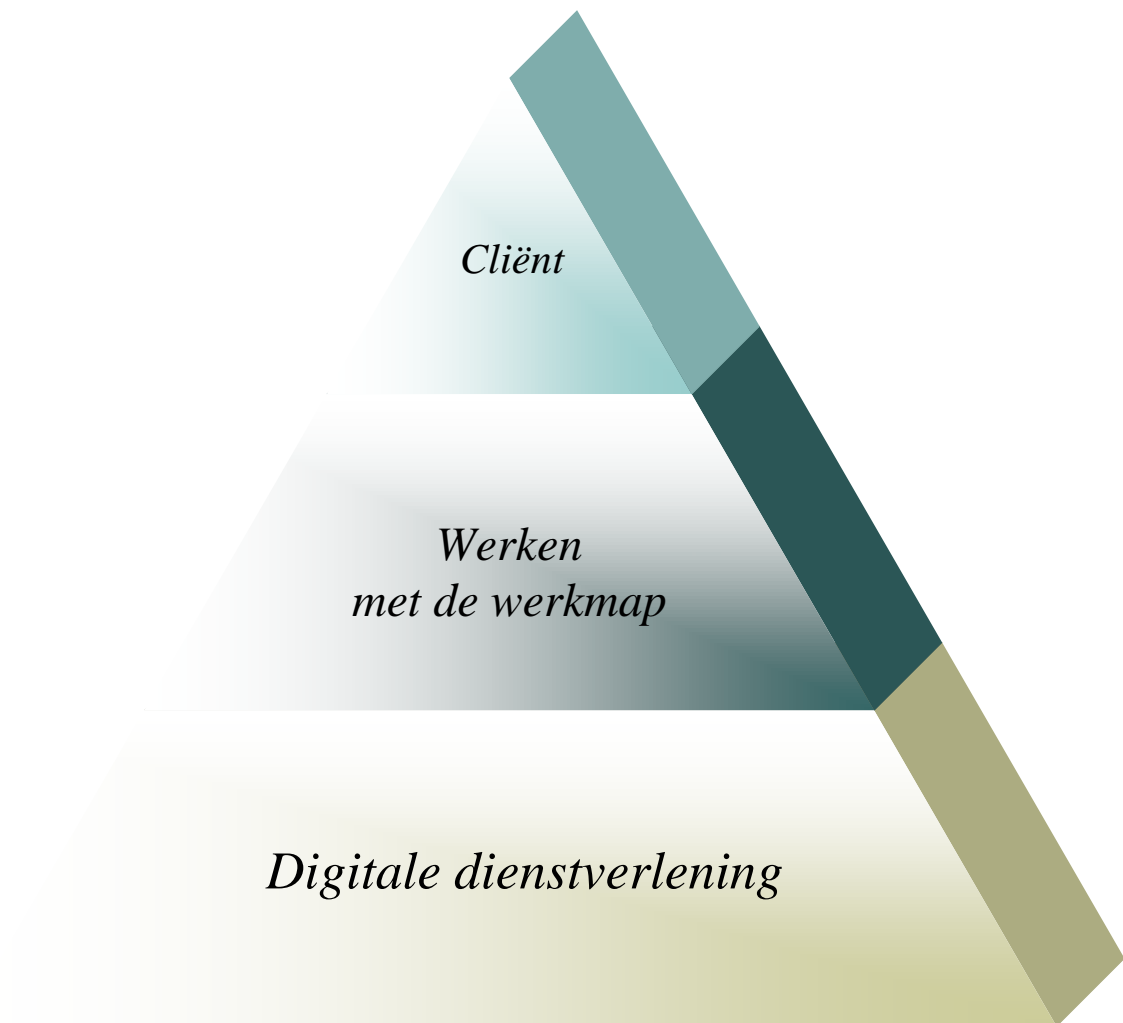


Landelijke Banenmarkt



6 oktober 2011 in 's Hertogenbosch, Eindhoven en Tilburg

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave		Pagina 3
Voorwoord		Pagina 4
Hoofdstuk 1	Inleiding	Pagina 5
Hoofdstuk 2	De cliënt	Pagina 7
Hoofdstuk 3	Digitale dienstverlening	Pagina 11
Hoofdstuk 4	Werken met de werkmap	Pagina 15
Hoofdstuk 5	Conclusie	Pagina 17
Bijlage 1	Uitnodigingsbrief Tilburg	Pagina 18
Bijlage 2	Uitnodigingsbrief Helmond	Pagina 19
Bijlage 3	Enquête Eindhoven	Pagina 20
Bijlage 4	BUS Enquête Eindhoven/Tilburg	Pagina 22
Bijlage 5	Enquête 's Hertogenbosch	Pagina 28
Bijlage 6	Enquête Tilburg	Pagina 34
Bijlage 7	Enquête Bijlage 3 en 4	Pagina 39
Bijlage 8	Advies bekendheid Cliëntenraad	Pagina 43
Bijlage 9	Advies folder cliëntenparticipatie	Pagina 44

Voorwoord

De Districtraad Midden & Oost Brabant van het UWV kreeg herhaaldelijk vragen en opmerkingen binnen over de ommezwaai die het UWV dient te maken in haar dienstverlening naar haar cliënten.

Een verandering die door een aanzienlijke inkrimping van het budget en op stapel staande gewijzigde wetgeving noodzakelijk wordt.

Het dienstverleningsconcept wordt door het UWV momenteel al ingezet richting een vergroting van de digitale dienstverlening die: Een verbetering voor de cliënt moet opleveren.

Hoe ervaart de cliënt deze verandering van een 'face to face' benadering naar een ondersteuning op afstand die volgens de protocollen een grotere meerwaarde plus een aanzienlijk grotere kans op het vinden van een baan dient op te leveren.

De Districtraad Midden & Oost Brabant heeft dit, tijdens de landelijke Banenmarkt op 6 oktober 2011, bij een redelijk aantal cliënten op de werkpleinen Eindhoven*, Den Bosch en Tilburg getoetst.

Er is aan de deelnemers/cliënten gevraagd of zij een korte vragenlijst wilden invullen. Het was uitdrukkelijk niet de bedoeling om een uitputtende en wetenschappelijk gestoelde enquête te houden.

Veel van de deelnemers/cliënten hebben de vraag als aangenaam ervaren, met velen is een gesprek gevoerd, vragen beantwoord en persoonlijke geschiedenissen aangehoord. De inhoud van deze gesprekken is niet meegenomen in de uitwerking van de enquête.

Een redelijk groot aantal mensen heeft de moeite genomen om persoonlijke opmerkingen op te schrijven. Deze zijn bij de vraag in de uitwerking opgenomen.

- *De uitslag van de enquête in Eindhoven is niet in de uitwerking meegenomen aangezien deze maar door een te klein aantal cliënten is ingevuld.*

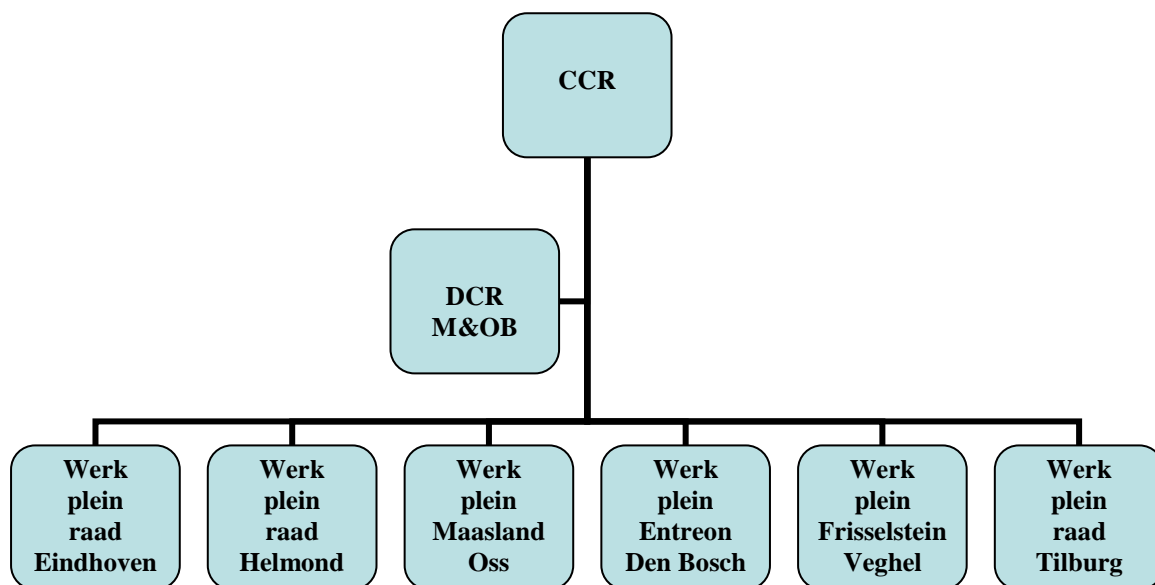
Hoofdstuk 1 Inleiding

Bestaan cliëntenraad.

Het eerste gedeelte van de vragenlijst betrof twee vragen over het bekend zijn met het fenomeen cliëntenraad binnen het UWV. Nu kan dit voor de cliënt redelijk verwarrend zijn. Binnen het UWV kan op drie verschillende niveaus sprake zijn van een Cliëntenraad. Binnen de hiërarchie cliëntenparticipatie dient als eerste de Centrale Cliëntenraad genoemd te worden. Deze raad houdt zich hoofdzakelijk, op directieniveau, met beleidszaken bezig. Daarnaast, of zo men wil daaronder, zijn 11 districtraden geïnstalleerd waarvan de districtraad Midden & Oost Brabant er een van is. Een districtraad houdt zich bezig met uitvoeringszaken op districtniveau. Tot zo ver nog alles volgens SUWI.

Daarnaast is in de wetgeving opgenomen dat op de Werkpleinen een werkpleinraad geïnstalleerd zou moeten worden. Niet alle Werkpleinen hebben medio oktober 2011 zo'n raad. Het vormen van een Werkpleinraad werd min of meer overgelaten aan toevalsfactoren. De ene keer waren het leden van gemeentelijke Wwb Cliëntenraden die de trekker waren om een werkpleinraad voor elkaar te krijgen. In een ander geval werd het initiatief genomen door een gemeentelijke organisatie of door de provinciale koepelorganisatie, in dit geval BUS*. Voor het overgrote gedeelte is het initiatief genomen door de UWV Districtraad Midden & Oost Brabant.

