

Regeling cliëntenparticipatie UWV 2018

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV 2018 | 2 |
| Toelichting regeling cliëntenparticipatie UWV | 10 |
| Regeling Onkosten- en reiskostenvergoeding cliëntenraadsleden UWV 2018 | 16 |

Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV 2018

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen,

Gelet op artikel 7 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

Besluit:

Artikel 1. Definities

- a) Wet SUWI: Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.
- b) UWV: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, als bedoeld in artikel 1, eerste lid, Wet SUWI.
- c) Onderdeel Cliëntenparticipatie: het organisatieonderdeel binnen UWV dat zich bezig houdt met de uitvoering van de cliëntenparticipatie.
- d) Cliënt: de persoon die een uitkering, een voorziening of ondersteuning bij het vinden van werk ontvangt op grond van een door UWV uitgevoerde wettelijke regeling. Tevens wordt als cliënt aangemerkt de persoon die als werkzoekende staat ingeschreven bij UWV WERKbedrijf en de persoon die een aanvraag heeft lopen bij UWV. Voor het toepassen van deze regeling kan onder cliënt ook worden verstaan de vertegenwoordiger van één cliënt of een groep cliënten.
- e) Cliëntenraad: een uit cliënten bestaand gremium met taken en bevoegdheden zoals in deze regeling omschreven.
- f) Centrale Cliëntenraad: cliëntenraad die op centraal landelijk is georganiseerd en functioneert.
- g) Decentrale Cliëntenraad: cliëntenraad die per UWV-district is georganiseerd en functioneert.
- h) Belangenorganisatie: cliëntenorganisatie of vakorganisatie.

Artikel 2. Reikwijdte regeling

Deze regeling is van toepassing op de organisatie en werking van de door UWV ingestelde cliëntenraden.

Artikel 3. Taak cliëntenraad

De cliëntenraad heeft tot taak UWV gevraagd en ongevraagd te informeren en te adviseren over het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringspraktijk, alsmede ontwikkelingen te signaleren die van invloed kunnen zijn op de (kwaliteit van de) dienstverlening van UWV aan cliënten. De cliëntenraad heeft tot taak de collectieve cliëntenbelangen te behartigen.

Artikel 4. Bevoegdheden

1. Initiatiefrecht

- a) De cliëntenraad heeft de bevoegdheid alle aangelegenheden die de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door UWV aan cliënten raken, in de overlegvergadering als bedoeld in artikel 6 lid 4 respectievelijk 7 lid 4 met UWV aan de orde te stellen.
- b) De cliëntenraad heeft het recht over alle aangelegenheden die de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door UWV betreffen, verbetervoorstellen te doen.
- c) De cliëntenraad stelt jaarlijks een activiteitenplan op, dat tijdig met UWV wordt besproken.
- d) Jaarlijks vóór 1 april maakt de cliëntenraad een verslag van de werkzaamheden over het voorafgaande jaar.
- e) De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om voor een goede invulling van zijn taakstelling in voorkomende gevallen, in overleg met UWV, gebruik te maken van UWV-deskundigheid en externe deskundigheid. De kosten voor het inroepen van externe deskundigheid worden alleen vergoed na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van UWV. Deze toestemming wordt alleen op redelijke gronden geweigerd.
- f) De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om een communicatieplan en een huishoudelijk reglement op te stellen. De raden stellen in onderling overleg de hoofdlijnen van het huishoudelijk reglement vast. Als een huishoudelijk reglement niet in lijn is met de regeling, prevaleert het gestelde in de regeling.

2. Informatierecht

- a) De cliëntenraad wordt tijdig en volledig geïnformeerd over de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken, enquêtes en klachtenrapportages.
- b) De cliëntenraad krijgt spontaan, tijdig en op verzoek alle informatie die hij voor de uitoefening van zijn taken en bevoegdheden zoals in deze regeling omschreven nodig heeft, tenzij enig wettelijk voorschrift de verstrekking daarvan in de weg staat.



- c) De leden van de cliëntenraad zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van door UWV verstrekte informatie die door UWV als vertrouwelijk is aangemerkt. UWV vermeldt de reden van de vertrouwelijkheid en de periode waarover.

3. Adviesrecht

- a) De cliëntenraad wordt tijdig betrokken bij de voorbereiding en de totstandkoming van zaken waarmee de cliënt in de uitvoering rechtstreeks wordt geconfronteerd, zoals formulieren, brochures, klachtenrapportages, enquêtes en klanttevredenheids-onderzoeken.
- b) UWV stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over aspecten van het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringspraktijk. Indien UWV de cliëntenraad advies vraagt, wordt het advies binnen vier weken uitgebracht. De cliëntenraad kan het uitbrengen van een advies voor vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan. Ten minste de navolgende zaken komen in het overleg tussen de cliëntenraad en UWV aan de orde:
 - 1. klachtenprocedures;
 - 2. de regeling cliëntenparticipatie UWV;
 - 3. privacyreglement;
 - 4. informatie- en voorlichtingsbeleid;
 - 5. belangrijke (voorgenomen) beleidsbeslissingen en beleidswijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening aan en de positie van de cliënt van UWV;
 - 6. inkoopbeleid re-integratie.
- c) Alle adviezen, informatieverzoeken en verbetervoorstellen worden door de cliëntenraad schriftelijk verstrekt en door UWV beoordeeld. UWV verzorgt binnen vier weken een schriftelijke, met redenen omklede reactie. UWV kan deze termijn voor vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

Artikel 5. Instellen commissie

- 1. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om in overleg met UWV commissies en/of werkgroepen in het leven te roepen die de raad adviseren. De cliëntenraad draagt verantwoordelijkheid voor de samenstelling van genoemde commissies en werkgroepen. Daarbij kan de cliëntenraad onder meer de expertise van leden van de cliëntenraad inroepen en kijken naar de verdeling van de te verrichten werkzaamheden. De cliëntenraad wijst de leden van de commissies en/of werkgroepen aan uit haar midden en kan in voorkomende gevallen op basis van een meerderheidsbesluit de aanwijzing van één of meer leden intrekken.
- 2. De commissies worden ingedeeld naar de structuur van UWV voor zover dit uit de aard van de dienstverlening voortvloeit.
- 3. De commissie wijst uit haar midden een lid aan dat belast is met de coördinatie van de werkzaamheden van die commissie en dat als contactpersoon van die commissie fungeert richting de cliëntenraad.

