

Laatstelijk vastgesteld april 2018

# Van Signaal naar Advies

Signaal **ontvangen** van:

- cliënt via website, email, gesprek, telefoon e.d.
- van raadslid uit Cliëntenraad
- van anderen...



## 1. Door agendacommissie (van DC of CC) **uitvragen** of probleemverheldering

### 1.1. Voor **wie** is dit een probleem:

- cliënt(en):
  - individueel probleem? → registreren maar niet behandelen, zo mogelijk verwijzen en bij herhalingen alsnog als signaal oppakken



- welke doelgroep
- welke uitkering
- medewerkers UWV
- cliëntenraadsleden
- anderen.....

### 1.2. **Hoe lang** bestaat dit probleem?

### 1.3. Met **welke wetten**, uitvoeringsbesluiten, en dergelijken heeft dit probleem te maken?

### 1.4. Is er **schade** ontstaan of zal dit gaan gebeuren als er niets verandert? Zo ja: wat, bij wie, hoeveel, hoe vaak enz.



## 2. **Waar** ligt het probleem?

### 2.1. Is het een probleem over de **uitvoering**?

- uitvoeringsvraagstuk
- verkeerde uitvoering van beleid
- bejegening individueel
- onderbezetting personeel
- (landelijke) teksten website, brieven etc.

### 2.2. Is het een **regionaal** probleem?

- regionale bezuinigingen
- problemen in/met de Arbeidsmarktregio
- samenwerkingsproblemen
- enz.

### 2.3. Is het een **beleidsvraagstuk**?

- vind je dat dit probleem veroorzaakt wordt door verkeerd beleid?
- vind je dat UWV een verkeerde oplossing heeft gevonden op een politieke opdracht?

### 2.4. Is het een **landelijk beleids** probleem?

- worden deze problemen overal ervaren?
- enz.

### 2.5. Is het een **politiek** probleem?

- probleem is niet de dienstverlening, maar de wet →

Naar Commissie van DC zie 3



Naar Agendacommissie van CC zie 5

Via Agendacommissie en LCR-commissie van CC naar LCR zie 5

3. Naar **commissie** van **DC**

Nadat het probleem door de agendacommissie van DC in fase 1 en 2 verder is verduidelijkt en vastgesteld is dat het probleem/signaal bij de DC thuis hoort (2.1. en 2.2.) bepaalt de agendacommissie bij welk van de commissies van de DC dit probleem/signaal thuishoort en geeft dit door aan de coördinator van deze commissie. Bijvoorbeeld bejegening door verzekeringsartsen gaat naar commissie SMZ (maar heeft ook raakvlakken met K&S...)



Daar wordt dit probleem besproken en zo nodig verder onderzocht (terug naar fase 1).

Als alles duidelijk is wordt het besproken met de regionale verantwoordelijke (districtsmanager SMZ) en samen wordt naar een verbetering gezocht. Deze verbetering, of onmogelijkheid hiertoe, wordt besproken in de eerstkomende vergadering DC en als hier wordt geconstateerd dat dit niet naar tevredenheid is volgt 4.

4. (Ongevraagd) **advies** aan regiomanager K&S

In de vergadering DC worden de genomen stappen (1 t/m 3) uiteengezet door de betreffende commissie.

In die vergadering wordt beslist hoe verder:

- a. het probleem is niet groot genoeg en wordt geseponeerd;
- b. het probleem is wel groot genoeg, maar niet naar tevredenheid opgelost. De vergadering beslist een (ongevraagd) advies uit te laten gaan om alsnog een oplossing te forceren.



Indien de vergadering DC zélf oplossingen voor het probleem/signaal heeft bedacht kan dit meegenomen worden in dit advies. Dit is evenwel niet noodzakelijk. Clëntenparticipatie is om signalen op te pakken en aan te kaarten.

5. Doorsturen naar **commissie** van **CC**

Indien door het uitvragen, of wellicht al direct doordat het gewoon duidelijk is, geconstateerd wordt dat hier sprake is van een beleidsprobleem of signaal over beleidsproblematiek, wordt dit signaal doorgestuurd naar de Agendacommissie van de CC.

Daar wordt zo nodig stap 1 (uitvragen) verder opgepakt en vastgesteld welke CC-Commissie dit probleem gaat oppakken.

Deze commissie gaat in overleg met haar divisie-directie proberen het probleem bespreekbaar te maken om verbeteringen te realiseren.

Ook hier geldt dat er teruggekoppeld wordt naar de CC-vergadering.

Indien er geen oplossing naar tevredenheid wordt gevonden volgt stap 6.

Bij belangrijke beslistmomenten wordt de indiener van het signaal/probleem geïnformeerd (voortgangsbericht van secretaris CC aan de secretaris van deze DC).

Ook kan het duidelijk worden dat niet de dienstverlening, maar de wet deze problemen veroorzaken en (zeer) slecht voor de cliënten uitpakken. Dan draagt de Agendacommissie dit over aan de SBK/LCR-commissie van de CC die dit in kan brengen in een vergadering van de LCR.