Op de werkpleinen waar de enquête is gehouden hebben Eindhoven en Tilburg een Werkpleinraad. 's Hertogenbosch heeft in oktober 2011 nog geen Werkpleinraad, gesprekken om tot een raad te komen, zijn tussen de Districtraad en het management van Entreon gestart.



Figuur 1.

Schematische indeling Cliëntenraad structuur binnen UWV. De 10 andere districtraden zijn voor het overzichtelijk houden van het diagram niet opgenomen.

In oktober 2011 zijn in het District Midden & Oost Brabant nog twee werkpleinen meer actief en wel Land van Cuijk in Cuijk en Midden Langstraat in Waalwijk. Beide werkpleinen worden medio 2012 teruggetrokken op respectievelijk 's Hertogenbosch en Tilburg. Het Werkplein Eindhoven heeft nog twee satellietvestigingen in Valkenswaard en Bladel.

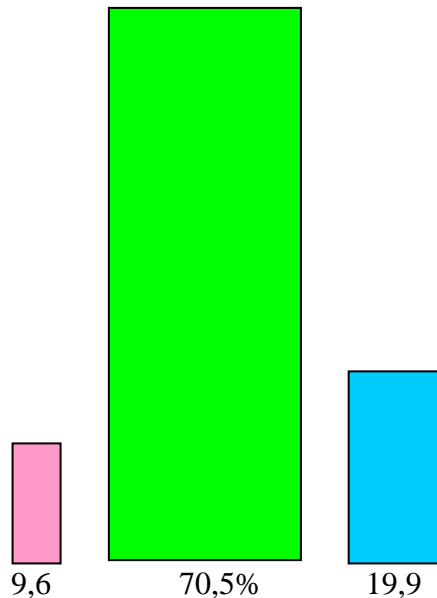
* BUS = Brabantse Uitkeringsgerechtigden Samen

Inleiding tot vraag 1 en 2.

Binnen het UWV bestaat cliëntenparticipatie, dit van directie- district- tot werkpleinniveau. De districtraad en Werkpleinraad gaan over de uitvoering van beleid.

Vraag 1A:

Weet u van het bestaan van de Cliëntenraden?



Figuur 2.

9,6% van de geïnterviewden gaven aan op de hoogte te zijn dat er een Cliëntenraad bestaat.

70,5% had hiervan nog nooit van gehoord en 19,9% gaf aan er wel eens wat van gehoord te hebben. Er trad wel een duidelijk verschil tussen de cliënt in Tilburg en Den Bosch op.

In Tilburg gaf 'maar' 60,8% van de cliënten aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van een Cliëntenraad terwijl de score in 's Hertogenbosch uitkwam op 78%.

Een mogelijke verklaring kan zijn dat de districtraad in 2010 in Tilburg voor de eerste keer tijdens de banenmarkt aanwezig is geweest.

Conclusie:

Het overgrote gedeelte van de cliënten van het Werkplein of UWV heeft geen idee van het bestaan van cliëntenparticipatie. Om een betere bekendheid te krijgen kan dit zowel een taak van de districtraad zelf als van de divisie K&S binnen het UWV zijn.

Aanbeveling:

Het verder uitwerken van meer en betere naamsbekendheid. Dit kan bijvoorbeeld door de werkcoaches gebeuren, opnemen van cliëntenparticipatie in de werkmap en het aanwezig zijn van cliëntenraadsleden bij publieksbijeenkomsten.

Vraag 1B

Wilt u een folder meenemen?

Hieraan werd door 87,8 % welwillend op geantwoord. In Tilburg een kleine 10% beter als in 's Hertogenbosch.

Conclusie:

Volgende foldermateriaal dat aangepast is aan de plaatselijke situatie is van essentieel belang om belangstelling voor het werk van de Cliëntenraden te bewerkstelligen.

Hoofdstuk 2 De Cliënt

Banenmarkt en haar uitvoering.

Cliënten van het UWV en Werkplein hebben een brief gekregen waarin zij geattendeerd werden op de Landelijke Banenmarkt. De brief* heeft een centrale tekst en logo en is verstuurd op briefpapier van de diverse werkpleinen. De districtraad heeft van te voren geen inzicht gehad in de tekst, mogelijk dat hierdoor de fout in de vraagstelling binnen de enquête is ontstaan waar gevraagd wordt naar de brief die het UWV/Werkplein over de Banenmarkt heeft verstuurd. In de tekst en opmaak van de brief komt de afkorting UWV geen enkele keer voor. Opmerkelijk is dat geen van de ondervraagden ons hier op gewezen heeft.

De brief Helmond: Laat je zien op 6 oktober. (bijlage 1B)

De opmaak van de brief is redelijk positief. Een suggestie: Om een nog betere vlakverdeling en interesse opwekking te verkrijgen, zet de eerste alinea boven de foto. Nu lijkt het net of de tekst van het papier valt. Het opneem vermogen van de tekst wordt daardoor bemoeilijkt.

De vragen 2A tot en met 2D gaan over de beleving van de brief en de Banenmarkt.

Vraag 2A

Vond u dat goed dat men u hierop attendeerde?

De grote meerderheid van de ondervraagden, 71%, reageerde positief op de attendering. De cliënten uit Tilburg scoorden bijna 10% hoger dan de cliënten uit Den Bosch. (75,4% om 67,8 %)

Opvallend is dat bijna 20% aangaf dat men het juist niet kon waarderen dat men de brief ontving. Er is niet doorgevraagd naar de reden van dit afwijzend gedrag. Ook hier waren cliënten in Den Bosch ongeveer 5% afwijzender dan die in Tilburg. In Tilburg werd door geen enkele cliënt 'Ik wist het al' ingevuld terwijl in Den Bosch 8% aangaf via andere kanalen op de hoogte te zijn van de Banenmarkt.

Vraag 2B

Wat vond u van de stijl van deze brief?

De stijl van de brief werd iets minder beoordeeld dan de ontvangst ervan, iets meer dan 68% vond deze goed. Wel bleef het 10% verschil tussen de cliënten uit Tilburg en Den Bosch bestaan. (73,9% om 63,9%) Waarbij opvalt dat cliënten uit Den Bosch wat kritischer zijn.

Uitsplitsing van vraag 2B naar 2A levert geen grote verschuivingen op.

Cliënten uit Den Bosch en Tilburg maken ongevraagde opmerkingen en wel o.a.:

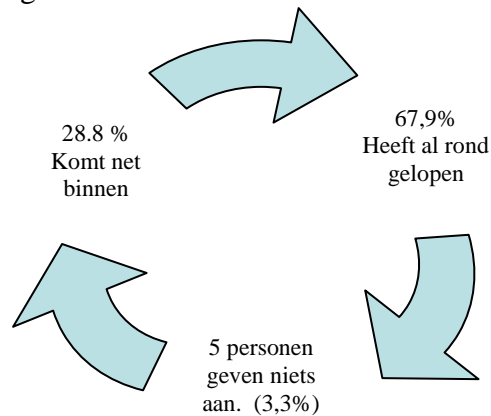
Niet wervend of aankondigend genoeg
Kan beter, vriendelijker
Had meer informatie gewenst

*Brief is opgenomen in de bijlagen.

Onderdeel van de vragen rondom de uitvoering van de Banenmarkt was de indruk die de cliënten opgedaan hadden. Aangezien van te voren niet duidelijk was waar de leden van de Cliëntenraden Werkplein en of de leden van de Districtraad UWV zich met hun stand zouden bevinden is een tussenvraag gesteld.

Vraag 2C

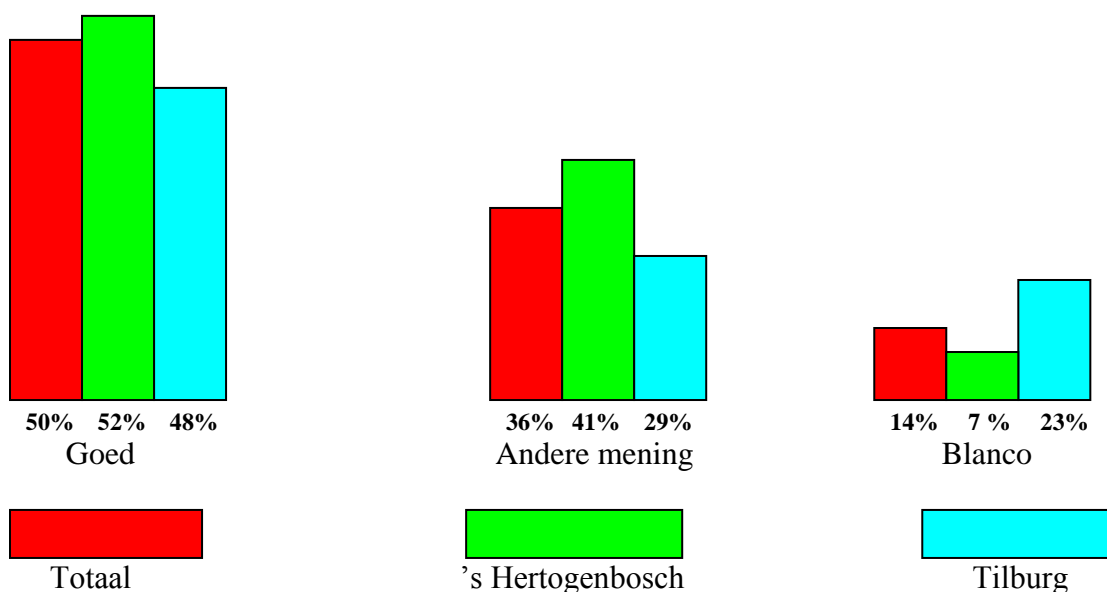
Heeft u al rondgekeken of begint u net?



Vraag 2D

Wat vindt u ervan?

Ondanks dat iets meer dan 30% net binnenkomt of geen opgave doet zijn ze toch meegerekend in de totaal score. In de uitsplitsing geven rond de 40% van de cliënten die net zijn binnen gekomen, zowel in Den Bosch als in Tilburg, aan dat zij de uitvoering van de Banenmarkt goed vinden. Je zou kunnen stellen dat de scepsis over de Banenmarkt het grootst is in Den Bosch. Een kleine 40% geeft direct, bij binnenkomst, aan dat ze een bepaalde mening hebben over de opzet hebben. Andersom kan gesteld worden of men hierbij vraag 2C goed heeft ingevuld of nog opteert op de ervaringen van voorgaande jaren.



In de bijlagen zijn de opmerkingen die de cliënten bij deze vraag gemaakt hebben weergegeven.