Artikel 6. Centrale cliëntenraad

- 1. Er is een centrale cliëntenraad, die gesprekspartner is van de Raad van Bestuur. De centrale cliëntenraad, bestaat uit 16 leden. De leden van de centrale cliëntenraad dienen in Nederland woonachtig te zijn. Bij de samenstelling van de cliëntenraad wordt gestreefd naar een goede afspiegeling van het cliëntenbestand van UWV.
- 2. Als gesprekspartners van deze cliëntenraad treden op een lid van de Raad van Bestuur, de directeur Klant & Service en één of meer beslissingsbevoegden van UWV. De samenwerking wordt éénmaal per jaar geëvalueerd.
- 3. De te behandelen thematiek is afgestemd op zaken waarvoor door de Raad van Bestuur beslissingen kunnen worden genomen en betreft in ieder geval:
 - a. meerjarig beleidskader, jaarplannen en jaarverslagen;
 - b. verantwoordingsresultaten;
 - c. besluiten ter vaststelling van beleidsregels die op cliëntaangelegenheden betrekking hebben;
 - d. andere beleidsvoorstellen die naar het oordeel van de Raad van Bestuur of de centrale cliëntenraad belangrijke maatschappelijke consequenties hebben of principieel van aard zijn;
 - e. monitoring en evaluatie van algemeen functioneren (structuur) cliëntenparticipatie;
- 4. De cliëntenraad overlegt minimaal vier keer per jaar met UWV.
- 5. De centrale cliëntenraad benoemt uit zijn midden contactpersonen voor elke decentrale cliëntenraad. Deze contactpersonen kunnen de communicatie naar de betreffende decentrale cliëntenraad verzorgen, deelnemen aan de vergaderingen van de betreffende decentrale cliëntenraad en als toehoorder aanwezig zijn bij de overlegvergaderingen als bedoeld in artikel 7 lid 4 van de betreffende decentrale cliëntenraad.

Artikel 7. Decentrale cliëntenparticipatie

1. Per district is er een cliëntenraad, die gesprekspartner is van het management van dat district, bestaande uit 16 leden, die woonachtig zijn in dat district.
Bij de samenstelling van de cliëntenraad wordt gestreefd naar een goede afspiegeling van het cliëntenbestand van UWV.
2. Als gesprekspartners van deze cliëntenraad treden op het hoofd Klant & Service en één of meer districtsmanagers en/of regiomanagers van andere onderdelen van UWV. De samenwerking wordt éénmaal per jaar geëvalueerd.
3. De te behandelen thematiek is afgestemd op zaken waarvoor op districtsniveau beslissingen kunnen worden genomen en betreft in ieder geval:
 - a. persoonlijke dienstverlening (omgang met de cliënt);
 - b. toegankelijkheid, bereikbaarheid, contact met UWV-functionaris;
 - c. informatievoorziening;
 - d. uitvoeringsprocedures;
 - e. uitkomsten klanttevredenheidsonderzoeken;
 - f. klachtenrapportages en -analyse;
 - g. dienstverlening op werkpleinniveau en arbeidsmarktregio.
4. De cliëntenraad overlegt minimaal vier keer per jaar met UWV.
5. De cliëntenraad kan in overleg met UWV instrumenten toepassen voor het verkrijgen van cliëntsignalen vanuit de uitvoeringspraktijk in de lokale vestigingen (werkpleinen). Instrumenten die met instemming van UWV worden toegepast, worden door het UWV gefaciliteerd.
6. De cliëntenraad is bevoegd deel te nemen aan overlegvormen op het gebied van cliëntenparticipatie op de lokale vestigingen (werkpleinen). Op cliëntenraadsleden die deelnemen aan deze overlegvormen is de regeling Onkosten- en reiskostenvergoeding, die als bijlage bij deze regeling is opgenomen, overleggen binnen de arbeidsmarktregio, zoals overkoepelende overleggen van cliëntenraden van UWV met cliëntenraden van gemeenten of het regionaal werkbedrijf, is vooraf toestemming van de adviseur cliëntenparticipatie van UWV nodig.
7. De decentrale cliëntenraad kan de uitvoering van het beleid van UWV toetsen. Indien de decentrale cliëntenraad onvolkomenheden of tekortkomingen in de uitvoering van het beleid constateert, licht de decentrale cliëntenraad de centrale cliëntenraad daar schriftelijk over in.

Artikel 8. Voordracht, benoeming en zittingsduur van de leden

1. Kandidaten voor het lidmaatschap van een cliëntenraad worden voorgedragen door de belangenorganisaties in onderling overleg. De centrale cliëntenraad kan een wensprofiel voor een kandidaat voor een vacante zetel in de centrale cliëntenraad aan de betreffende belangenorganisatie doen toekomen. Een decentrale cliëntenraad kan een wensprofiel voor een kandidaat voor een vacante zetel in de betreffende decentrale cliëntenraad aan de betreffende belangenorganisatie doen toekomen.
2. De door de belangenorganisaties of door de raad op grond van artikel 8 lid 4 voorgedragen cliënten worden als leden van de afzonderlijke raden door UWV benoemd voor een periode van 4 jaar. Benoemingen kunnen eenmalig met eenzelfde periode (van 4 jaar) verlengd worden. Indien een lid van een cliëntenraad gedurende de periode waarvoor hij is benoemd als lid van die cliëntenraad, lid wordt van een andere cliëntenraad, loopt de benoemingstermijn van vier jaar door. Er vangt geen nieuwe benoemingstermijn aan van vier jaar vanaf de datum dat het lid van een cliëntenraad lid wordt van een andere cliëntenraad.
3. Personen die cliënt zijn van UWV en tevens werkzaam zijn voor of ten behoeve van UWV, kunnen niet worden benoemd als lid van een cliëntenraad. Deze bepaling blijft van kracht voor een periode van 2 jaar vanaf de beëindiging van het dienstverband en/of 2 jaar na beëindiging van de werkzaamheden voor of ten behoeve van UWV.
4. UWV kan bij ontstentenis van een of meer in het eerste lid bedoelde voordrachten na zes maanden nadat bekend is geworden dat een zetel vacant komt, besluiten dat de vacante zetel wordt vervuld op bindende voordracht van de betrokken cliëntenraad.
5. Werving van de in het vorige lid bedoelde leden vindt plaats via o.a. dagbladadvertenties, website cliëntenraden en overige social media. Selectie vindt plaats door een door de betrokken cliëntenraad uit zijn midden aangewezen selectiecommissie.
6. De leden van de cliëntenraad kiezen uit hun midden een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter, een raadssecretaris en een webmaster voor de duur van een jaar. Zij kunnen zich na afloop van deze periode herkiesbaar stellen.
7. De plaatsvervangend voorzitter fungeert alleen als voorzitter bij afwezigheid van de voorzitter.
8. De cliëntenraad kan de voorzitter, diens plaatsvervanger, de secretaris of de webmaster zijn aanwijzing als zodanig ontnemen met dien verstande dat een besluit daartoe de instemming behoeft



- van twee derde deel van de leden van de betreffende cliëntenraad. Een dergelijk besluit heeft geen gevolgen voor het lidmaatschap van het betreffende lid bij de cliëntenraad. Het voornemen tot ontneming van die aanwijzing zoals hiervoor bedoeld dient te worden geagendeerd en wordt ten minste 14 dagen vóór aanvang van de vergadering aan de betreffende cliëntenraad bekend gemaakt.
9. Tenzij de meerderheid van een cliëntenraad anders besluit, treedt de voorzitter van een cliëntenraad op als woordvoerder van die cliëntenraad.
 10. Een cliënt kan slechts in één cliëntenraad van UWV tegelijk zitting nemen.

