



Ondanks dat we in 2016 nogal wat uittredeende ervaren raadsleden hadden en het inwerken van nieuwe raadsleden redelijk wat tijd vraagt, is het de Cliëntenraad Noord ook in 2016 weer gelukt om samen met managers en medewerkers van UWV een bijdrage te leveren aan het goed houden en waar mogelijk verbeteren van de uitvoeringsdienstverlening. Eind 2015 hebben we in het jaarplan 2016 de belangrijkste doelen en speerpunten benoemd, waar we in 2016 graag minimaal 2 resultaten op wilden boeken. In dit jaarverslag blikken we terug op 3 resultaten. Wij wensen u veel lees en kijkplezier. Leden Cliëntenraad Noord.

Informatiefilm hoorzitting bij bezwaar



Klanten die bezwaar aantekenen hebben recht op een hoorzitting. Veel klanten weten echter niet wat zij van een hoorzitting kunnen verwachten. Om een beter beeld te schetsen van wat klanten kunnen verwachten, is in 2016 op advies en in samenwerking met de Cliëntenraad Noord een informatiefilm over de hoorzitting ontwikkeld.

Advies van de Cliëntenraad Noord

De Cliëntenraad Noord adviseerde de afdeling Bezwaar & Beroep Noord om een informatiefilm te maken over de hoorzitting. Een informatiefilm is een geschikt middel om een beleving weer te geven en de kennis bij klanten te verhogen. De film laat zien hoe de klant een hoorzitting ervaart. Duidelijk wordt dat een hoorzitting een recht is en geen plicht, dat het plaatsvindt in een UWV-kantoor en niet in een rechtbank en dat het 'gewoon' een gesprek is waarin de klant het bezwaar kan toelichten. Gedurende het gehele ontwikkelproces gaf de Cliëntenraad waardevolle feedback en adviezen. Op de website www.clientenraad-uwv.nl kunt u meer achtergrondinformatie lezen in het artikel: [Samenwerking Cliëntenraad Noord en afdeling Bezwaar & Beroep Noord](#).

Hoorzitting

De hoorzitting helpt UWV om meer informatie over het bezwaar van de klant te krijgen. Tijdens de hoorzitting wordt naar de beleving en naar de argumenten van de klant geluisterd. Belangrijk voordeel is dat de klant in een persoonlijk gesprek uitleg krijgt en dat verhoogt de acceptatie van de uitkomst.

Informatie eenvoudig te vinden

Ook de informatie over de hoorzitting op UWV.nl is aangepast. De informatie is uitgebreider, aanvullend op de hoorzitting en makkelijker vindbaar. De [Informatiefilm Hoorzitting](#) en andere informatie over het indienen van een bezwaar is op de website van www.uwv.nl te bekijken.

Cliëntenraad Noord t.a.v. 6B.24
Stationsweg 10
9726 AC Groningen

E-mail noord@clientenraad-uwv.nl

Website www.clientenraad-uwv.nl

Effect 2 betaalmomenten 4 wekenloon op uitkering WW.

Aanleiding

Van een Vakbondsconsulent uit Leeuwarden kreeg de Cliëntenraad Noord het signaal dat Uitkeringsgerechtigden WW die gedeeltelijk werken en 4 wekenloon ontvangen, in de maand december 2016 twee salarisbetalingen krijgen. Vraag was toen of deze mensen zich dat realiseren.

Situatie

Sinds de invoering van de Wet Werk en Zekerheid worden nieuwe WW-uitkeringen ingaande 1-7-2016 achteraf per maand betaald. Inkomen uit werk wordt volledig op de uitkering ingehouden. Een deel van de werkgevers betaalt het loon per week, anderen per 4 weken en het overgrote deel betaalt het salaris per maand. Bij 4 wekenloners zien we dat er 1 keer in het jaar 2 keer salaris in 1 uitkeringsmaand wordt betaald en dat beide salarissen dan op de WW-uitkering wordt ingehouden. Hier staat tegenover dat er in de andere 11 maanden alleen het 4 wekensalaris wordt ingehouden.

Voorlichting website www.uwv.nl

De Cliëntenraad Noord heeft de informatie over de voorhanden informatie op website www.uwv.nl beoordeeld. De informatievoorziening (teksten en video) zijn specifiek voor de doelgroep uitkering per maand en loon per 4 weken uitgeschreven. De Cliëntenraad Noord vindt de informatie op de website duidelijk. "Betaalt uw werkgever u per 4 weken? Dan krijgt u 13 keer per jaar uw loon. Inkomsten voor uw WW-uitkering geeft u maandelijks aan ons door. Dat betekent dat u in 1 keer per jaar in een maand uw inkomsten over 8 weken moet opgeven".