Zonder afbreuk te doen aan de diverse meningen springt sterk naar voren dat de algehele trend gematigd tot zeer negatief is.

De opmerkingen zijn in een drie categorieën te onderscheiden:

Vacatures

Men vind niet wat men zoekt.
De verwachtingen zijn anders.
Weinig vacatures hogeropgeleiden.

Stands

Weinig werkgevers.
Veel uitzendbureaus.
Slechte mogelijkheid tot gesprek.

Sfeer

Rommelig.
Te druk.
Onoverzichtelijk.

Conclusie: Voor de ene helft van de mensen voldeed de Banenmarkt aan hun verwachting. De andere helft had of geen mening (14%) of vond het voor hen geen geslaagde bijeenkomst. Het overgrote deel van de mensen die de moeite hadden genomen om te komen, verschenen bij aanvang. Het aantal nieuwkomers liep, naar mate de tijd vorderde, sterk terug. Een opmerkingen die er uitsprong was: Op de Banenmarkt is geen baan te krijgen we moeten thuis voor de computer maar gaan solliciteren. Een tweede opmerking: Velen vonden de hoeveelheid uitzendbureaus hinderlijk. De derde was de geringe diversiteit aan banen en het niveau daarvan. Mogelijk is de inhoud van de uitnodigingsbrief hier debet aan.

Citaat uitnodigingsbrief: "De Banenmarkt is het grootste banenevenement van Nederland waar werkzoekenden die al langer op zoek zijn naar werk op tientallen locaties in het land persoonlijk in contact kunnen komen met werkgevers."

Advies:

- Zorg dat de inhoud van de uitnodigingsbrief overeenkomt met de werkelijkheid per Banenmarkt.
- Eén grote Banenmarkt met een te eenzijdig aanbod is contraproductief en roept weerstanden op.
- Overweeg Banenmarkten per sector, zelfs eventueel naar competentieniveau.
- Zorg voor voldoende werkgevers en dat men direct kan solliciteren dit geldt ook voor uitzendbureaus.
- Nodig mensen voor een bepaald uur uit.

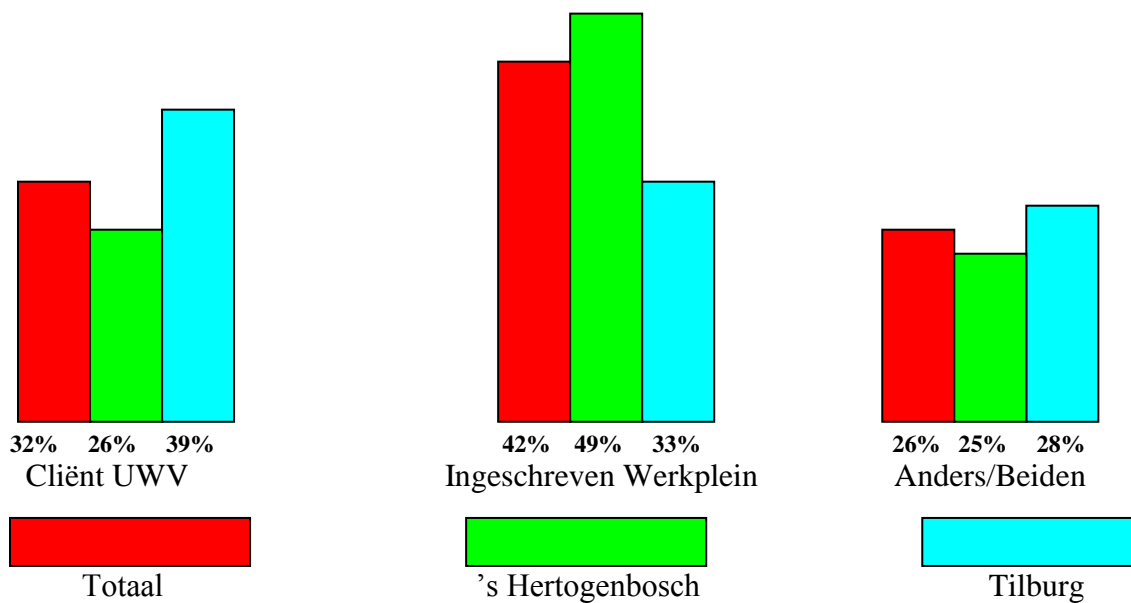
Vraag 3

Bent u cliënt van het UWV of staat u ingeschreven bij het Werkplein.

Deze vraag riep nogal wat op. De simpelheid van de vraagstelling en de moeilijkheid van beantwoording was voor de leden van de diverse cliëntenvertegenwoordigers een verrassing. De achterliggende gedachte, van deze vraag: Een cliënt van het UWV heeft een UWV gerelateerde uitkering. Een inschrijving op het Werkplein kan zowel een gemeentelijke, een werkloosheid of andere achtergrond hebben.

Voor veel cliënten was het antwoord niet direct te geven. Vaak moest uitleg gegeven worden over het onderscheid tussen UWV en het Werkplein.

De vraag kan dan ook gesteld worden of de mensen die het formulier zonder navragen invulden, het juiste hebben aangestreept. In de uitkomst is het aantal 'geholpen' mensen niet meegenomen.



Hoofdstuk 3 Digitale Dienstverlening

Dienstverlening omwille van wat?

Door bezuinigingen die het rijk het UWV heeft opgelegd komt de dienstverlening in de knel. Daar waar je met minimaal de helft aan personeel, grotendeels de zelfde taak moet uitvoeren is het niet verbazingwekkend te veronderstellen dat er op een andere manier gewerkt dient te worden.

Daarnaast is de opzet, geïntegreerde dienstverlening, die voor kort door de zelfde overheid als het ideaal beeld van dienstverlening werd voorgesteld volledig losgelaten. Het toverwoord is nu complementair werken ten opzichte van elkaar. De vraag die men hierbij kan stellen is: Hoe belangrijk wordt de dienstverlening gevonden.

Men kan ook de zaak anders beredeneren. De centrale- en lagere overheid, evenzo de meeste mensen, vinden het belangrijk dat er zo min mogelijk mensen werkloos zijn of afhankelijk zijn van de een of andere uitkering. Het grootste gedeelte van de mensen is goed in staat om een dergelijke situatie het hoofd te bieden. Echter in duidelijk veranderende maatschappelijke verhoudingen wordt het voor een groot aantal mensen steeds moeilijker om de weg te vinden. De vraag is dan ook of je van een eigen kunnen mag uitgaan en anderen jouw maatstaven kan opleggen.

Dat momenteel niet de kwaliteit van dienstverlening voorop staat maar de hoeveelheid die men er aan wil besteden wordt door vele partijen erkend. Feitelijk kan men stellen dat de overheid in zo verre te vertrouwen is als het geld wat men er voor over wil hebben. Er mogen vraagtekens gezet worden bij de denkwijze om een 'aanbieden' systeem, binnen enkele jaren, voordat het de kans gekregen heeft om zich zelf ook maar enigszins te bewijzen, overboord te zetten om daarna vrijwel de tegenpool te omarmen. Dat men deze ommezwaai maakt ten dienste van de werkzoekende is meer dan twijfelachtig.

Daarnaast leven we in een tijdperk waar de computer niet meer uit weg te denken is en waar computertechnologie in steeds meer producten wordt gebruikt. Dit impliceert niet dat ook een ieder goed met een computer kan omgaan. De gemiddelde gebruiker heeft nog steeds een bepaalde aversie om de techniek te gebruiken, behalve voor datgene waar hij of zij nauw bij betrokken is of wil zijn. Vaak zien we dan dat de computer voor deze handelingen optimaal wordt gebruikt maar op het moment dat men het apparaat buiten deze paden gebruiken moet hapert het direct.

De andere kant van de medaille is dat op het moment dat de computer als intermediair gebruikt dient te gaan worden er aan beide zijden mensen dienen te zitten die een goede invulling geven aan de aan hen gestelde opdrachten. Anderzijds is de intermediair, computer c.q. software, aan behoorlijk wat denkwijzen onderworpen die naar beide kanten vaak geen aansluiting vindt. De logische gedachten van de software ontwerper strookt niet altijd met die van de opdrachtgever waarbij dan aan de vraagkant nogal eens met weer een andere gedachtegang gewerkt wordt.

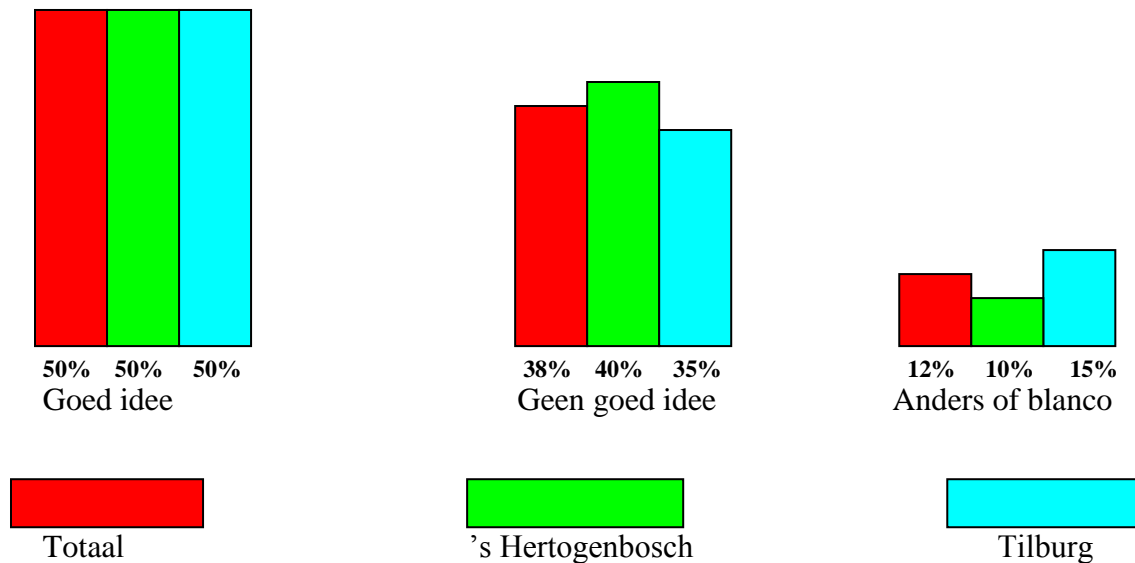
Een systeemverandering omwille van geld is op zich mogelijk nog verdedigbaar. Maar om deze verandering in te zetten met een systeem dat nog niet volledig is uitontwikkeld of waarvan de kinderziekten nog niet zijn overwonnen is uiterst precair. Voeg daarbij dat het personeel nog volop bezig is met het initiëren van het lopende systeem waarvan nu de helft,

geld technisch gezien, overbodig is dan zijn problemen een logisch gevolg.