Artikel 9. Einde lidmaatschap

1. Het lidmaatschap van de cliëntenraad eindigt:
 - a. wegens het bereiken van de maximale termijn waarvoor een cliënt als lid kan worden benoemd;
 - b. op eigen verzoek;
 - c. op verzoek van de organisatie die het lid voor benoeming heeft voorgedragen;
 - d. op grond van een besluit tot beëindiging van het lidmaatschap van een lid van de cliëntenraad van de Raad van Bestuur op basis van artikel 10 lid 9 van deze regeling;
 - e. wegens een afwezigheid van de helft of meer van de vergaderingen van de cliëntenraad op jaarbasis. De cliëntenraad kan unaniem besluiten hiervan af te wijken.
 - f. indien het lid de status van cliënt verliest;
 - g. Voor een lid van de centrale cliëntenraad, door verhuizing naar een ander land;
 - h. Voor een lid van een decentrale raad, door verhuizing naar een ander district;
 - i. wegens het bereiken van de 70 jarige leeftijd;
 - j. wegens overlijden.
2. Indien de meerderheid van de leden van een cliëntenraad van oordeel is dat door toedoen van een lid een vruchtbare samenwerking bij de werkzaamheden van de cliëntenraad ernstig en/of langdurig wordt belemmerd, kan de cliëntenraad de Raad van Bestuur schriftelijk en gemotiveerd verzoeken het lidmaatschap van het desbetreffende lid te beëindigen. De Raad van Bestuur beslist gemotiveerd op dit verzoek en betreft daarbij het advies van de adviescommissie als bedoeld in artikel 10.
3. Indien toepassing wordt gegeven aan het tweede lid, wordt het betreffende cliëntenraadslid gedurende de procedure van de adviescommissie uitgesloten van alle activiteiten van de cliëntenraad. Daarbij wordt de procedure van de adviescommissie geacht te zijn gestart op het moment dat gestemd is door de cliëntenraad onder de voorwaarde dat binnen 5 werkdagen na stemming door de cliëntenraad het in lid 2 van dit artikel bedoelde schriftelijke verzoek de Raad van Bestuur heeft bereikt.
4. Indien het lidmaatschap van een cliëntenraad op basis van het eerste of tweede lid eindigt, wordt het betreffende lid vervangen door een nieuw te benoemen lid. De benoeming geschiedt met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.
5. Bij voorzien langdurig verzuim van een cliëntenraadslid, kan de belangenorganisatie die het lid heeft voorgedragen, na overleg met UWV voor de duur van het verzuim een vervangend lid afvaardigen. De overige bepalingen in deze regeling met betrekking tot leden van cliëntenraden zijn van overeenkomstige toepassing op een vervangend lid van een cliëntenraad.

Artikel 10. Adviescommissie

1. Taak

De adviescommissie heeft tot taak ter zake van een verzoek als bedoeld in artikel 9, tweede lid een advies ten behoeve van de Raad van Bestuur af te geven.

2. Samenstelling

De adviescommissie bestaat uit twee juristen en een onafhankelijke voorzitter. Zowel de achterbanorganisaties als UWV hebben het recht hebben om elk één jurist te leveren. In het geval de achterbanorganisaties geen gebruikmaken van dit recht dan levert UWV beide juristen.

De leden van de adviescommissie worden benoemd voor 4 jaar door de Raad van Bestuur met dien verstande dat de voorzitter eerst kan worden benoemd nadat daarover overeenstemming is bereikt met de centrale cliëntenraad. Na benoeming kan éénmalige herbenoeming plaatsvinden voor nogmaals 4 jaar.

3. Wraking en verschoning

Een lid van de adviescommissie kan op verzoek van één of beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Een dergelijk verzoek dient te worden gedaan uiterlijk op de zitting waarop het verzoek als bedoeld in artikel 9 tweede lid wordt behandeld. De overige leden van de adviescommissie beslissen op het verzoek om wraking. Bij staking van stemmen wordt het verzoek toegewezen.

Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in de eerste volzin kan een lid van de adviescommissie zich ter zake van de behandeling van het verzoek verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de adviescommissie, die aan de behandeling van het verzoek zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.

De beslissing op het wrakingsverzoek alsmede de beslissing tot verschoning wordt aan partijen medegedeeld.

In geval een lid van de adviescommissie wordt gewraakt of zich verschoont, draagt UWV in overleg met de achterbanorganisaties zorg voor vervanging van dat lid van de adviescommissie.

4. Geheimhouding

Tenzij een wettelijk voorschrift anders bepaalt, zijn de leden van de adviescommissie tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens, die hen bij de behandeling van het verzoek ter kennis zijn gebracht voor zover dit uit de aard der zaak voortvloeit.

5. Bijstand of vertegenwoordiging

Partijen hebben het recht zich door een derde te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen.

6. Hoor en wederhoor

a. Onderzoek en bemiddeling

De adviescommissie roept de (plaatsvervangend) voorzitter van de cliëntenraad en het voor vervanging voorgedragen lid op teneinde mondeling te worden gehoord. De adviescommissie kan uit eigen beweging of op verzoek van een van de partijen, partijen (nadrukkelijk) uitnodigen om te proberen alsnog zelf de zaak te schikken, al dan niet via een mediationtraject. Indien een mediationtraject wordt ingezet, zal de procedure bij de adviescommissie voor een door de commissie te bepalen duur worden opgeschort. De procedure bij de adviescommissie wordt voortgezet indien het mediationtraject zonder succes is beëindigd. De adviescommissie kan in elke stand van de procedure mediation voorstellen.

Indien de adviescommissie – gehoord de partijen – constateert dat partijen er niet zelf in zijn geslaagd de zaak te schikken dan wel een mediationtraject zonder succes is beëindigd, zullen partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord.

b. Hoor en wederhoor

Ambtshalve of op verzoek kunnen belanghebbenden afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Wanneer belanghebbenden afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid. De adviescommissie kan, al dan niet op verzoek van een belanghebbende, toepassing van het in de vorige zin vermelde achterwege laten, voor zover geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Indien de adviescommissie belanghebbenden niet op de hoogte stelt van hetgeen is verhandeld tijdens het horen buiten hun aanwezigheid, omdat geheimhouding om gewichtige redenen geboden is, deelt de adviescommissie dat mee aan belanghebbenden. Gewichtige redenen zijn in ieder geval niet aanwezig, voor zover ingevolge de Wet openbaarheid van bestuur de verplichting bestaat een verzoek om informatie, vervat in deze stukken, in te willigen. Indien een gewichtige reden is gelegen in de vrees voor schade aan de lichamelijke of geestelijke gezondheid van een belanghebbende, kan inzage van de betreffende stukken worden voorbehouden aan een gemachtigde die hetzij advocaat hetzij arts is. De adviescommissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte. De adviescommissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de adviescommissie aan haar te zijn opgegeven. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de voorzitter van de adviescommissie wordt vastgesteld. Hij draagt zorg voor toezending van het verslag aan partijen.

