

Ik overweeg lid te worden
van de cliëntenraad UWV!

De cliëntenraad bij UWV...

...is dat iets
voor mij?

Over de cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle klanten van UWV, dus iedereen met een uitkering (zoals WW, WIA, WAO, Wajong, Ziektewet) of voorziening (bijvoorbeeld een vervoersvoorziening of een jobcoach) en iedereen die als werkzoekende staat ingeschreven bij het UWV WERKbedrijf.

UWV heeft één landelijke cliëntenraad. Bovendien heeft elk van de elf UWV-districten een eigen cliëntenraad. Er is dus altijd een cliëntenraad in het district waaronder uw woonplaats valt. Iedere raad bestaat uit zestien leden. Alle leden van de cliëntenraad zijn zelf klant van UWV.

De werving en voordracht van nieuwe leden wordt gedaan door belangenorganisaties, zoals vakbonden, patiënten- en cliëntenorganisaties.

Inhoud

Waarom deze brochure?	3
Lid van een cliëntenraad	3
Aan het lidmaatschap van een cliëntenraad worden voorwaarden gesteld	3
Waarop mag u rekenen?	5
Hoeveel tijd kost een actief cliëntenraadslidmaatschap?	6
Profiel lid Centrale Cliëntenraad	8
Profiel lid districtscliëntenraad	9
Wat vragen belangenorganisaties van hun kandidaat-clieëntenraadsleden?	10
Wat bieden belangenorganisaties aan hun kandidaat-clieëntenraadsleden?	10
Mogelijkheden en onmogelijkheden	11
Wilt u meer weten?	12

Waarom deze brochure?

Bij UWV is een groep mensen bezig met de uitvoering van cliëntenparticipatie, één van de wettelijke taken van UWV. Zij hebben gezamenlijk met de betrokken belangenorganisaties deze brochure samengesteld. De namen van de afvaardigende belangenorganisaties vindt u op www.clientenraad-uwv.nl.

De cliëntenraad zet zich in voor het verbeteren van de kwaliteit van het werk van UWV. Klanten zijn bij uitstek (ervarings)deskundig als het gaat om het beoordelen van die kwaliteit, omdat zij de dienstverlening 'aan den lijve' ervaren. Door bundeling van de deskundigheid kan een cliëntenraad goede adviezen geven als het gaat om het verbeteren van die dienstverlening van UWV.

In de brochure '**Voor u en door u**' kunt u lezen wat de cliëntenraad zoal doet en welke cliëntenraden er bij UWV zijn.

Als u overweegt toe te treden tot de cliëntenraad, is het belangrijk dat u vooraf weet wat u kunt verwachten. In de brochure die u nu leest, maken de samenstellers u graag duidelijk welke eisen het werk van de cliëntenraad aan u stelt en hoeveel tijd dit werk u kost.

Lid van een cliëntenraad

Het lidmaatschap van een cliëntenraad is vrijwilligerswerk. Dat betekent werk, wél vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Dat vraagt nogal wat van u. Aan de andere kant kunt u aan uw lidmaatschap ook heel wat ontnemen, waaronder voldoening. De samenstellers van deze brochure gaan daar op deze bladzijden dieper op in.

