijf zijn dienstverlening kan verbeteren. 'Wees vriendelijker', zeiden de kinderen.

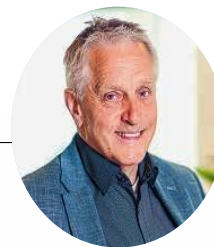
BEELD MERLIJN DOOMERNIK | TEKST FLORIS VAN DOGTEROM



BEGIN DIT JAAR kregen enkele afdelingen van UWV bijzonder bezoek. Een groep schoolkinderen van een jaar of 11 bezocht het hoofdkantoor en een klantzone van WERKbedrijf en sprak met klantadviseurs, andere medewerkers en klanten. Nog bijzonderder was dat de kinderen op basis van hun bevindingen advies uitbrachten over hoe WERKbedrijf zijn werk beter kan doen. Maar het allerbijzonderste: UWV gaat daadwerkelijk iets met dat advies doen. Dit is allemaal minder vreemd dan het op het eerste gezicht misschien

lijkt. Want UWV had de kinderen zelf uitgenodigd om mee te denken over bepaalde aspecten van de bedrijfsvoering. De twaalf leerlingen van de Multatuluschool in Amsterdam kwamen daar in hun functie van Raad van Kinderen, een project van de Missing Chapter Foundation. Deze stichting, een initiatief van prinses Laurentien (foto) van Oranje, zet zich in voor kind-inclusie. 'Missing Chapter wil dat kinderen meedenken over belangrijke besluiten van bedrijven en organisaties', zegt directeur Marloes van der Have. ►

KINDERRAAD



LIEVER BONDGENOOT
DAN BOEMAN

- 'Kinderen hebben daar volgens het Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties recht op. Maar wat misschien nog wel belangrijker is: kinderen hebben nog hun originele denkracht. Volwassenen zitten vaak 'vast'. Vast aan verwachtingen, aan conventies, aan angst voor de reactie van leidinggevend. Daar heeft een kind geen boodschap aan. Het zegt wat het denkt, want het kan niet anders. Een kind denkt niet: wat is haalbaar? maar: wat kunnen we bereiken? Die frisse blik kan heel nuttig zijn.'

SCEPSIS OVERWONNEN

Hoewel het idee van kind-inclusie aanvankelijk op enige scepsis van de volwassen wereld kon rekenen ("Wat gaat een kind ons vertellen wat wij nog niet weten?"), zien steeds meer bedrijven, organisaties en overheden het nut ervan in. Raden van Kinderen werden bijvoorbeeld betrokken bij dialogen met gemeentes over armoede. Daaruit kwam steeds naar voren dat kinderen zich schamen voor hun armoede. Op basis van deze inzichten wordt er nu lesmateriaal ontwikkeld waarmee scholen het thema armoede en schaamte bespreekbaar kunnen maken. En Unilever vroeg aan de Raad van Kinderen op welke manier de multinational een rol kan spelen bij de oplossing van het klimaatprobleem. De kinderen adviseerden de grootproducent van douche-producten om mensen op een vrolijke, niet-belerende manier te vertellen dat ze te lang douchen. Dat resulteerde in het project WaterSpaarders, waardoor inmiddels 80.000 kinderen en hun gezinnen niet langer dan 5 minuten per dag douchen. Dat heeft sinds 2014 een besparing opgeleverd van 3,7 miljard liter warm water.