7. Inlichtingen, getuigen en deskundigen

De adviescommissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De adviescommissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn. De adviescommissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de adviescommissie kunnen reageren. De adviescommissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

8. Advies

De adviescommissie adviseert over de vraag of de gestelde belemmering van de samenwerking bij de werkzaamheden van de cliëntenraad het beëindigen van het lidmaatschap in redelijkheid rechtvaardigt. De adviescommissie neemt daarbij de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht. De adviescommissie beslist met meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Het advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan de Raad van Bestuur medegedeeld.

Het advies bevat in elk geval:

- c. de namen van de leden van de adviescommissie;
- d. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van de opgeroepen partijen;
- e. de dagtekening van het advies;
- f. de motivering van het gegeven advies.

9. Besluit

De Raad van Bestuur besluit en betreft daarbij het advies van de commissie.

10. Niet opvolgen besluit Raad van Bestuur UWV

Indien de cliëntenraad het besluit van de Raad van Bestuur zonder gerechtvaardigde reden niet opvolgt:
- binnen de in het besluit van de Raad van Bestuur gestelde termijn of
- indien dat besluit geen termijn bevat, binnen een redelijke termijn niet opvolgt, worden de activiteiten van de cliëntenraad opgeschort. In dat geval zal de Raad van Bestuur na overleg met de centrale cliëntenraad zich beraden op eventuele vervolgstappen.

Artikel 11. Voordracht landelijke cliëntenraad

1. De centrale cliëntenraad wijst uit zijn midden 3 leden en 3 plaatsvervangend leden aan die namens de centrale cliëntenraad voor een periode van 4 jaar zitting nemen in de Landelijke Cliëntenraad als bedoeld in artikel 8 Wet SUWI.
2. Indien het lid of plaatsvervangend lid als bedoeld in lid 1 van dit artikel niet langer lid is van de centrale cliëntenraad, eindigt ook zijn lidmaatschap van de Landelijke Cliëntenraad.

Artikel 12. Vergaderfrequentie en vergaderreglement

1. Bij het initiëren van vergaderingen van centrale en decentrale cliëntenraden, commissies van de centrale of decentrale cliëntenraden, overlegvergaderingen bovenop de in de Regeling cliëntenparticipatie UWV 2017 bepaalde aantallen zullen de betreffende raden rekening houden met effectiviteit, efficiency, beschikbare budget (o.a. reiskosten en onkostenvergoeding), tijdsbeslag van de ondersteuning door medewerkers van UWV, beschikbaarheid van andere middelen om gedachten uit te wisselen.
2. Voor een goed verloop van het vergaderproces van cliëntenraden stelt de centrale cliëntenraad een vergaderreglement vast nadat UWV in de gelegenheid is gesteld zijn standpunt betreffende het vergaderreglement of een voorstel tot wijziging van het vergaderreglement kenbaar te maken aan de centrale cliëntenraad en voor zover de regeling cliëntenparticipatie UWV zich hiertegen niet verzet. In het vergaderreglement wordt ten minste aandacht besteed aan:
 - a. de leiding van de vergadering;
 - b. de totstandkoming van de agenda en de verslaglegging;
 - c. de verplichting tot het bijeenroepen van een vergadering op verzoek van UWV of een meerderheid van de leden van de cliëntenraad;
 - d. het besluitvormingsproces in de vergaderingen.

Artikel 13. Facilitering

1. UWV draagt er zorg voor dat de raden, via het onderdeel Cliëntenparticipatie, in de vorm van een adviseur cliëntenparticipatie adequaat worden ondersteund.
2. UWV zorgt voor een adequate vergaderaccommodatie en daarbij behorende aanvullende voorzieningen.



3. De adviseur cliëntenparticipatie treedt op als intermediair tussen cliëntenraad en UWV. Verzoeken om informatie, signalen, antwoorden op vragen, voorstellen, adviezen, en dergelijke lopen via de adviseur cliëntenparticipatie. De raadssecretaris van de cliëntenraad bewaakt de afhandeling er van.
4. UWV draagt er zorg voor dat de leden van de cliëntenraad scholing ontvangen teneinde hun taken te kunnen uitvoeren. De inhoud van de scholing wordt bepaald in overleg met de cliëntenraad en behelst in elk geval:
 - a. de hoofdlijnen van en relevante ontwikkelingen in de sociale zekerheid;
 - b. de UWV-organisatie;
 - c. trainingen op het terrein van onder andere onderhandelingsvaardigheden, vergadertechniek, en voorzitterschap en secretarisrol.
5. Een lid van de cliëntenraad neemt deel aan de door UWV aangeboden scholing tenzij het lid van de cliëntenraad een goede reden heeft om af te zien van deelname. Indien een lid van de cliëntenraad niet wenst deel te nemen aan door UWV aangeboden scholing treedt hij/zij hierover voorafgaand aan de scholing in gesprek met UWV (de adviseur cliëntenparticipatie) samen met de (vice)voorzitter van de betreffende cliëntenraad.

Artikel 14. Vergoedingen

De leden van de cliëntenraad hebben recht op een door UWV vast te stellen onkostenvergoeding en een vergoeding voor reis- en verblijfskosten. UWV stelt hiertoe een regeling 'Onkosten- en reiskostenvergoeding cliëntenraadsleden UWV' op.

Artikel 15. Verzekering

De leden van de cliëntenraden zijn door UWV verzekerd tegen het risico op zaakschade en letselschade met betrekking tot deelname aan het verkeer van en naar de UWV-locaties indien en voor zover zij werkzaamheden verrichten en/of reizen in het kader van hun lidmaatschap van de cliëntenraad voor zover er geen sprake is van een voorliggende verzekering. Schades kunnen bij UWV worden gemeld.

Artikel 16. Garantstelling leden

UWV draagt er zorg voor dat cliënten die lid zijn of waren van een cliëntenraad uit hoofde van hun lidmaatschap op geen enkele wijze worden benadeeld ten aanzien van de uitkering, de voorziening of de ondersteuning bij het vinden van werk die zij ontvangen van UWV en dat zij correct worden bejegend door medewerkers van UWV.

Artikel 17. Geschillen betreffende dit reglement

Geschillen voortkomend uit de interpretatie van deze regeling worden aan de centrale cliëntenraad voorgelegd. Indien nodig, worden geschillen geregeld door UWV, na overleg tussen de Raad van Bestuur (of namens de Raad van Bestuur) en de centrale cliëntenraad.