Aan het lidmaatschap van een cliëntenraad worden voorwaarden gesteld

- U bent hebt een uitkering of voorziening van UWV of u staat als werkzoekend ingeschreven bij UWV Werkbedrijf. Uw lidmaatschap eindigt op het moment dat u geen klant meer bent van UWV of op het moment dat de maximale zittingsduur is bereikt.
- U bent in staat signalen over de dienstverlening van UWV op te vangen, te bundelen en te vertalen naar verbetervoorstellen. Die voorstellen monden uit in adviezen van de cliëntenraad aan UWV. U beschikt over contacten met andere klanten van UWV, zelf of via uw kandiderende belangenorganisatie.
- U bent bereid en in staat om contacten te onderhouden met cliëntenparticipatie bij één of meer lokale Werkpleinen.
- U bent op de hoogte van wet- en regelgeving op het gebied van de sociale verzekeringen binnen de werkzaamheid van de cliëntenraad, of u bent bereid om u de hiervoor benodigde kennis eigen te maken. Daarnaast bent u bereid ook tijd te investeren om aangeboden scholing te volgen.
- U bent in staat in een team van mensen met sterk wisselende achtergronden te functioneren in een sfeer van wederzijds respect en acceptatie van verschillen en beperkingen.
- Uw achterban en andere klanten van UWV en hun ervaringen zijn het uitgangspunt voor uw handelen. Op basis hiervan bent u bereid (en zo nodig zonder last of ruggespraak) een mening te vormen in goede samenwerking met andere cliëntenraadsleden.
- U bent bereid en in staat actief deel te nemen aan het werk van commissies van de cliëntenraad.
- U bent bereid en in staat te communiceren via e-mail en gebruik te maken van internet.
- U kunt aan activiteiten op verschillende locaties deelnemen.
- U weet zorgvuldig om te gaan met informatie waarover vertrouwelijkheid is afgesproken.
- U bent bereid en in staat om constructief samen te werken.
- U kunt vermijden dat u politieke ideologieën van uzelf of van de achterbanorganisatie die u vertegenwoordigt, in de cliëntenraad uitdraagt.

Waarop mag u rekenen?

Tegenover het lidmaatschap van de cliëntenraad staat geen salaris. Toch kunt u ‘opbrengst’ verwachten van uw werk in de cliëntenraad. U heeft invloed op de kwaliteit van de dienstverlening van UWV en kunt daarmee maatschappelijk iets voor anderen betekenen.

Verder volgt u trainingen en ontwikkelt u vaardigheden, zoals spreken in het openbaar en vergaderen. Ook kunt u uw gedachten en ideeën mondeling en schriftelijk op begrijpelijke wijze presenteren en opkomen voor de belangen van anderen. Door uw lidmaatschap van de cliëntenraad breidt u uw netwerk flink uit.

De volgende zaken zijn in dit verband van belang:

Garantstelling

UWV zorgt ervoor dat klanten die lid zijn of waren van een UWV-clientsraad vanwege hun lidmaatschap geen enkel nadeel ondervinden ten aanzien van de uitkering, voorziening of begeleiding die zij ontvangen van UWV en/of door de bejegening door medewerkers van UWV.

Ondersteuning cliëntenraad

UWV zorgt voor adequate ondersteuning van de cliëntenraad en voor vergaderaccommodatie met de daarbij behorende aanvullende voorzieningen.

Scholing

Zowel UWV als kandiderende organisaties zorgen voor geschikte scholing.

Vergoeding van gemaakte kosten

UWV verstrekt op declaratiebasis vergoeding voor reiskosten en overige kosten (porti, kopiëren, telefoon, incidentele kinderopvang, kleine kantoorbenodigdheden e.d.) die u in verband met het lidmaatschap van de cliëntenraad maakt. De onkostenvergoeding is zodanig dat het lidmaatschap van de cliëntenraad u geen geld mag kosten.

Hoeveel tijd kost een actief cliëntenraadslidmaatschap?

Vorbereiding van bijeenkomsten, reistijd, het inlezen en de hier niet omschreven activiteiten van de kandiderende organisaties vergen ook de nodige tijd en inspanning. De totale tijdsbesteding komt daardoor gemiddeld op tenminste één dag per week.

Als u zitting wilt nemen in de cliëntenraad, betekent het dat u bereid en in staat bent om naar bijeenkomsten te reizen. Dit kan voor de één een grotere inspanning betekenen dan voor de ander. De reistijd is natuurlijk afhankelijk van de afstand van uw woonplaats tot de locatie waar de bijeenkomst plaatsvindt.

Voor een inschatting van de tijdsbesteding, zie de tabel op de volgende pagina.