Basisgedachte van de komende digitale werkwijze van het UWV komt voort uit het feit dat met een forse ingreep in het personeelsbestand uiteindelijk toch tot de zelfde dienstverlening geven moest kunnen worden.

Vraag 4A:

Het UWV gaat ertoe over om zaken steeds meer via de computer te regelen. Vindt u dat een goed idee?



Tussen de cliënten uit beide steden is een duidelijke eensgezindheid. De afwijking bij de cliënten die het geen goed idee vinden of anders aangegeven hebben is minimaal te noemen. Duidelijk is dat de helft van de cliënten aangeeft dat digitalisering voor hen prima is. Hier is wel een kleine kanttekening bij te maken. Diegenen die ja geantwoord hebben geven in verhouding weinig spontaan commentaar bij deze vraag. Opvallend is daar waar wel een opmerking gemaakt wordt die begeleid wordt door een kritische nood.

Goed idee steeds meer via de computer regelen.

Ik wel, maar ik vraag me af of iedereen met deze vorm om kan gaan. Tot nu toe is e werkmap niet echt gebruiksvriendelijk.

Dat bij de cliënten die nee aangegeven hebben een negatieve gedachte heerst is niet zo verwonderlijk. De opmerking die hier veelvuldig werd benoemd is:

Nee ik vind het geen goed idee.

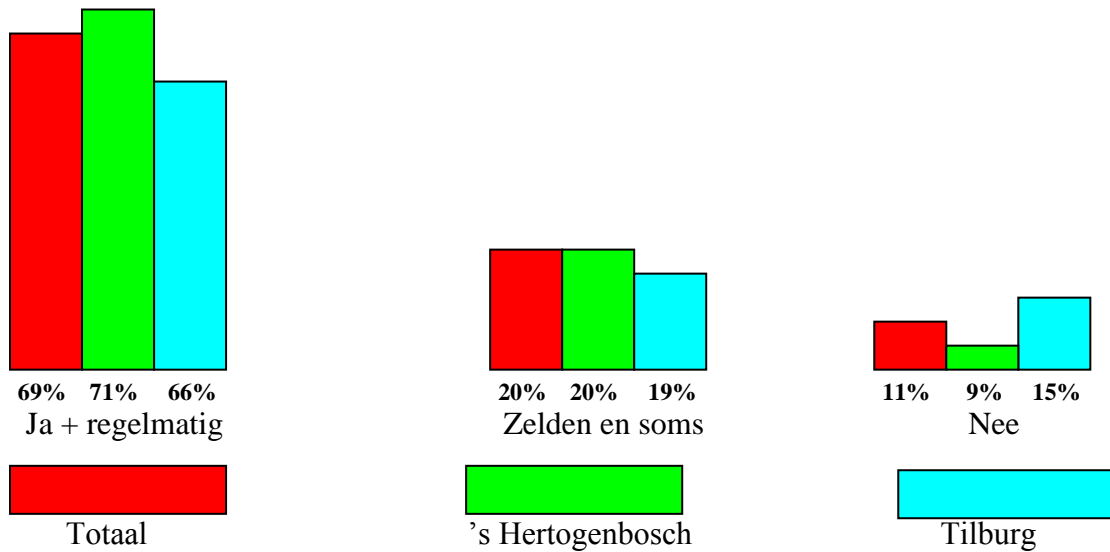
Onpersoonlijk er is geen gezicht bij.

De mening van de 'anders' denkende waren in overgrote mate in overeenstemming met de cliënten die het geen goed idee vonden.

In principe kunnen we bij deze vraag de conclusie trekken dat op een open vraag of men de digitalisering goed vindt een duidelijke tweedeling bestaat.

Vraag 4B

Bezoek u wel eens de site van het UWV?

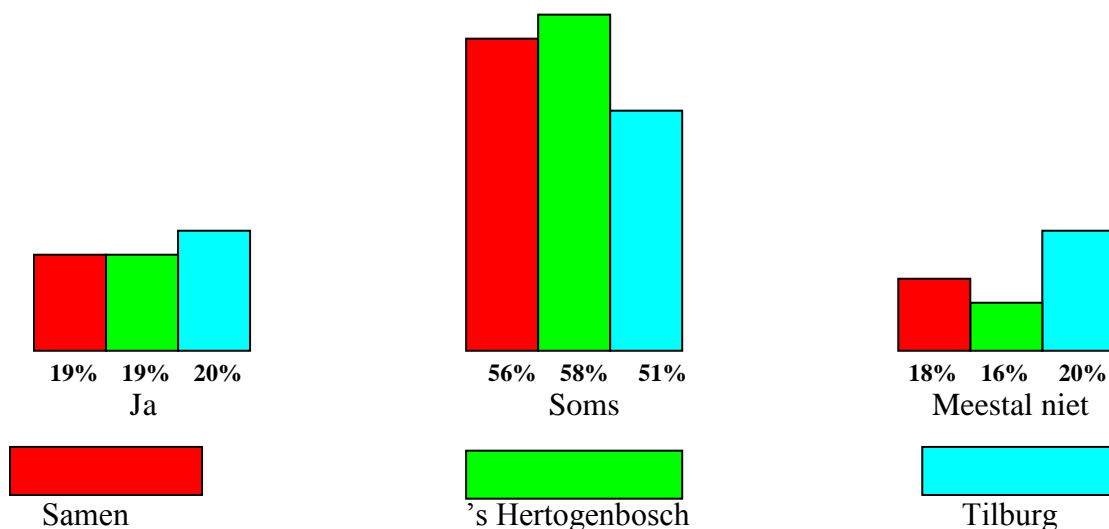


70% van de ondervraagden geeft aan de UWV site regelmatig te bekijken. Op zich is in dit stadium naar de overgang van e-dienstverlening een goed percentage. Een gering aantal mensen stelt dat men dat niet doet. Relateren we de nee zeggars van vraag 4A aan de antwoorden van 4B dan zien we dat iets meer dan de helft daar aangeeft de site regelmatig te bezoeken.

Vraag 4C

Kunt u daar vinden wat u zoekt?

5 van de ondervraagden in Tilburg vullen het formulier na vraag 4A niet meer in. We hebben gemeend om deze invullers verder niet meer mee te nemen in de uitslag. Hierdoor wordt het vergelijkingsbeeld gerelateerd aan de bovenstaande vragen enigszins vertroebeld. Deze 5 mensen nemen een totaal van 7,3% van het Tilburgse totaal voor hun rekening en 3,2% op het totaal beeld. De verhoudingsgetallen zijn op de bijlage terug te vinden.



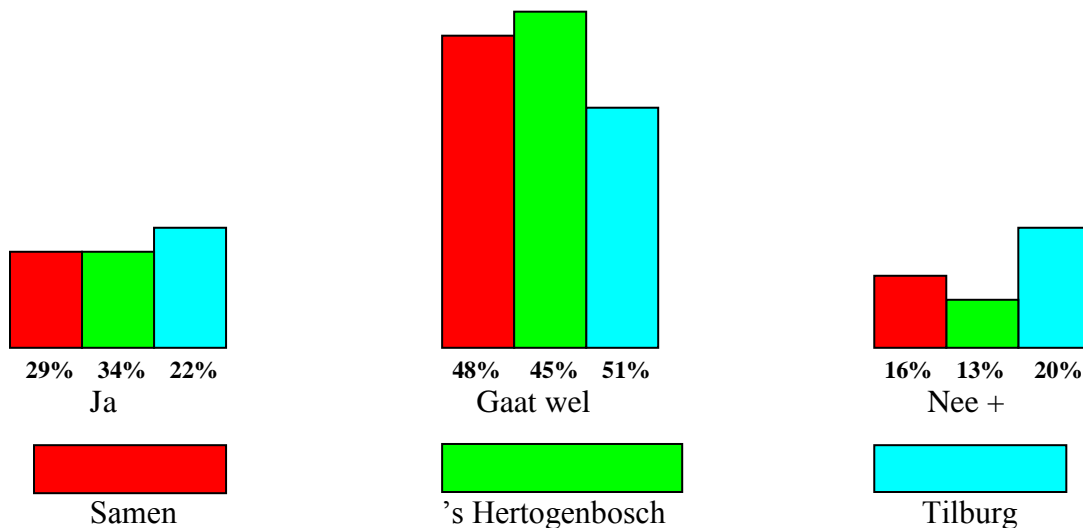
Opvallend is het grote verschil is het grote verschil met de vragen 4A en 4B. Bij deze eerste twee vragen hebben we aangegeven dat het op zich positief is dat een zo groot percentage reeds gebruik maakt van de website van het UWV. De uitkomst van deze vraag roept een heel ander beeld op. Positief is maar 1/5 deel van de ondervraagden. De anderen geven aan dat men veel problemen met de inhoudelijke kant van de site heeft.

Stemt men met ja bij vraag 4A dan geeft 54,5 % aan dat men moeite heeft om datgene te vinden wat men zoekt. Tellen we daar de cliënten bij die aangeven dat ze het meestal niet kunnen vinden dan hebben we 66% van de cliënten die problemen met de site hebben. Bij de nee beantwoorders bij vraag 4A loopt tot 73 %.

De conclusie naar aanleiding van deze vraag is dat er flink aan de opbouw van de site gewerkt dient te gaan worden. Ontevreden klanten vormen een probleem voor de betrouwbaarheid van de informatie en dit komt de dienstverlening niet ten goede.

Vraag 4D

Vindt u de site gebruiksvriendelijk?



De gebruiksvriendelijkheid wordt een kleine 10% beter gewaardeerd dan het vinden wat je zoekt. De verschuiving komt voor het overgrote deel uit de twijfelaars. De nee antwoorders blijft vrijwel stabiel.

Als we naar de diverse relaties kijken zien we op merkelijke verschillen. Zo beantwoord 44% (34 van de 77) van de cliënten, die bij 4A aangegeven dat zaken via de computer geregeld moet worden als positief, terwijl ze bij deze vraag aangeven niet helemaal tevreden te zijn. Iets meer dan de helft 52,5% (31 van de 59) die bij vraag 4A nee zeiden gaan bij 4D ook in het midden zitten.