Artikel 18. Overgangs- en slotbepalingen

1. Het Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV van 21 februari 2012 wordt ingetrokken.
2. UWV maakt het bestaan van een structuur van cliëntenparticipatie bekend bij de cliënten van UWV en de belangenorganisaties. Daarnaast zorgt UWV voor bekendmaking van de regeling.
3. Elke cliëntenraad evalueert jaarlijks tezamen met UWV het functioneren van de raad, alsmede de wijze waarop door de raad aan cliëntenparticipatie in het algemeen invulling wordt gegeven. Indien er op basis van deze evaluatieronde reden is de regeling aan te passen dan wordt hiertoe door UWV besloten na overleg met de centrale cliëntenraad.
4. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist UWV na goed overleg met de centrale cliëntenraad.

Artikel 19. Inwerkingtreding van de regeling

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

Artikel 20. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Regeling cliëntenparticipatie UWV 2018.

Dit besluit wordt met de toelichting in de Staatscourant geplaatst.

Amsterdam, 5 maart 2018


A. Paling
Voorzitter Raad van Bestuur UWV

Toelichting regeling cliëntenparticipatie UWV

Algemeen

Deze regeling vervangt het Besluit regeling cliëntenparticipatie uit 2012.

In de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (verder: Wet SUWI) is in artikel 7 voor Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (verder: UWV) de verplichting opgenomen om zowel op centraal niveau als op decentraal niveau een regeling vast te stellen die gericht is op de realisatie en vormgeving van adequate cliëntenparticipatie bij de uitvoering van de sociale verzekeringswetten door UWV.

Participatie van cliënten bij de uitvoering van de sociale verzekeringswetten betekent dat cliënten binnen te stellen kaders hun stem kunnen laten horen over en hun invloed kunnen uitoefenen op de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door UWV. UWV vindt de inbreng van cliënten van belang om inzicht in het functioneren van de eigen organisatie te verkrijgen en de dienstverlening waar nodig te verbeteren. In de dialoog tussen UWV en cliënten(raden) zal aldus een duidelijke meerwaarde voor de kwaliteit van de dienstverlening door UWV ontstaan.

Deze regeling behelst een werkwijze om te komen tot een gestructureerde vorm van cliëntenparticipatie door de inrichting van cliëntenraden op centraal en districts niveau. Wie over de cliëntenraad spreekt, spreekt over inspraak en betrokkenheid van cliënten in resp. bij de uitvoering van de sociale zekerheid.

De cliëntenraad heeft tot doel door middel van het geven van adviezen, het afgeven van signalen en het doen van verbetervoorstellen, via het inbrengen van de positie en zienswijze van de cliënt, een bijdrage te leveren aan (de kwaliteit van) de uitvoering en dienstverlening door UWV ten aanzien van de door UWV uitgevoerde wettelijke regelingen.

De regeling strekt ertoe afspraken tussen partijen vast te leggen met betrekking tot de uitvoering van de cliëntenparticipatie op zowel centraal als decentraal niveau en geeft het kader aan waarbinnen de inrichting van de cliëntenraden wordt vormgegeven. Deze regeling is tot stand gekomen in goed overleg met de centrale cliëntenraad UWV, waarbij ook de districtsraden in het proces nauw betrokken zijn.

Artikel 1. Definities

Cliënt van UWV

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen. UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) die werkt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. UWV voert wettelijke en aanvullende taken uit. Mensen die gebruik maken van de dienstverlening van UWV, zijn cliënten van UWV.

In artikel 1.d. van deze regeling is omschreven wie in het kader van cliëntenparticipatie bij UWV aangemerkt wordt als cliënt van UWV; mensen die een uitkering of voorziening hebben van UWV en mensen die ondersteuning ontvangen bij het vinden van werk.

UWV biedt ook ondersteuning, bij het vinden van werk, aan personen die een uitkering van de gemeente ontvangen en biedt ondersteuning bij het vinden van werk aan mensen die geen beroep kunnen doen op een uitkering. Ook deze mensen zijn in het kader van deze regeling cliënt van UWV. Mensen die een aanvraag hebben lopen voor een beoordeling door UWV bijvoorbeeld in het kader van de Participatiewet (de Participatiewet wordt uitgevoerd door de gemeenten), zijn ook cliënt zijn van UWV, tot het moment dat de aanvraag is afgerond. Anders dan in de definitie van 'cliëntenraad' staat aangegeven kan voor de doelgroep 'mensen met een verstandelijke beperking' of mensen die zelf geen zitting in een raad kunnen hebben, bijvoorbeeld vanwege forse lichamelijke beperkingen een wettelijke vertegenwoordiger zitting hebben in de raad.

Voor de volledigheid zij vermeld dat de onder het begrip 'cliënt' aangegeven persoon ook kan wonen in het buitenland. Leden van de centrale cliëntenraad dienen in Nederland woonachtig te zijn. De leden van de decentrale raden wonen in het district van de betreffende raad.

Artikel 3. Taak cliëntenraad

Onder uitvoeringsbeleid en uitvoeringspraktijk worden in ieder geval verstaan de bejegening van cliënten, de schriftelijke en mondelinge informatievoorziening, het serviceniveau, de bereikbaarheid, wachttijden, privacybescherming, (klachten-)procedures en cliëntenparticipatie.



Artikel 4. Bevoegdheden

Initiatiefrecht

Bij vraag naar deskundigheid vanuit de raden kan in overleg met UWV een beroep worden gedaan op deskundigheid van UWV en externe deskundigheid. Een cliëntenraad is vrij om een externe deskundige in te schakelen. De kosten voor het inschakelen van een externe deskundige worden echter alleen vergoed door UWV indien UWV voorafgaand aan het inschakelen van een externe deskundige daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend. UWV zal bij het al dan niet verlenen van toestemming voor de kosten voor het inschakelen van een externe deskundige onder meer betrekken de noodzaak en het nut van het onderzoek en de aard en omvang van de kosten van de externe deskundige. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd door UWV.

Mocht UWV toestemming weigeren, dan staat het de cliëntenraad vrij om toch een onderzoek door een externe deskundige te laten verrichten. Echter, de kosten van het onderzoek door die externe deskundige worden dan niet vergoed door UWV.

Informatierecht

Tijdig en volledig geïnformeerd betekent zo spoedig mogelijk met inachtneming van de vertrouwelijkheid.

Adviesrecht

De regeling kent de mogelijkheid dat UWV de cliëntenraad om advies vraagt. In dat geval is het uitbrengen van het advies aan een termijn gebonden. Gekozen is voor een termijn van vier weken met een eenmalige mogelijkheid tot verlenging met vier weken. Een zelfde termijn geldt voor UWV als het gaat om een reactie op van de cliëntenraad afkomstige adviezen, informatieverzoeken en verbetervoorstellen. In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken) kan van de in de regeling genoemde termijn afgeweken worden.

De cliëntenraden hebben in het kader van het adviesrecht geen zelfstandig onderzoeksrecht. Wel kunnen de cliëntenraden beargumenteerd hun onderzoekswensen aan UWV kenbaar maken, opdat hiermee in het onderzoeksprogramma van UWV rekening kan worden gehouden. Daarnaast wordt de cliëntenraad tijdig betrokken bij de voorbereiding van zaken als enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken.