→ → → →



Samenwerking Centrale Cliëntenraad

De Cliëntenraad Noord heeft de Centrale Cliëntenraad bij UWV gevraagd om UWV er op te attenderen dat veel mensen de informatie op de website niet kennen.

Actie UWV

Conform het advies krijgen mensen met twee keer een 4 wekelijkse betaling in de maand december 2016 bij het opgeven van het inkomen een signaal. Dit zal in januari 2017 worden verzonden. De suggestie om deze waarschuwing eerder te versturen (en mogelijk ook bij aanvang WW) kon vanwege technische redenen niet worden gehonoreerd.

Bericht

"Volgens onze gegevens werkt u naast uw WW-uitkering. En krijgt u uw salaris iedere 4 weken betaald. Hierdoor heeft u deze maand 2 keer salaris ontvangen. Wat moet u doen? Tel beide bedragen bij elkaar op en vul het totaalbedrag in".

Meer informatie over de betaalsystematiek is op de website van UWV te vinden: [Uitkering WW en 4 wekenloon](#).

Nieuwe opzet speeddates na onderzoek cliëntenraad Noord

De Cliëntenraad Noord stond met afvaardiging en stand op het speeddate-evenement in Leeuwarden en deed onderzoek naar de klantbeleving. Vooraf managen van verwachtingen blijkt belangrijk.

Om vraag en aanbod bij elkaar te brengen, organiseert het werkbedrijf in Friesland periodiek speeddates in het schoolgebouw van de Friesland College. Studenten helpen mee om de speeddates te organiseren. Een goed georganiseerd evenement waar zo'n 30 tot 40 uitzendbureaus en 800 á 900 werkzoekenden elkaar treffen. In samenwerking met management en organisator van de speeddate zijn enkele onderzoeksvragen opgesteld en vervolgens via een vragenlijst aan de bezoekers voorgelegd. De raad kreeg 192 ingevulde vragenlijsten terug.

Teleurgesteld

'Zo'n 63 procent gaf aan dat het vinden van een baan de beweegreden was voor een bezoek aan de speeddate. Het aanbod van uitzendbureaus met vooral banen uit twee branches, sloot onvoldoende aan', zegt Harrie Klinker, voorzitter van Cliëntenraad Noord. Hierdoor gingen mensen teleurgesteld naar huis. 'Dit speeddate-evenement is vooral bedoeld om te netwerken, en niet om concreet werk te vinden. Dat moet dus beter gecommuniceerd worden.'

Het UWV wil dat mensen breder naar werk zoeken vanwege de krapte op de arbeidsmarkt, maar dit was niet goed uitgelegd. 'Dan raken mensen gefrustreerd. Daarnaast hadden de uitzendbureaus wel behoefte aan werknemers, maar wisten de bezoekers niet welke opleiding en ervaring vereist was voor de functies', zegt Harrie. In andere branches is nauwelijks werk, waardoor er ook geen stands uit die sectoren aanwezig waren.

Opzet

Aan de hand van de antwoorden uit de enquête schreef de Cliëntenraad Noord een advies, dat is besproken met de Regiomanager en de organisator. Vanaf 2017 wordt de opzet van het evenement omgegooid. 'Er wordt vooraf in de uitnodigingsbrief verteld wat mensen kunnen verwachten van het speeddaten', zegt projectorganisator Theo Laan van UWV. 'Zo is het event bedoeld om te netwerken en je te oriënteren op een nieuwe baan. Er is niet voor iedereen direct een passende vacature voorhanden, daarvoor is de arbeidsmarkt te erg in beweging.'

Ook moet bezoekers duidelijker verteld worden dat er vooral uitzendbureaus aanwezig zijn. 'In Friesland stromen 35 procent van de werkzoekenden uit naar nieuw werk door tussenkomst van een uitzendbureau. Daar liggen dus vooral kansen.'

Er wordt een instructiefilmpje gemaakt en online gezet zodat mensen zich thuis kunnen voorbereiden. 'Ook de informatievoorziening aan de deur is verbeterd', zegt Laan. Er is veel werk in diverse sectoren en daarom worden al branchegerichte speeddates en ontmoetingen georganiseerd voor de horeca, vervoer, techniek en bouw.

Adviezen

Ook UWV zal actiever zijn bij de speeddates. 'Er gaan UWV-adviseurs rondlopen om vragen te beantwoorden en mensen proactief aan te spreken. Zij kunnen ook mensen helpen die zich bijvoorbeeld willen oriënteren op een andere sector', zegt Laan. Het evenement wordt daarnaast aangevuld met een scholingsmarkt, waar werkzoekenden zich kunnen oriënteren op andere branches en beroepen waar werk in te vinden is. Harrie is blij dat de adviezen zijn omgezet in concrete aanpassingen. 'Er zijn veel dingen overgenomen, dat vind ik heel goed.'