De ja beantwoorders bij 4D komen voor het grootste gedeelte uit de ja stemmers bij 4A en wel 40% (31 van de 77). Hierbij is het opmerkelijk dat de nee stemmers bij 4A duidelijk minder positief zijn ten opzichte van de ja stemmers bij 4A. 40% om 12% (7 van de 59)

Hoofdstuk 4 Werken met de werkmap.

Inleiding

Essentieel onderdeel van de gehele e-dienstverlening is de werkmap. Het is de bedoeling dat het gehele re-integratieproces zich via deze werkmap gaat afspelen. Om tot een goede dienstverlening te kunnen komen is het van het grootste belang dat de systemen perfect werken. Te druk, te vol, te veel informatie, te vaak onbereikbaar, niet goed werkend enz., enz., enz., zijn allemaal hobbels die voor de gebruiker onoverkomelijke bezwaren opleveren om tot werk te kunnen komen.

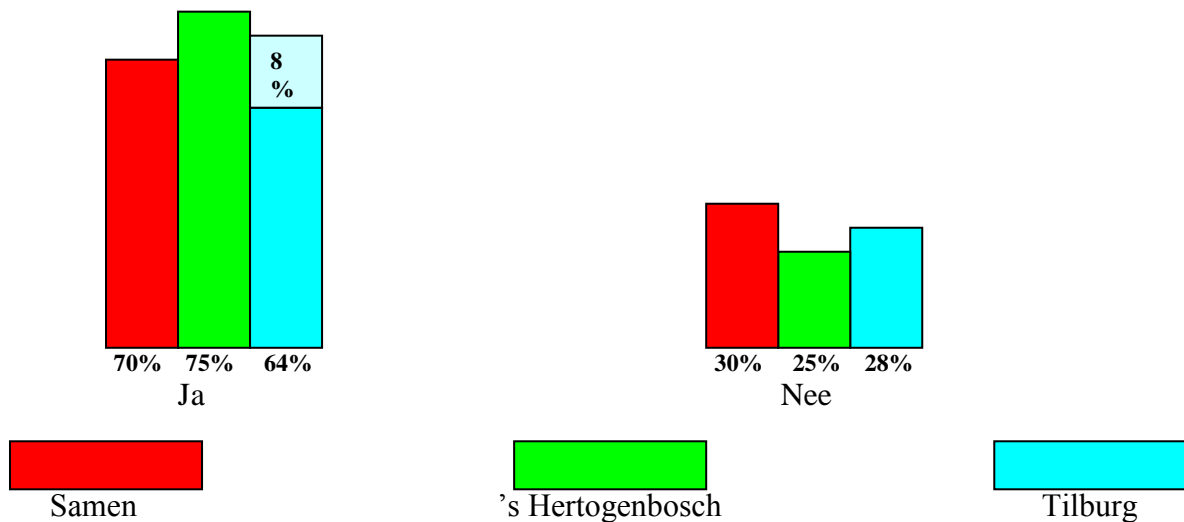
Momenteel kunnen we nog spreken van kinderziektes maar het is uiterst riskant om dit als doodoener te gebruiken. Eenmaal een slechte naam gekregen duurt het eindeloos lang voordat men dat tijt gekeerd heeft. Ook het uitgangspunt: We krijgen steeds nieuwe mensen gaat niet op. Slecht nieuws verspreid zich razend snel.

Daarnaast hebben we nu nog de koppeling van werkmap en een lijfelijk bezoek aan het Werkplein. Dit laatste gaat de komende jaren drastisch veranderen naar alleen maar communicatie via de werkmap.

Dit vergt discipline van twee zijden. Ten eerste van de kant van het UWV en ten tweede van de cliënt zijnde de werkzoekende. Als we beide gelijk stellen komen we op een hellend vlak. Een fout vanaf het UWV wordt breed uitgemeten. 100 fouten haalt de krant terwijl er mogelijk duizenden prima afgehandeld zijn.

Vraag 5A

Heeft u zelf een werkmap

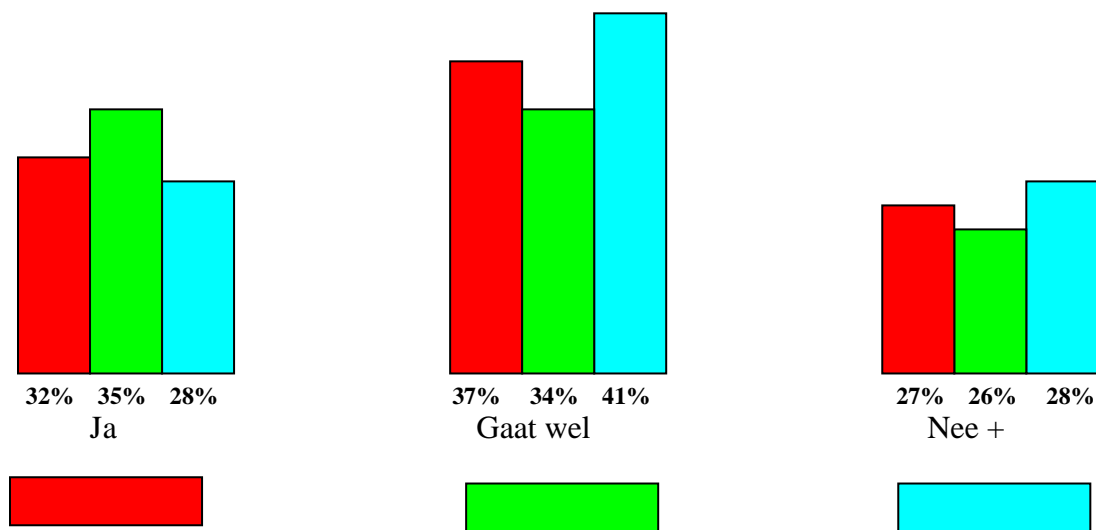


Er lijkt een groot verschil in de beantwoording tussen de cliënten uit 's Hertogenbosch en Tilburg maar zoals in de bijlagen te zien is geven 5 ondervraagden in Tilburg aan dat ze geen werkmap hebben maar in de verdere beantwoording blijkt het tegendeel. Bij linkerkolom, de 64% van Tilburg dient dus 8% bij opgeteld te worden.

Vraag 5B

Vindt u het prettig werken met de werkmap?

De mensen die bij vraag 5A Nee hebben gezegd zijn bij de laatste twee vragen niet meer mee genomen. Het aantal mensen die aangegeven een werkmap te hebben is 100%.



Vraag 5C

Heeft u opmerkingen bij de werkmap.

Ruim 1/3 van het aantal invullers neemt de moeite om iets op te schrijven. Voor een enquête is dat redelijk veel. Alle opmerkingen zijn in de bijlagen terug te vinden.

Een bloemlezing uit de antwoorden geeft een indruk over de denk- en gevoelsrichting van een aanzienlijk deel van de cliënten:



Hoofdstuk 5 Conclusie

De landelijke banenmarkt heeft bij veel cliënten al een redelijk bekende klank. Door het hele land wordt het, wat betreft communicatie, groots aangepakt. Weken van te voren staan bij de diverse werkpleinen grote banners die de cliënt en passant duidelijk verwijzen naar de komende banenmarkt.

Des te opmerkelijker is dat de uitnodigingsbrieven naar werkplein verschillende zijn. Op zich niet zo'n groot probleem aangezien de cliënt maar op één werkplein thuishoort, maar als landelijke uitstraling een duidelijke misser.

Daar waar bijvoorbeeld Tilburg duidelijk laat uitkomen wat de cliënt verwachten kan zijn bij andere werkpleinen algemene informatiebrieven verstuurd.

Een groots opgezette dag roept bij de cliënt verwachtingen op. Bij velen was de teleurstelling duidelijk te voelen. In gesprekken kwam herhaaldelijk naar voren dat men, op zijn minst, baanmogelijkheden had verwacht.

De opzet van de banenmarkt had een beursachtig karakter, de uitvoering was beduidend minder zelfs slordig te noemen en zou met enige goede wil een markt genoemd kunnen worden. Echter met dit verschil dat de cliënt er vrijwel niets kon halen.

Daarnaast zou het zinvol zijn om de stroom cliënten wat beter over de middag te verdelen. Nu kwam men vrijwel, met velen, direct aan het begin waardoor het gevoel ontstond dat het te druk was. Tijdens de laatste anderhalf uur was het relatief leeg maar kon men bij vele 'stands' niet meer terecht omdat het personeel elders verbleven.

Een harde conclusie is: Te klein, te veel van het één en te weinig banen.

Suggestie: Maak een grote banenmarkt voor een grotere regio bijvoorbeeld de arbeidsregio. Zorg dat er dan ook bedrijven met 'werkelijke' banen staan.

In hoofdstuk 1 is de openingsvraag: De bekendheid van de Cliëntenraad. We hebben in dit geval gekozen voor een algemene, niet toegespitste vraag. Uiteindelijk is een Cliëntenraad Werkplein iets anders dan de Districtraad UWV. De bekendheid is minimaal.

Kijken we naar de digitale dienstverlening dan kan, misschien voor menigeen verrassend, geconcludeerd worden dat minimaal de helft van de ondervraagden het een goede zaak vinden dat er steeds meer digitaal gewerkt gaat worden. Dit is voor het UWV een goede basis om op de ingeslagen weg verder te gaan. Echter als er gekeken wordt hoe men de klantvriendelijkheid van de site en de werkmap beoordeelt dan heeft het UWV nog een behoorlijke weg te gaan.

Samenvattend concludeert de Districtraad Midden & Oost Brabant: De cliënt heeft mogelijk minder moeite om de digitalisering te accepteren dan menig insider vermoed. Wel heeft het UWV nog een lange weg te gaan om de welwillende klant ook tevreden te krijgen en daarna te houden. Van extra belang is het om voldoende aandacht te blijven schenken aan cliënten die in hun (werkzame) leven weinig tot niet met een computer hebben hoeven te werken. Spelletjes spelen is één, formulieren invullen en vragen beantwoorden twee.

Bijlage 1 Uitnodigingsbrief UWV Tilburg

Welkom op de Landelijke Banenmarkt 2011

Geachte heer/mevrouw,

Welkom op de Landelijke Banenmarkt van het Werkplein regio Tilburg. In deze brief treft u informatie aan over deze markt.

U heeft naast deze brief ook een plattegrond ontvangen met op de achterzijde de aanwezige standhouders. Daarnaast kunt u bij de Servicepunten van het Werkplein ook actuele vacatures vinden. Onze collega's zijn u graag van dienst om u meer informatie te geven. Zij dragen allen een badge en zijn ook beschikbaar voor overige vragen.