Artikel 5. Instellen commissies

Bij het instellen van commissies volgen zowel de centrale cliëntenraad als de decentrale cliëntenraden de structuur van UWV voor zover dit uit de aard van de dienstverlening voortvloeit. Dit geldt niet voor onder meer de agendacommissie c.q. het dagelijks bestuur en de selectiecommissie.

Het instellen van commissies moet gericht zijn op het versterken van de adviesfunctie van de cliëntenraad of het verlagen van de werkdruk van de raad. De ingestelde commissies rapporteren aan de cliëntenraad die de commissie heeft ingesteld.

Naast het instellen van deze commissies kunnen de raden besluiten binnen de commissies werkgroepen in te stellen. De raden kunnen ook besluiten voor specifieke onderwerpen ad-hoc-werkgroepen in te stellen. Het is niet de bedoeling dat deze commissies/werkgroepen het werk van de raden 'overnemen' resp. aanvullend een rol gaan spelen waar een ander instrumentarium (b.v. monitoring) de benodigde informatie voor een raad kan leveren.

Ingestelde commissies/werkgroepen kunnen desgewenst met de voor dat onderwerp of onderdeel beleidsverantwoordelijke functionarissen overleg voeren.

Met instemming van UWV ingestelde commissies/werkgroepen worden facilitair ondersteund volgens de bepalingen van artikel 13.

Artikelen 6 en 7. Inrichting, samenstelling van de cliëntenraden

De inrichting en samenstelling van de cliëntenraad volgt de organisatiestructuur van UWV. Cliëntenparticipatie wordt op twee niveaus ingericht, t.w. op (strategisch) bestuursniveau en op (tactisch en operationeel) districtsniveau.

Het onderdeel Cliëntenparticipatie is op elk niveau in elke raad vertegenwoordigd als ondersteuning van het overleg en de overlegpartijen.

1. Centrale cliëntenraad

De wet SUWI regelt in artikel 7 de inrichting respectievelijk het hebben van een cliëntenraad op centraal niveau voor elk afzonderlijk bestuursorgaan. Drie leden uit deze raad worden afgevaardigd naar de Landelijke Cliëntenraad als bedoeld in artikel 8 van de Wet SUWI. Ook worden drie plaatsvervangende leden aangewezen.



Clëntenraden en UWV streven naar optimale communicatie tussen de cliëntenraden. De taak van de centrale cliëntenraad verschilt van de taak van de decentrale cliëntenraden. De centrale cliëntenraad is voornamelijk bezig met beleid. De decentrale cliëntenraden zetten zich in en overleggen met het management van UWV in de betreffende regio over de uitvoering van het beleid. De decentrale cliëntenraden krijgen echter ook signalen waarbij eventuele hiaten en/of onvolkomenheden geconstateerd worden in het beleid. De decentrale cliëntenraden hebben de mogelijkheid om de centrale cliëntenraad hierover te informeren door middel van een signaal of notitie.

Het is belangrijk dat de communicatie tussen de centrale cliëntenraad en de decentrale cliëntenraden goed is. Om die reden heeft de centrale cliëntenraad contactpersonen aangewezen. Elke raad heeft een dergelijke contactpersoon.

Bij de overlegvergadering kan de contactpersoon als toehoorder aanwezig zijn. Bij de raadsvergadering neemt de contactpersoon actief deel aan het overleg.

2. Decentrale raad op districtsniveau

Voor wat betreft de decentrale cliëntenparticipatie is er voor gekozen om per district een cliëntenraad in te stellen. Deze districtsraden worden in de gelegenheid gesteld voeling te houden met de dienstverlening en vormen van cliëntenparticipatie op de werkpleinen en in de arbeidsmarktregio. De raden kunnen - in overleg met UWV - aangeven welke instrumenten gewenst zijn om zich op de hoogte te stellen van signalen uit die uitvoeringspraktijk op de werkpleinen en in de arbeidsmarktregio. Deze instrumenten kunnen per werkplein en/of arbeidsmarktregio verschillen. Het gaat om cliëntenvertegenwoordiging, hierbij kan o.a. gedacht worden aan cliëntenraden, participatieraden, klankbordgroepen, etc.

Zetelverdeling

Afvaardigende belangenorganisaties bepalen in onderling overleg voor hoeveel zetels elke organisatie kandidaten voor de cliëntenraad voordraagt. Daarbij geldt de voorwaarde dat cliëntenraadsleden cliënt van UWV moeten zijn. Er moet gestreefd worden naar evenredige verdeling van de cliëntgroepen binnen UWV.

Een actueel overzicht van de belangenorganisaties die in het kader van deze regeling in de gelegenheid worden gesteld kandidaten voor te dragen, staat vermeld op de website van de cliëntenraad van UWV. In overleg tussen de op de website van de cliëntenraad van UWV vermelde belangenorganisaties en UWV kunnen ook andere belangenorganisaties kandidaten voordragen.

Artikel 8. Voordracht, benoeming en zittingsduur van de leden

Een cliëntenraad kan voorafgaand aan het voordragen door een achterbanorganisatie van kandidaten voor het lidmaatschap van een cliëntenraad een wensprofiel voor een kandidaat aanleveren bij een achterbanorganisatie. In dat profiel kunnen onder andere de volgende aspecten worden meegenomen: afspiegeling naar cliëntenbestand, geografische spreiding van kandidaten, competenties van de kandidaat. Personen, die cliënt zijn van UWV maar ook in dienst zijn van UWV of werkzaam zijn ten behoeve van UWV, kunnen geen lid zijn van de centrale cliëntenraad of een decentrale cliëntenraad. De werkzaamheden in dienst van UWV c.q. ten behoeve van UWV en het lidmaatschap van de centrale cliëntenraad of een decentrale cliëntenraad worden geacht niet met elkaar verenigbaar te zijn. De voordragende 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. De groep ongeorganiseerden worden in dit contact betrokken. Met betrekking tot de informatievoorziening aan de voordragende belangenorganisaties worden met UWV afspraken gemaakt. Indien de belangenorganisaties de zetels niet kunnen invullen, kunnen via UWV deze zogenaamde vrije zetels ingevuld worden. In dat geval kan de cliëntenraad een lid voordragen ter benoeming. Zetels die niet worden ingevuld door de achterbanorganisaties, blijven echter gelabeld voor de achterbanorganisatie. Op het moment dat betreffende zetel weer vrijkomt, heeft de achterbanorganisatie voorrang bij het invullen van die zetel. Het kan dus zijn dat de zetel gedurende meerdere zittingsperiodes niet door de betreffende achterbanorganisatie bezet wordt.

Een lid van de cliëntenraad die zijn maximale zittingsduur heeft bereikt, kan weer worden benoemd als lid van een cliëntenraad als er een periode van 4 jaar is verstreken.