VOORBEELDFUNCTIE

UWV vroeg aan de Raad van Kinderen of deze kon onderzoeken hoe WERKbedrijf werkzoekenden zo goed mogelijk kan helpen. WERKbedrijf wil de helpende vriend

zijn, maar moet ook strikt binnen de wet opereren. Dat wringt nogal eens. In hun observaties hadden de kinderen het dan ook vaak over de 'strengte' uitstraling van UWV. Zo kregen ze vanwege de beveiligers bij de ingang van de UWV-kantoren het gevoel dat klanten zich snel als crimineel behandeld voelen. Ook de dreigende toon van veel brieven van UWV draagt daar volgens hen aan bij: 'Dreigen is niet goed. Dat is gewoon niet vrolijk.' Daarnaast stuitte het feit dat UWV twee websites heeft op onbegrip: 'Gebruik niet twee websites, maar één. Je kunt geen vriend zijn met twee gezichten.' Die website mag van de kinderen sowieso wat minder saai, met minder lappen tekst en meer filmpjes en animaties. Neem een voorbeeld aan YouTube, adviseerde een 11-jarig meisje: 'Weet je wat het is met die YouTubers? Die zijn zo goed omdat ze alles vrolijk maken.' Samenvattend vinden de kinderen dat WERKbedrijf zich vriendelijker moet opstellen en het contact met de klant persoonlijker moet maken.

NIET VRIJBLIJVEND

Een Raad van Kinderen bestaat meestal uit een groep kinderen uit de bovenbouw van de basisschool. Scholen kunnen zichzelf aanmelden bij Missing Chapter. Er vindt geen selectie plaats, zegt Van der Have. 'Wij geloven dat ieder kind iets kan bijdragen.' Bedrijven en organisaties kunnen zich ook zelf aanmelden, of worden aangezocht door Missing Chapter. De Raad van Kinderen gaat vervolgens aan de slag met een strategisch dilemma van de organisatie, op een manier die de kinderen zelf willen: ze bekijken de hulpvraag van de aanvrager van alle kanten en bepalen zelf wat ze willen zien, waar ze op bezoek willen gaan en met wie ze willen praten om meer te weten te komen. Dan brengen ze advies uit aan de Raad van Bestuur of directie van de organisatie en gaan daarover in gesprek. De RvB of directie besluit vervolgens wat ze met de adviezen van de Raad van Kinderen gaan doen (of

Tof Thissen, directeur WERKbedrijf

'Ik vind de Raad van Kinderen een gouden idee. De kinderen keken met dezelfde verbazing en openheid naar UWV als ikzelf in de eerste maanden dat ik hier rondliep. Daardoor zagen ze dingen die ik allang niet meer zag, bijvoorbeeld dat er beveiligingsmensen in uniform bij de ingang zitten. 'Waar zijn jullie bang voor?', vroegen ze. Een heel terechte vraag, want we zijn liever bondgenoot van mensen dan dat we de boeman spelen. Sommige adviezen van de Raad van Kinderen kunnen we niet opvolgen, andere wel, al zal dat natuurlijk niet van vandaag op morgen zijn. En ikzelf heb me voorgenomen om weer met een verwonderde blik rond te lopen.'

niet gaan doen) en leggen hun besluiten aan de kinderen uit.

De samenwerking van een organisatie met de Raad van Kinderen is niet vrijblijvend, zegt Van der Have. 'Die moet minimaal drie jaar duren en Missing Chapter blijft voortdurend in contact met de organisatie om te monitoren wat er met de adviezen van de Raad van Kinderen gedaan wordt.' De eerste reacties van UWV op de adviezen van de Raad van Kinderen zijn zonder uitzondering positief. Binnenkort laat de directie van WERKbedrijf aan de kinderen weten wat er met hun adviezen gaat gebeuren. Van der Have, tot slot: 'Het landschap waarin UWV opereert is complex. Ik vind het bijzonder dat UWV oprecht nieuwsgierig is naar de mening van kinderen. Daarmee vervult het wat dat betreft een voorbeeldfunctie.' ■

A portrait of Marloes van der Have, a woman with blonde hair, wearing a red top and a white jacket. She is standing in front of a blue tiled wall with white grout. To her left is a vase with pink flowers. Two industrial-style pendant lights hang from the ceiling. The text is overlaid on the top left of the image.

'MISSING CHAPTER
WIL DAT KINDEREN
MEEDENKEN
OVER BELANGRIJKE
BESLUITEN VAN
BEDRIJVEN EN
ORGANISATIES'

Marloes van der Have