Verder kunt u ook deelnemen aan andere activiteiten:

- | | |
|---------------------------|---|
| Doorlopend | CV Dokter: de kans om uw CV te verbeteren door deskundig advies van een werkcoach. Ga hiervoor naar stand 26 . |
| Doorlopend | Competentie Test Centrum neemt graag met u een interesse test af. U kunt hiervoor terecht bij stand 25 . |
| 14:00 en 16:00 uur | Voorlichting "Ondernemend de uitkering uit"
(<i>Het starten van een eigen bedrijf</i>)
Het Werkplein en Ondernemerszaken Gemeente Tilburg verzorgen een voorlichting over de mogelijkheden die er zijn om een eigen bedrijf te starten. Tijdens deze voorlichting zal gastspreker Theo Hoppenbrouwers spreken over zijn ondernemersgeest. Indien u wilt deelnemen, meldt u zich dan aan bij stand 54 . |
| 13:00 en 14:30 uur | "Boost training"
Topsportster Daisy de Peinder neemt u mee in haar levensverhaal over hoe ze tegenslagen heeft overwonnen om een topprestatie te kunnen leveren. Daisy werd gesterkt door deze tegenslagen, tijdens de training vertelt ze u de tips en trucs. Voor deelname aan deze speciale training dient u zich aan te melden bij stand 26 . |
| 13:00, 14:30 en 16:30 uur | "Presenteer jezelf in 1 minuut"
Hoe maak ik een goede indruk tijdens een sollicitatiegesprek? Wil je hier meer van weten, kom naar deze workshop en loop naar buiten met jouw "elevator pitch". Meld u aan bij stand 26 . |

Wij hopen dat u veel interessante contacten kunt leggen tijdens deze markt waaruit afspraken voortvloeien. Deze kunt u op de achterzijde noteren.

Wij vinden het erg belangrijk om te weten wat u vond van deze banenmarkt. Wij vragen u dan ook deel te nemen aan de enquête als deze per post of email naar u wordt verstuurd.

Wij wensen u een fijne banenmarkt toe!

Alle medewerkers
Werkplein regio Tilburg

Bezoekadres
Besterdring 235
5014 HK Tilburg

Postadres
Postbus 322
5000 AH Tilburg

Thikra Zuhir Yousif
Mozartstraat 70
5751 EM Deurne

Werk en Inkomen

Helmond, 30-09-2011
Onderwerp : Landelijke Banenmarkt
Burgerservicenummer :

Ons kenmerk:
Uw kenmerk:

Doorkiesnr.:
Uw brief d.d.:



laat je zien
(het werkt!)

Op 6 okt '11

Werkplein Regio Helmond,
Churchillaan 109
in Helmond

'Laat je zien (het werkt!)' is het thema van de Landelijke Banenmarkt op Werkplein Regio Helmond op donderdag 6 oktober 2011. De Banenmarkt is het grootste banenevenement van Nederland waar werkzoekenden die al langer op zoek zijn naar werk op tientallen locaties in het land persoonlijk in contact kunnen komen met werkgevers. Kom dus langs en laat je zien. Het werkt!

Alles over werk

Op de Landelijke Banenmarkt vind je vacatures en allerlei activiteiten die de kans op werk vergroten. Zo kun je bijvoorbeeld met een competentietest beter inzicht krijgen in wat je kunt en wilt en experts kunnen je helpen bij het maken van een cv of sollicitatiebrief. Ook zijn er stands met informatie over opleidingen, leerwerkbanen en informatie over werken in Europa.

Kom langs

De Landelijke Banenmarkt vindt plaats op donderdag 6 oktober van 12.00 tot 18.00 uur op Werkplein Regio Helmond, Churchillaan 109 in Helmond. De toegang is vrij.

Voor meer informatie: kijk op www.werk.nl.

Bijlage 3 Enquête gegevens Eindhoven

N=10

1. *Binnen het UWV bestaat cliëntenparticipatie dit van directie-, district- tot werkpleinniveau. De Districtraad en Werkpleinraad gaan over de uitvoering van beleid.*

A. Weet u van het bestaan van de Cliëntenraden?

N = 10 0. Ja 0. Nee 0. Wel eens van gehoord.
 2 8 0

B. Wilt u een folder meenemen?

N = 10 0. Ja 0. Nee geen belangstelling 0. Blanco
 6 1 3

Vraag 1A gerelateerd aan vraag 1B				
Ja	N = 2	Ja 1x		Blanco 1x
Nee	N = 8	Ja 5x	Nee 1x	Blanco 2x

2. *U heeft een brief van het UWV voor deze banenmarkt gekregen.*

A. Vond u dat goed dat men u hierop attendeerde?

N = 10* 0. Ja 0. Nee 0. Maakt me niet uit 0. Wist het al 0. Blanco
 6 1 1

* 2 personen geven aan geen brief gehad te hebben.

B. Wat vond u van de stijl van deze brief?

N = 8 0. Goed 0. Andere mening 0. Blanco
 5 1 2

Vraag 2A gerelateerd aan vraag 2B				
2A. Ja	N = 6x	Goed 5x		Blanco 1x
2A. Nee	N = 1x	Goed	AM 1x	
2A. Mmnu	N = 1x			Blanco 1x

Opmerkingen op formulier	
2 A Nee	• Slecht.

C. Heeft u al rondgekeken of begint u net?

N = 10 0. Begin net 0. Heb al rond gelopen. 0. Blanco
 1 8 1

D. Wat vindt u ervan?

N = 10 0. Goed 0. Andere mening 0. Blanco
 5 3 2

2C ten opzichte van de uitkomst van 2D				
2C. Begin net	N = 1	Goed 1x		
2C. HARG	N = 8	Goed 4x	AM 3x	Blanco 1x
2C. Blanco	N = 1			Blanco 1x

Opmerkingen op	
----------------	--

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4D						
Ja	N = 2	Ja 1x	GW 1x			
Nee	N = 7		GW 3x	Nee 3x		Blanco 1x

5. Elke cliënt van het werkplein krijgt een Werkmap.

A. Heeft u zelf een werkmap?

N = 9

	0. Ja	0. Nee
	8	1

B. Vindt u dit prettig werken?

N = 8

	0. Ja	0. Nee	0. Gaat wel
	1	3	4

C. Heeft u opmerkingen over de werkmap?

N = 8

	0. Nee	0. Ja	0. Welke	0. Blanco
	4	0	3	1

Opmerkingen bij vraag 5C	
Welke N = 3	<ul style="list-style-type: none"> • Laatste tijd veel sturing. • Inloggen duurt lang. • Werkt niet altijd

Heeft u nog andere suggesties die u ons als lid van de Cliëntenraad mee wil geven.

1. Laatste fase dienstverlening slecht.
2. Blijf strijden voor personal coaches. De wereld gaat ten onder aan bureaucratie, zeker voor mensen met een lage opleiding is communiceren via I.T. moeilijk c.q. onmogelijk. Denk ook aan allochtonen en analfabeten.

BIJLAGE 4 BUS ENQUÊTE IN EINDHOVEN EN TILBURG

In Eindhoven (4) en Tilburg (21) zijn ook een klein aantal enquête formulieren van BUS parallel aan bovenstaande enquête uitgereikt.

In Eindhoven hebben van de 4 personen er 3 zowel het UWV als het BUS formulier ingevuld. Eén persoon alleen die van BUS. Op één formulier is alleen aangegeven dat hij of zij in Eindhoven woont en een WW uitkering geniet (deze persoon had ook de UWV enquête ingevuld). De andere 3 formulieren zijn wel redelijk ingevuld. De vraagstelling in de BUS enquête gaat hoofdzakelijk over de dienstverlening. Eén vraag kan in beide enquêtes gerelateerd worden en wel over de overgang naar e-dienstverlening. Opvallend is dat de twee overgebleven dubbel ingevulde formulieren beide in de UWV enquête invullen dat zij de e-dienstverlening geen goed idee vinden en in de BUS enquête beide neutraal aangeven. De formulieren vanuit Tilburg zijn separaat opgenomen onder de BUS enquête van Eindhoven. Het is hier niet meer na te gaan of cliënten beide formulieren hebben ingevuld zodat er ook geen vergelijking mogelijk is.

Uitslag BUS enquête Eindhoven:

Bij elke vraag was de keuze uit: Eens. Neutraal. Oneens. Bij elke vraag was de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven.

Vraag A woonplaats: 1x Best en 2x Veldhoven.

Vraag B Uitkering: 1x Wwb en 2x WW.

Vraag 1:

De communicatie en berichtgeving vanuit het Werkplein Mercado is helder. Het is gemakkelijk om contact op te nemen: brieven van het Werkplein zijn goed leesbaar en ontvang ik ruim op tijd.

3x Eens

Vraag 2:

De overgang naar e-dienstverlening (contact per email) komt de communicatie met het Werkplein ten goede en verbetert de dienstverlening.

3x Neutraal

Kan voordelig zijn, direct contact, nadeel is dat de reactie soms op zich laat wachten. Soms toch fijner 'face to face'.

Vraag 3:

De medewerker van het Werkplein Mercado is helder en duidelijk over mijn rechten en plichten als werkzoekende.

2x eens, 1x blanco

Vraag 4:

De medewerker van het Werkplein Mercado geeft blijk van deskundigheid en weet waar hij/zij over praat.

2x eens, 1x oneens

Vraag 5:

Door de medewerkers van het Werkplein Mercado word ik vriendelijk behandeld: ik word serieus genomen en er is oog voor persoonlijke situatie.

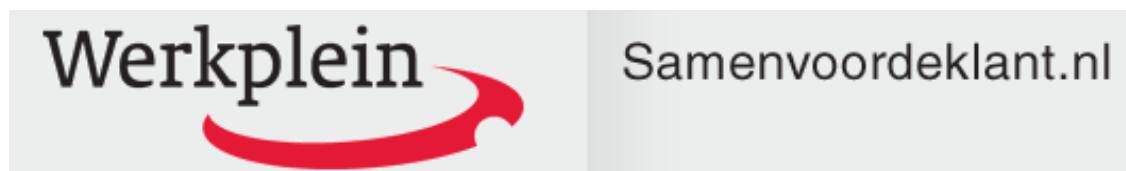
2x eens, 1x oneens

Vraag 6:

Door de inzet van het Werkplein Mercado worden mijn kansen op het vinden van een baan sterk vergroot.