Artikel 9. Einde lidmaatschap

Verzoek meerderheid leden cliëntenraad lidmaatschap van een lid te beëindigen

De meerderheid van de raad kan bij de Raad van Bestuur een verzoek tot beëindiging van een lidmaatschap indienen. Voorafgaand aan een verzoek van de meerderheid van de leden van een cliëntenraad om het lidmaatschap van een lid van die cliëntenraad te beëindigen, kan een cliëntenraad andere instrumenten inzetten om te voorkomen dat een vruchtbare samenwerking niet meer mogelijk is tussen de leden van de cliëntenraad. Leden van een cliëntenraad kunnen deelnemen aan scholing/trainingen die via UWV en op kosten



van UWV worden aangeboden zoals vergadertechniek, omgaan met conflicten etc. Daarnaast kan in overleg en met toestemming van UWV een (externe) begeleider tijdelijk als procesbegeleider optreden bij bijeenkomsten van de betreffende cliëntenraad.

Ook een instrument als mediation kan in overleg en met toestemming van UWV worden ingezet.

Mochten dergelijke instrumenten niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan het zo zijn dat een cliëntenraad alsnog een verzoek als bedoeld in lid 2 van artikel 9 doet aan de Raad van Bestuur van UWV. Een dergelijk verzoek zal altijd schriftelijk en gemotiveerd moeten worden gedaan.

Vervanging

Een vervangend lid van de cliëntenraad wordt gelijk gesteld met een lid van de cliëntenraad. Dat betekent dat een vervangend lid van de cliëntenraad dezelfde rechten en plichten heeft als een gewoon lid van de cliëntenraad.

Dit betekent onder meer dat ook voor plaatsvervangende leden een benoemingstermijn geldt van vier jaar met één keer een mogelijkheid van herbenoeming voor vier jaar.

De zittingstermijn van een vervangend lid vangt aan op de datum dat hij als vervangend lid is benoemd.

Protocol bij langdurige afwezigheid

Bij (voorzien) langdurig verzuim van een raadslid wordt van zowel van de leden van de cliëntenraad, als van de kandiderende organisatie (als die er is) als van UWV verwacht daar passend op te anticiperen.

Het gaat te ver strakke richtlijnen hiervoor op te stellen. De wijze waarop men anticipeert op de langdurige afwezigheid van een raadslid is afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden van het raadslid. De voorzitter en de adviseur én eventueel de contactpersoon van de kandiderende organisatie houden onderling goed contact en regisseren samen dat de langdurig afwezige het gevoel houdt betrokken te blijven bij de raad. Bij ziekenbezoek kan in overleg met de adviseur een beroep worden gedaan op vergoeding van een attentie. Mocht blijken dat vervanging van het raadslid nodig wordt, omdat terugkeer niet binnen afzienbare tijd te verwachten is, dan bespreekt de kandiderende organisatie c.q. de voorzitter, ingeval van een door de cliëntenraad benoemd raadslid, dit eerst met de langdurig afwezige. In overleg zorgen adviseur en cliëntenraad voor een passende attentie ten afscheid.

Artikel 10 Adviescommissie

De adviescommissie geeft geen bindend advies. De Raad van Bestuur van UWV is het orgaan dat uiteindelijk besluit. Bij dat te nemen besluit betreft de Raad van Bestuur echter wel het advies van de adviescommissie.

Artikel 13. Facilitering

De Wet SUWI verplicht UWV tot overleg met cliënten over de dienstverlening. De verantwoordelijkheid (en het initiatief) voor dit overleg ligt dus bij UWV. UWV is de 'gastheer' en nodigt de cliëntenraad uit tot overleg en faciliteert de raad in zijn werkzaamheden. Deze verantwoordelijkheid ligt op centraal niveau bij de Raad van Bestuur en op decentraal niveau bij het hoofd Klant & Service. De verantwoordelijkheid voor de inhoud en het inregelen van het overleg met de cliëntenraad inclusief het faciliteren en ondersteunen van dat overleg, ligt dus bij de betreffende overlegpartner.

De cliëntenraden hebben daarnaast de mogelijkheid onderling te vergaderen ter voorbereiding van het overleg met UWV of in verband met hun adviserende taak. De organisatie van deze cliëntenraadeigen vergaderingen (voorbereiden, verslaglegging) is een eigen verantwoordelijkheid van de raad, i.c. de voorzitter en raadsecretaris. UWV stelt hiervoor vergaderfaciliteiten beschikbaar.

De cliëntenraad wordt in zijn werk ondersteund door een adviseur cliëntenparticipatie van UWV. Deze adviseur heeft onder meer de volgende taken:

- draagt zorg voor adequate secretariële ondersteuning;
- coördineren van het proces cliëntenparticipatie in zijn werkgebied;
- vervullen van een intermediairrol tussen de cliëntenraad en UWV;
- adviseren van de cliëntenraad bij het opstellen van verbetervoorstellen en adviezen aan de overlegpartner;
- adviseren van de overlegpartner over de kwaliteit en actualiteit van de informatieverstrekking vanuit het UWV aan de cliëntenraad;
- adviseren bij het opstellen van de agenda voor het overleg tussen cliëntenraad en overlegpartner;
- begeleiden, coachen en stimuleren van de raadsleden bij het opstellen en uitvoeren van activiteiten en processen in en rondom de cliëntenraden;
- zorgen voor de informatieverstrekking aan de raden;
- onderhouden van een adequaat netwerk ten behoeve van de cliëntenparticipatie in zijn werkgebied.

Eén adviseur cliëntenparticipatie zal een of twee raden bedienen.

Taakverdeling

In onderstaande schema's is op hoofdlijnen de concrete taakverdeling tussen de verschillende partijen aangegeven. De opsomming van activiteiten is niet limitatief, maar bedoeld om een beeld te geven van de verschillende functies en hun concrete taken.

Activiteiten rond vergaderingen

| Activiteiten | Overleg tussen cliëntenraad en UWV | Cliëntenraads-vergadering |
|-----------------------------|---|---|
| Opstellen agenda | Agendacommissie, ten minste bestaande uit overlegpartner, voorzitter cliëntenraad, adviseur cliëntenparticipatie, raadssecretaris | Agendacommissie, ten minste bestaande uit voorzitter cliëntenraad, raadssecretaris, adviseur cliëntenparticipatie |
| Versturen agenda | Secretariaat overlegpartner in samenwerking met adviseur cliëntenparticipatie | Raadssecretaris in samenwerking met adviseur cliëntenparticipatie |
| Voorzitten vergadering | Voorzitter cliëntenraad of overlegpartner, in onderling overleg te bepalen | Voorzitter cliëntenraad |
| Maken besluiten-/actielijst | Secretariaat overlegpartner | Raadssecretaris |
| Bewaken actiepunten | Overlegpartner | Raadssecretaris |
| Bijhouden presentielijst | Adviseur cliëntenparticipatie | Adviseur cliëntenparticipatie |

Overige activiteiten (niet limitatief)

| | |
|--|--|
| Opstellen brieven en adviezen | Raadssecretaris in samenwerking met voorzitter cliëntenraad en adviseur cliëntenparticipatie |
| Inventariseren en verwerken binnengekomen signalen | Raadssecretaris in samenwerking met voorzitter cliëntenraad en adviseur cliëntenparticipatie |

Scholing en onkosten

UWV zorgt tevens voor deskundigheidsbevordering en scholing van raadsleden. Omdat UWV grote waarde hecht aan cliëntenparticipatie en deskundigheid van leden van de centrale en decentrale cliëntenraad alsmede aan een goede samenwerking tussen de leden van de centrale en decentrale cliëntenraad onderling en de centrale en decentrale cliëntenraad en UWV wordt uitgegaan van deelname door leden van de cliëntenraden aan door UWV aangeboden scholing en training. De door/via UWV aangeboden scholing en training vindt plaats op kosten van UWV.