Profiel lid Centrale Cliëntenraad

Soort bijeenkomst	frequentie	vergadertijd	locatie*
Cliëntenraads-vergadering (CV)	4 tot 6 per jaar	dagdeel	In UWV-locatie in het district, landelijk in Amsterdam
Overlegvergadering (OV)	4 tot 6 per jaar	dagdeel	In UWV-locatie in het district, landelijk in Amsterdam
Themadag(delen)	2 tot 6 per jaar	dag(deel), soms gekoppeld aan CV of OV	In UWV-locatie in het district, landelijk in Amsterdam
Training	2 per jaar	2 tot 4 dagdelen, soms met overnachting	Extern in de eigen regio, landelijk centraal
Scholing	2 per jaar	1 tot 2 dagdelen, soms gekoppeld aan CV of OV	In UWV-locatie in het district, landelijk in Amsterdam
Jaarconferentie	1 per jaar	2 dagdelen	Centraal in Nederland
Jaarconferentie Landelijke Cliëntenraad SUWI (LCR)	1 per jaar	2 dagdelen	Centraal in Nederland
Commissie-vergaderingen	2 tot 6 per jaar	1 dagdeel	In UWV-locatie in het district, landelijk in Amsterdam
Deelnemen aan/bijwonen van door UWV landelijk aangeboden presentaties	1 à 2 per jaar	1 dagdeel	Centraal in Nederland
Contacten onderhouden met de cliëntenparticipatie op een Werkplein	4 per jaar	1 dagdeel	In het district

* Tenzij expliciet 'extern' is genoemd, faciliteert UWV vergaderaccommodatie in een of in de nabijheid van de UWV-locaties in het district (landelijk in Amsterdam), afhankelijk van de beschikbaarheid.

Houding	<ul style="list-style-type: none"> • U hebt uw eigen ervaringen rondom uw situatie als klant van UWV een hanteerbare plaats in uw leven gegeven, de ervaringen als het ware 'verwerkt'. • U bent een beleidsmatige denker d.w.z. u kunt vanuit een 'helikopterview' verbanden, oorzaken en gevolgen overzien. • U legt gemakkelijk contacten met andere klanten van UWV. • U staat open voor meningen van anderen.
Kennis en inzicht	<ul style="list-style-type: none"> • U kent in grote lijnen de uitvoeringspraktijk van de sociale wetten die UWV uitvoert. • U hebt kennis van het functioneren van cliëntenraden en hun onderling verband.
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> • U kunt beleidsnota's lezen en vertalen naar de praktijk. • U kunt de van UWV ontvangen (ongevraagde en gevraagde) informatie voor cliëntenraadsleden lezen, begrijpen en toetsen op de mogelijke gevolgen voor de klanten. • U kunt gevraagd en ongevraagd (schriftelijk) advies geven aan de directie van UWV (de uitvoeringsinstelling) bij voorstellen en plannen van UWV. • U kunt efficiënt en effectief vergaderen. • U kunt onderhandelen. • U kunt communiceren en neemt graag initiatieven. • U kunt beoordelen of het zinvol is beschikbare informatie binnen uw cliëntenraad te delen met andere cliëntenraden binnen de sector Sociale Zekerheid (signaleringsfunctie). • U kunt netwerken, zowel binnen de organisatie die u afvaardigt als met andere organisaties. • U kunt de signalen vanuit de klantenkring, belangenorganisaties en andere cliëntenraden adequaat hanteren en zo nodig vertalen in adviezen. • U kunt samenwerken met raadsleden onderling en met andere organisaties en mogelijke oplossingen bedenken voor problemen. • U kunt snel informatie zoeken en vinden, zo nodig bijgestaan door deskundigen.

Profiel lid districtscliëntenraad

Wat vragen belangenorganisaties van hun kandidaat-clientsraadsleden?