2x oneens, 1x blanco

*Ik ben erg zelfstandig en zoek alles uit, daardoor vergroot ik mijn kansen.
Ben wel erg blij met de Banendag. Ik zou graag iets meer opleidingsmogelijkheden (kort, wel te verstaan) b.v. type-cursus, evt. talen ed. evt onder betaling*



Uitslag BUS enquête Tilburg:

Bij elke vraag was de keuze uit: Eens. Neutraal. Oneens. Bij elke vraag was de mogelijkheid geboden om een toelichting te geven.

Een aantal mensen heeft hun leeftijd aangegeven: 1 x 25 jaar, 1 x 33 jaar, 40,42,45,46 en 48 elk 1x. 47 en 49 elk 2x, 50,54,57 en 59 elk 1 maal.

Vraag A Woonplaats

N = 21

Tilburg	Alphen-Chaam	Baarle-Nassau	Dongen	Gilze en Rijen
11	0	0	2	1
Goirle	Hilvarenbeek	Oosterwijk	Berkel Enschoot	Blanco
0	1	1	1	4

Vraag B Wat voor uitkering heeft U

N =21

WW	Wwb	Wajong	WIA	WAO	Geen
13	2		1	1	4

Vraag 1: N = 21

De communicatie en berichtgeving vanuit het Werkplein Mercado is helder. Het is gemakkelijk om contact op te nemen: brieven van het Werkplein zijn goed leesbaar en ontvang ik ruim op tijd.

Keuze	Totaal	WW	Wwb	WIA	WAO	Blanco
Eens	9	7				2
Neutraal	4	2	1		1	
Oneens	6	3		1		2
Blanco	2	1	1			

Opmerkingen bij vraag 1

- Geen info in verband met vrijstelling, jongste dochter nog geen 5 jaar.
- Ik heb graag informatie.
- Goed leesbaar maar moeilijk te begrijpen.
- Aanvraag WW is afgewezen. Ben toen naar het UWV gegaan om een uitkering aa te vragen en te kijken of ik er recht op heb. Heb ik niet recht op. Ben niet goed geholpen.
- Wel zakelijk. Weinig ruimte voor persoonlijke aandacht.
- Op specifieke vragen krijg je een vaag antwoord. De medewerker begrijpt niet waar ik moeite mee heb.
- Ik ben altijd tevreden met het Werkplein.
- Na drie maanden nog niemand gesproken.
- Het mag via een open contact.
- Brieven zijn niet duidelijk, je moet vaak nabellen en ze komen te laat aan.
- Formulieren lastig te bestellen, als je bijvoorbeeld op vakantie gaat.
- De uitnodiging voor de banenmarkt ontving ik pas op 1 oktober. Hierdoor heb ik op het laatste moment afspraken moeten afzeggen.
- Alles gaat via de PC. Geef liever uitleg over programma, hoe het werkt.

Vraag 2: N = 21

De overgang naar e-dienstverlening (contact per email) komt de communicatie met het Werkplein ten goede en verbetert de dienstverlening.

Keuze	Totaal	WW	Wwb	WIA	WAO	Blanco
Eens	5	5				
Neutraal	6	4			1	1
Oneens	10	4	2	1		3

De 5 cliënten die bij deze vraag 'Eens' als keuze opgeven hebben dat bij vraag 1 ook 'Eens' ingevuld.

De 6 cliënten bij 'Neutraal' komen er twee uit de groep 'Oneens'.

De 9 cliënten bij 'Oneens' komen 3 uit de groep 'Eens' en 2 uit 'Blanco'.

Opmerkingen bij vraag 2

- Goedkoper is het wel maar ze weten niet wie de persoon is waaraan ze het sturen.
- Ik ben niet handig met de computer.
- de website van www.werk.nl werkt vaak niet. Ook het inloggen met Digid voor de werkmap vind ik bezwaarlijk. Bij alle banensites kan je zoeken op de laatste paar dagen. Op www.werk.nl moet je naar de banen van een langere periode zoeken.
- Erg onpersoonlijk, met een trage pc haast iet te doen.
- Aanvraag WW-uitkering is moeilijk. Je kunt geen copies meesturen.
- Het is beter om rechtstreeks met een persoon te spreken omdat je jezelf dan duidelijker kan verwoorden en via email ontstaan er vaak misverstanden.
- Het is heel moeilijk je vraag op papier te zetten. Het antwoord per email geeft geen hulp of steun.
- Je voelt je echt aan je lot overgelaten, als je geen computerkennis hebt. Dit komt maar moeilijk op gang.
- Je krijgt het email bericht een dag later.
- Is afstandelijker.
- Ik kan maar één functie invoeren in de werkmap.
- Heb weinig mailcontact.

Vraag 3: N = 20 (1 formulier wordt verder niet ingevuld.)

De medewerker van het Werkplein Mercado is helder en duidelijk over mijn rechten en plichten als werkzoekende.

Eens	Neutraal	Oneens	Blanco
4	8	4	4

Opmerkingen gemaakt bij vraag 3

- Contact met UWV is stroef.
- Voor WAO vragen moet ik naar Eindhoven naar drie verschillende loketten bellen.
- Men is duidelijker over je plichten dan over je rechten.
- Alleen info bij navraag, geen initiatief vanuit klantmanager.
- Werkcoach heeft nooit tijd.
- Wist helemaal niets na 31 jaar dienstverband.
- Indien parttime coach, bekend maken wanneer coach aanwezig is.
- Er is nog geen enkel persoon die met mij contact heeft opgenomen.
- Hoe zit het met de sollicitatieplicht bij parttime werken? Men moet dan voor de overige uren solliciteren.
- Vaak worden de zelfde vragen gesteld.

Vraag 4: N = 14 (6 formulieren worden verder niet ingevuld)

De medewerker van het Werkplein Mercado geeft blijk van deskundigheid en weet waar hij/zij over praat.

Eens	Neutraal	Oneens
5	5	4

Opmerkingen gemaakt bij vraag 4

- Ik heb niemand gesproken
- Wat heb ik aan deskundigheid, ik wil een baan waarbij ik naar vermogen kan werken. Ik wil een fulltime baan om geld te verdienen om alle rekeningen te betalen.
- Drie werkcoaches op 1 week.
- Meteen antwoord op je vraag is moeilijk.
- Wie?
- Weet zelf net zoveel.

Vraag 5: N = 14

Door de medewerkers van het Werkplein Mercado word ik vriendelijk behandeld: ik word serieus genomen en er is oog voor persoonlijke situatie.

Eens	Neutraal	Oneens	Blanco
6	4	3	1

Opmerkingen gemaakt bij vraag 5

- Mevrouw u moet inschrijven via de pc.
- Dat verschilt per persoon.
- Begrip en medeleven is niet voldoende. Het arbeidsbureau moet voor mij bemiddelen. Geef aan mij namen van werkgevers die werk hebben voor mij. Ik ben bereid om naar school te gaan.
- Zorg voor je kinderen? Krijg standaard pakket.
- Er is geen interesse. Vraagt alleen of er gesolliciteerd is.

Vraag 6: N = 14

Door de inzet van het Werkplein Mercado worden mijn kansen op het vinden van een baan sterk vergroot.

Eens	Neutraal	Oneens	Blanco
4	3	5	2

Opmerkingen gemaakt bij vraag 6

- Wordt nergens aangenomen, dus kans is bij solliciteren even groot.
- Re-integratiebedrijven vergroten kansen.
- Ik zoek vast werk, alleen tijdelijk wordt aangeboden.
- Moet zelf zaken aandragen. Heb geen opleiding, ondanks baangarantie waar vervolgens niets mee wordt gedaan.
- Ik ben verantwoordelijk voor het vinden van een baan. Maar als er geen werkgevers zijn die mij een kans willen geven dan sta je met lege handen.
- Weinig geloof in.

Vraag 7 Overige opmerkingen.

Opmerkingen gemaakt bij vraag 7

- Salaris onder minima. Hoe? Wat? Waar?
- Het invullen van formulieren is lastig, daarom zorg voor een goede begeleiding.
- De site is moeilijk te bereiken. Loopt vaak vast. Plus zoekopdrachten kloppen vaak niet qua regio. Soms van ver buiten de regio terwijl je binnen een bepaald aantal kilometers zocht.
- Persoonlijk contact geeft steun voor deze onzekere tijden.
- Ik heb een minimum inkomen, dus ik kan geen opleiding betalen. Het werkplein biedt mij geen opleiding.
- Vergoeding van cursussen alleen bij baangarantie.



Bijlage 5 Enquête gegevens 's Hertogenbosch

N=87

1. *Binnen het UWV bestaat cliëntenparticipatie dit van directie-, district- tot werkpleinniveau. De Districtraad en Werkpleinraad gaan over de uitvoering van beleid.*

A. Weet u van het bestaan van de Cliëntenraden?

N=87 0. Ja 0. Nee 0. Wel eens van gehoord.
6 68 13

B. Wilt u een folder meenemen?

N=87 0. Ja 0. Nee geen belangstelling 0. Blanco
73 11 3

Vraag 1A gerelateerd aan vraag 1B				
Ja	N = 6	Ja 5x	Nee 1x	
Nee	N = 68	Ja 58x	Nee 8x	Blanco 2x
Wel een van Gehoord	N = 13	Ja 10x	Nee 2x	Blanco 1x

2. *U heeft een brief van het UWV voor deze banenmarkt gekregen.*

A. Vond u dat goed dat men u hierop attendeerde?

N=87 0. Ja 0. Nee 0. Maakt me niet uit 0. Wist het al 0. Blanco
59 18 1 7 2

Opmerkingen op formulier	
Ja. N = 59 2x een opmerking geplaatst.	1. Vult s 'maakt me niet uit' in. 2. Vult 'ja' zowel als 'niet van toepassing' in. Voor uitslag 2B Wordt antwoord 1 niet meegenomen antwoord 2 wordt als ja meegenomen.
Nee. N = 18 3x een opmerking geplaatst.	1. Vult 'nee' zowel als 'niet volledig' in. 2. Nee hoor, via collega gehoord. 3. Van horen zeggen.

B. Wat vond u van de stijl van deze brief?

N = 86 0. Goed 0. Andere mening 0. Blanco
55 13 16

Vraag 2A gerelateerd aan vraag 2B				
2A. Ja	N = 58	Goed 49x	AM 6x	Blanco 3X
2A. Nee	N = 18	Goed 3x	AM 3x	Blanco 12x
2A. Mmnu	N = 1	Goed 1x		
2A. Wha	N = 7	Goed 2x	AM 4x*	Blanco 1x
2A. Blanco	N = 2			

* 3x wordt aangegeven dat men geen brief heeft ontvangen. 1X wordt aangegeven dat men een andere brief heeft gekregen

Opmerkingen op formulier	
2A Andere mening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niet wervend of aankondigend genoeg 2. Onduidelijke plaatsnaam. 3. Had meer informatie gewenst wat te kunnen verwachten. 4. Kan beter, vriendelijker. 5. Normale opstelling 6. Normale brief.