Reiskosten en vergoeding van door raadsleden gemaakte kosten

Reiskosten en overige door raadsleden gemaakte kosten in verband met werkzaamheden ten behoeve van de centrale of decentrale cliëntenraad en/of door die cliëntenraden ingestelde commissies, worden vergoed conform de Regeling de regeling Cliëntenparticipatie UWV 2018 en de Regeling Onkosten- en reiskostenvergoeding cliëntenraadsleden UWV 2018.

Artikel 16. Garantstelling leden

Voor een groei naar volwaardige participatie van cliënten moeten afgevaardigden vrijuit kunnen optreden in de cliëntenraad. In de leidraad (of overeenkomstige richtlijnen) voor medewerkers van UWV zal de bepaling worden opgenomen dat leden of gewezen leden van een cliëntenraad op geen enkele wijze benadeeld worden ten aanzien van de uitkering, de voorziening of de ondersteuning bij het vinden van werk die zij ontvangen van UWV en dat zij correct bejegend worden door medewerkers van UWV. Daarbij wordt expliciet de toekenning

van voorzieningen, de mate van arbeidsgeschiktheid en de frequentie van het oproepen voor herkeuringen benoemd. Informatie over leden van een cliëntenraad wordt zonder toestemming van betrokkenen niet beschikbaar gesteld aan UWV-medewerkers waarvan leden voor uitkeringsverstrekking afhankelijk zijn. Leden van een cliëntenraad krijgen bij aanvang lidmaatschap van een cliëntenraad een brief van UWV waarin de garantie is opgenomen dat zij door UWV uit hoofde van hun lidmaatschap op geen enkele wijze zullen worden benadeeld ten aanzien van de uitkering, de voorziening of de ondersteuning bij het vinden van werk die zij ontvangen van UWV en dat zij correct zullen worden bejegend door medewerkers van UWV. Klachten over of knelpunten m.b.t. de naleving van dit beschermingsartikel worden langs de weg van de klachtenprocedure, via de adviseur cliëntenparticipatie, eerst bij de verantwoordelijke directie aan de orde gesteld.

Artikel 18. Overgangs- en slotbepalingen

Tussen de Centrale Cliëntenraad en UWV is afgesproken na inwerkingtreding van de regeling overleg te blijven voeren en de (gevolgen voor de) structuur van cliëntenparticipatie te blijven volgen.

Amsterdam, 5 maart 2018



A. Paling
Voorzitter Raad van Bestuur UWV

Regeling Onkosten- en reiskostenvergoeding cliëntenraadsleden UWV 2018

Artikel 1 Vergoeding kosten op declaratiebasis

1. UWV vergoedt de in verband met het bijwonen van een bijeenkomst van de cliëntenraad gemaakte reis- en onkosten. Voorwaarde voor de vergoeding van reiskosten, is het daadwerkelijk bijwonen van de vergadering van de betreffende raad.
2. Vergoeding van kosten als bedoeld in eerste lid vindt plaats via het online declaratieformulier. Dit is te vinden op de website van de cliëntenraden.

Artikel 2 Bewijs van aanwezigheid

1. De presentielijst van de betreffende vergadering strekt tot uitsluitend bewijs dat een lid de vergadering heeft bijgewoond.
2. Indien daartoe naar zijn oordeel aanleiding bestaat, kan UWV bepaalde bijeenkomsten en overleggen met vergaderingen gelijkstellen.

Artikel 3 Reis- en onkosten

Een volledig overzicht van de te vergoeden onkosten en de voorwaarden voor vergoeding staan in het schema aan het slot van deze regeling.

Artikel 4 Wijze van declareren

Declaraties, waarbij ook de vaste onkosten worden opgevoerd kunnen na afloop van de betreffende maand worden ingediend. Declaraties zonder de gevraagde bewijsstukken worden niet in behandeling genomen en aan de indiener geretourneerd. Pinbonnen worden niet als bewijsstuk beschouwd.

1. Declaraties worden na afloop van elke maand online ingediend bij de adviseur cliëntenparticipatie. Declaraties die niet zijn ingediend binnen drie maanden na afloop van de maand waarop de declaratie betrekking heeft, komen niet meer voor vergoeding in aanmerking.
2. In bijzondere gevallen kan UWV beslissen dat van de hiervoor geschetste wijze van declareren kan worden afgeweken.

Artikel 5 Uitbetaling

UWV verwerkt binnengekomen en geaccordeerde declaraties wekelijks voor uitbetaling. Eventuele kosten als gevolg van verlet komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat UWV in dit geval een werkgevershouding in moet nemen.

| Kostensoort | Vergoedingenspecificatie | Bewijsstukken |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Reiskosten | <ul style="list-style-type: none"> € 0,28 per kilometer, ongeacht de wijze van vervoer. Parkeren, tunnels, poorten en tolpunten. <p>Taxikosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vergoeding van werkelijke kosten aan raadsleden voor wie het reizen met openbaar of eigen vervoer bezwaarlijk is (o.b.v. verklaring behandelend arts). | <p>Online declaratieformulier.</p> <p>Online insturen van bewijsstukken (in combinatie met het online declaratieformulier).</p> <p>Online insturen van bewijsstukken (in combinatie met het online declaratieformulier).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Kosten van consumpties of maaltijd | <p>Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie. Vergoeding uitsluitend na toestemming vooraf van UWV.</p> | <p>Online insturen van bewijsstukken (in combinatie met het online declaratieformulier).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Telefoonkosten | <p>Een vaste tegemoetkoming van € 15,00 per maand.</p> | <p>Online declaratieformulier.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Kosten van Internetaansluiting | <p>Een vaste tegemoetkoming van € 15,00 per maand.</p> | <p>Online declaratieformulier.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Kosten van incidentele kinderopvang | <p>Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.</p> | <p>Online insturen gespecificeerde factuur met vermelding van data en tijdstippen (in combinatie met het online declaratieformulier).</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Portkosten, kopieerkosten en kosten van kleine verbruikbare kantoorbenodigdheden, zoals schrijfmateriaal, papier, inkt. | <p>Een vaste tegemoetkoming van € 10,00 per maand.</p> | <p>Online declaratieformulier.</p> |

Colofon

Uitgave

UWV

Klant & Service / Cliëntenparticipatie

Postadres

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

cp@uwv.nl

Website

www.clientenraad-uwv.nl