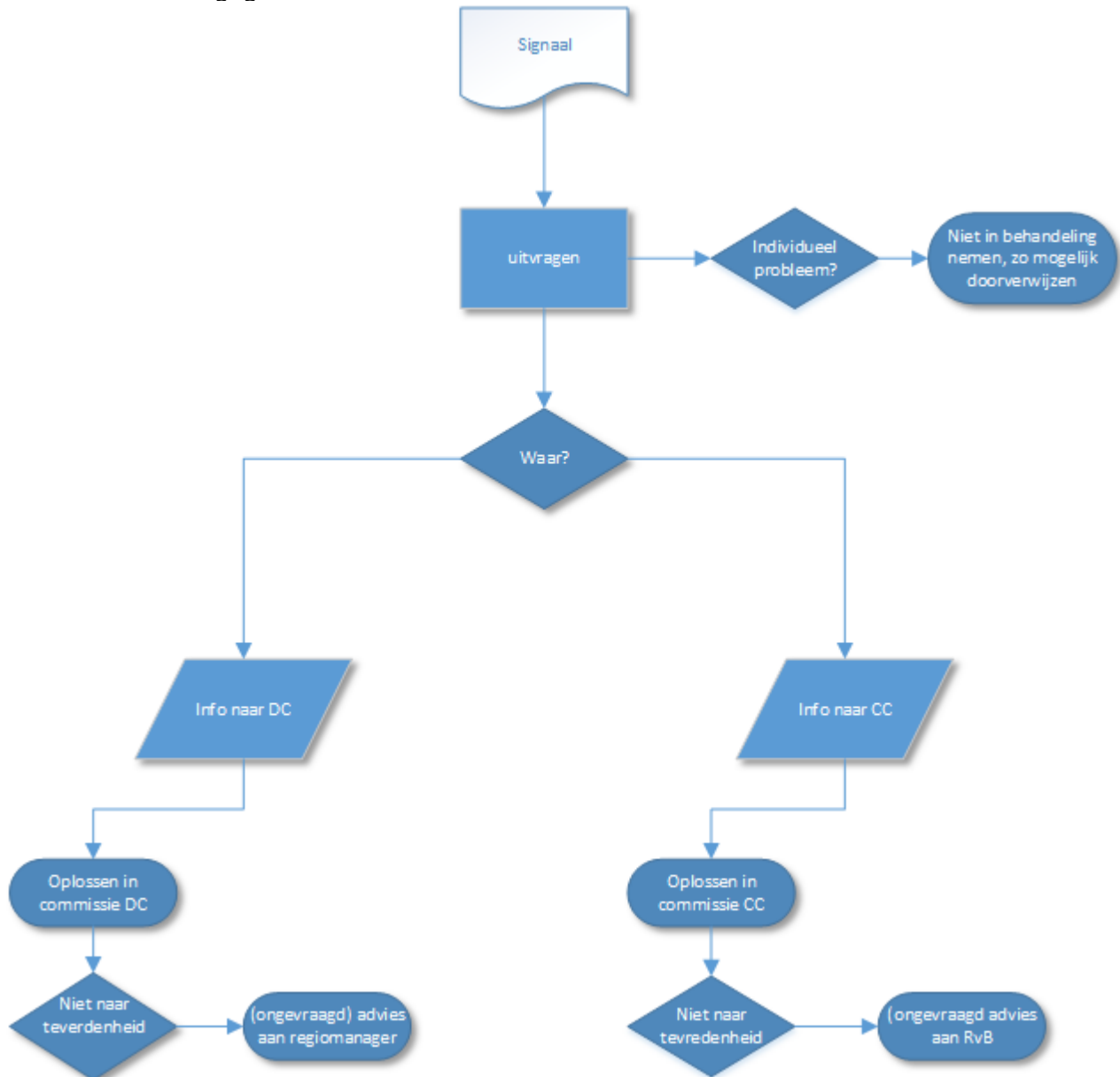


6. (ongevraagd) **advies** aan Raad van Bestuur

Conform de werkwijze in de DC (zie stap 4) wordt bepaald óf er een advies richting RvB zal worden opgesteld.



Schematisch weergegeven:



Dus, Van belang is dat:

1. Individuele problemen worden niet in behandeling genomen, zo mogelijk wel doorverwijzen en bij herhaling wel als signaal oppakken.
2. Beleidsvraagstukken bespreken daar waar beleid geformuleerd wordt (hoofdkantoor).
3. Vraagstukken over aanpassing van wetgeving horen thuis bij divisie SBK en bij LCR.
4. Knelpunten in uitvoering bespreken daar waar het probleem zich voordoet (districtskantoor).
5. Bij landelijk uitvoeringsproblematiek dient de CC zowel regionaal aanspreekpunt als verantwoordelijke directie informeren/adviseren.