Er zijn elf in de districten werkende cliëntenraden

Houding	<ul style="list-style-type: none">• U hebt uw eigen ervaringen rondom uw situatie als klant van UWV een hanteerbare plaats in uw leven gegeven, de ervaringen als het ware 'verwerkt'.• U legt gemakkelijk contacten met andere klanten van UWV.• U kunt verbanden, oorzaken en gevolgen van informatie overzien.• U staat open voor meningen van anderen.
Kennis en inzicht	<ul style="list-style-type: none">• U kent in grote lijnen de uitvoeringspraktijk van de sociale wetten die UWV uitvoert.• U hebt kennis van het functioneren van cliëntenraden en hun onderling verband.
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none">• U kunt efficiënt en effectief vergaderen.• U kunt samen met anderen gevraagd en ongevraagd een schriftelijk advies over de uitvoering uitbrengen aan de districtsmanager Klant & Service.• U kunt de 'beleids' informatie van UWV en van landelijk werkende cliëntenraden vertalen naar uitvoering door UWV en deze afstemmen met de ervaringen van de doelgroep, de klanten.• U kunt suggesties destilleren uit ervaringen met de uitvoering en die suggesties, al dan niet als signaal, neerleggen binnen de (cliëntenparticipatie)organisatie (daar waar deze tot verbetering kunnen leiden).• U kunt onderhandelen.• U kunt beoordelen of het zinvol is beschikbare informatie binnen uw cliëntenraad te delen met andere cliëntenraden binnen de sector Sociale Zekerheid (signaleringsfunctie).• U kunt netwerken binnen de organisatie die u afvaardigt en met andere organisaties.• U kunt samenwerken met raadsleden onderling en met andere organisaties en mogelijke oplossingen bedenken voor problemen.• U kunt gemakkelijk contact leggen met cliënten van UWV.• U kunt snel informatie zoeken en vinden, zo nodig bijgestaan door ondersteuning van deskundigen.

Deze organisaties hebben (ieder) vanuit hun eigen positie een profiel opgesteld, geënt op hun eigen achtergronden en ideeën over de specifieke wensen qua kennis, ervaring en vaardigheden. Daarmee houden organisaties ook rekening met de specifieke eisen voor een cliëntenraadslid van een districts- dan wel van een landelijke cliëntenraad.

De kandiderende belangenorganisaties respectievelijk hun koepelorganisaties vindt u op www.clientsraad-uuv.nl.

Wat bieden belangenorganisaties aan hun kandidaat-cliëntenraadsleden?

De belangenorganisaties dragen zorg voor een goed contact (d.m.v. bijvoorbeeld signalering via helpdesks, themabijeenkomsten, meldweken en terugkoppeling) tussen de door hen afgevaardigde persoon/personen en de achterban van de betreffende organisatie. Ongeorganiseerden worden in dit contact ook betrokken.

Lid worden

Om als kandidaat van de cliëntenraad voorgedragen te worden, moet u aangesloten zijn bij een belangenorganisatie. Neem voor meer informatie contact op met één van deze organisaties. Zij kunnen u voordragen als lid van de cliëntenraad van UWV. Meer informatie kunt u vinden op www.clientenraad-uwv.nl.

Niet vervulbare vacatures?

Niet vervulbare vacatures worden na 6 maanden beschikbaar gesteld aan niet-georganiseerde uitkeringsgerechtigden. Als dit zich voordoet, zal UWV zelf de werving van kandidaten ter hand nemen.

Mogelijkheden en onmogelijkheden

De cliëntenraad doet zijn best invloed uit te oefenen - en wel door UWV te adviseren - om de kwaliteit van dienstverlening aan klanten van UWV te verbeteren. Het gaat daarbij om de belangen van alle klanten van UWV. De cliëntenraad is er niet voor de individuele behandeling van problemen of klachten. Daarvoor zijn andere procedures zoals bezwaar en beroep en de klachtenregeling UWV.

Klachten kunnen echter een symptoom zijn van een kwalitatief niet optimaal op de klant gerichte uitvoering of communicatie. Bezien vanuit het klantenperspectief kan bij uitstek een cliëntenraad UWV adviseren over verbeterpunten op deze gebieden.

Daarom is geregeld dat elke cliëntenraad, vanuit eigen initiatief van UWV of op verzoek van de cliëntenraad, alle informatie krijgt die de cliëntenraad voor de uitvoering van zijn taken nodig heeft, tenzij dit wettelijk niet mogelijk is.

Wilt u meer weten?

Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV

UWV heeft op grond van de Wet SUWI (Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen) de Regeling van cliëntenparticipatie UWV opgenomen in een besluit dat is gepubliceerd in de Staatscourant. U kunt deze regeling opvragen bij het secretariaat Cliëntenparticipatie van UWV, e-mailadres: cp@uwv.nl.

Wilt u meer weten over het lidmaatschap van een cliëntenraad van UWV, neem dan contact op met één van de kandiderende organisaties of met een cliëntenraad. De adressen vindt u op www.clientenraad-uwv.nl.