C. Heeft u al rondgekeken of begint u net?

	0. Begin net	0. Heb al rond gelopen.	0. Blanco
N = 87	26	59	2

D. Wat vindt u ervan?

	0. Goed	0. Andere mening	0. Blanco
N = 87	45	36	6

2C ten opzichte van de uitkomst van 2D				
2C. Begin net	N = 26	Goed 12	AM 10	Blanco 4
2C. HARG	N = 59	Goed 32	AM 25	Blanco 2
2C. Blanco	N = 2	Goed 1	AM 1	

Opmerkingen op formulier	
2C Begin net	<p>Opmerkingen bij AM (N = 11)</p> <p>Rommelig. Er hangen vacatures en ik wil hier op informeren maar dat is nu niet het juiste moment, krijg ik te horen!!</p> <p>Hopelijk werkt het</p> <p>Kan ik nog niet beoordelen.</p> <p>Nog geen mening.</p> <p>Waardeloos.</p> <p>Ja... ik weet niet hoe het precies toegaat.</p> <p>Onduidelijk, had meer verwacht.</p> <p>Moet nog beginnen.</p> <p>Weet ik nog niet. (2x)</p>
2C Heb al rond gelopen	<p>Opmerking bij goed (N=32) Zeer bruikbare adviezen van de cv dokter gehad.</p> <p>Opmerkingen bij AM (N=24):</p> <p>Beetje onoverzichtelijk.</p> <p>Niet overzichtelijk.</p> <p>Kan duidelijker, overzichtelijker.</p> <p>Druk en rommelig.</p> <p>Een beetje rommelig.</p> <p>Erg rommelig.</p> <p>Zeer rommelig en onoverzichtelijk.</p> <p>Slecht.</p> <p>Druk bezocht. Geen overzicht</p> <p>Wat meer variatie; veel uitzendbureaus.</p> <p>Veel legale koppelbazen.</p> <p>Veel uitzendbureaus, had meer bedrijven verwacht.</p> <p>Klein werkgebied.</p> <p>Weinig bedrijven voor hoger opgeleiden.</p> <p>HBO en WO weinig.</p> <p>Veel dezelfde vacatures, weinig HBO.</p>

B. Bezoek u wel eens de site van het UWV?

N = 87 0. Nee 0. Ja 0. Zelden 0. Soms 0. Regelmatig
 8 52 5 12 10

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4B						
Ja	N = 43	Nee 2x	Ja 28x	Zelden 2x	Soms 8x	Regelmatig 3x
Nee	N = 35	Nee 5x	Ja 20x	Zelden 2x	Soms 4x	Regelmatig 4x
Anders	N = 7	Nee 3x	Ja 1x	Zelden	Soms	Regelmatig 3x
Blanco	N = 2*	Nee 1x	Ja	Zelden	Soms	Regelmatig

* 1 persoon vult het formulier niet verder in.

C. Kunt u daar vinden wat u zoekt?

N = 86 0. Ja 0. Soms 0. Meestal niet 0. Blanco
 16 50 14 6

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4C					
Ja	N = 43	Ja 11X	Soms 25X	Meestal n 5X	Blanco 2X
Nee	N = 35	Ja 5X	Soms 20X	Meestal n 6X	Blanco 4X
Anders	N = 7		Soms 4X	Meestal n 3X	
Blanco*	N = 2		Soms 1X		

* Zie vraag 4B

D. Vindt u de site gebruiksvriendelijk?

N = 86 0. Ja 0. Gaat wel 0. Nee 0. Ik kan er niet mee overweg 0. Blanco
 29 39 9 2 7

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4D						
Ja	N = 34	Ja 22X	GW 18X			Blanco 3X
Nee	N = 35	Ja 5X	GW 17X	Nee 7X	IKO 2x	Blanco 4X
Anders	N = 7	Ja 1X	GW 4X	Nee 2X		
Blanco*	N = 2	Ja 1X				

* Zie vraag 4B

5. Elke cliënt van het werkplein krijgt een Werkmap.

A. Heeft u zelf een werkmap?

N = 87 0. Ja 0. Nee
 65 22

B. Vindt u dit prettig werken?

N = 65 0. Ja 0. Nee 0. Gaat wel 0. Blanco of anders
 23 17 22 3*

* Van de 3 mensen die deze vraag blanco invullen geven 2 aan dat ze minder dan een week werkloos zijn.

C. Heeft u opmerkingen over de werkmap?

N = 62

0. Nee 0. Ja 0. Welke
17 23 22

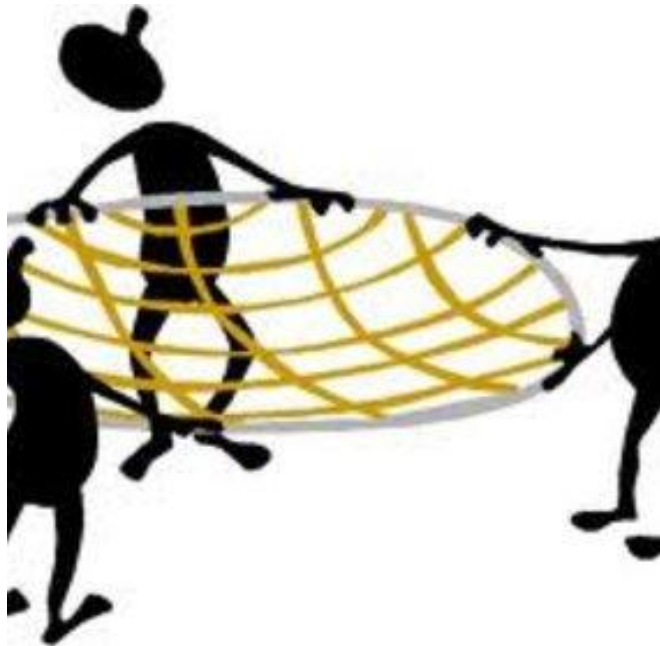
Vraag 5B gerelateerd aan 5C				
5C Ja	N = 23	Nee 19x	Ja 3x	Blanco 1x
			<ul style="list-style-type: none"> • Wie is mijn coach eigenlijk? • In het begin is het moeilijk zoeken. • Zelf mappen kunnen maken om een ordelijke indeling te kunnen maken. 	
5C Nee	N = 17	Nee 4x	Ja 12x	Blanco 1x
			<ul style="list-style-type: none"> • Geen mogelijkheid voor persoonlijke vragen. • Ligt er vaak uit en is niet de weg die ik dagelijks zoek. • Ik vind de werkmap omslachtig kan er niet goed mee overweg. • Lastig zoeken. Ik ben 60 jaar. • Sinds ik een nieuwe pc he kan ik mijn sollicitatie historie niet meer uploaden. Ik vind alles wat zo over de computer gaat, vind ik al niet normaal. • Niet synchroon met www.werk.nl . • Kan er niet mee werken. • Onpersoonlijk. Kil. • Redelijk onoverzichtelijk. Tip menu's helder weergeven. • Veel info. Te veel. Je leest uren. Op info voor 5 minuten. • Dat het niet goed werkt en onveilig is (digid inlog) 	
5C Gaat wel	N = 22	Nee 14*	Ja 6x	Blanco 2x
			<ul style="list-style-type: none"> • Niet altijd duidelijk, soms wat gecompliceerd. • Beroepen uitbreiden. • Erg onpersoonlijk. • Krijg niet meteen antwoord. • Moeilijk • Hoef niet meer. Ik ga aan het werk 	

*Eén persoon van de 14 geeft aan dat: Vaak niet goed bereikbaar.

Heeft u nog andere suggesties die u ons als lid van de Cliëntenraad mee wil geven.

1. Ik heb ADD en daardoor soms moeite informatie te scheiden. Internet/computer zijn soms extra inspannend en daardoor vind ik ze niet ideaal. Op zich is het wel een prima medium.
2. Persoonlijk intake bij start prettiger, dan via anonieme werkmap. Prettig om vragen te kunnen stellen. Daarna kan veel communicatie via computer/werkmap.
3. Er zal wat gedaan moeten worden voor de 50 plusser. Met veel werkervaring sta je nu buitenspel.
4. Onpersoonlijke post ontvangen over controle en fraude die ik nog niet eens in mijn hoofd haal om uit te voeren.
5. Digid vreemde foto's.
6. Het zou toch leuk zijn als men 'zijn' werk-coördinator in een persoonlijk gesprek ontmoet. Vaak scheelt het toch tijd.

7. Menselijk blijven en niet teveel procedureel opvolgen. Er zijn ook mensen die kost wat kost werk willen hebben. UWV werkt belemmerend voor initiatieven om te netwerken.
8. Noem 'Passenweek' a.u.b. 'niet-passend' werk. Hou vol!! Goed werk.
9. Meer persoonlijke gesprekken is menselijker.
10. Jammer dat UWV Werkplein zo slecht met klanten omgaat!
11. Meer echte hulp bij vinden van werk en scholing.
12. Regelmatig problemen met inloggen Digid. Het is beter als er een branche banenmarkt zou komen.
13. Het UWV vind ik te ver gedecentraliseerd en hierdoor te onpersoonlijk worden. Ik voel geen ondersteuning of hulp meer.
14. Als men voor beroepen in de regio met een afstand van maximaal 10-15 km zoekt worden er geen vacatures gegeven. Dan verder weg zoeken, hoe ver? Meer duidelijkheid.
15. Beroepenlijst uitbreiden. Vacature werktuigbouw geeft bouw aan. Reden functie/beroep niet in database.
16. Persoonlijk contact vind ik beter.
17. Bij doorlinken naar ander beroep krijg ik de beroepen uit het hele land en niet uit de regio zoals het voorheen was.
18. Graag een en ander wat persoonlijker, dan is er respect en begrip voor de situatie van een ieder en dat is belangrijk in de begeleiding. Speeddates beter verzorgen! Laats waren er van de 12 bedrijven maar 4.



Bijlage 6 Enquête gegevens Tilburg

N = 69

1. *Binnen het UWV bestaat cliëntenparticipatie dit van directie-, district- tot werkpleinniveau. De Districtraad en Werkpleinraad gaan over de uitvoering van beleid.*

A. Weet u van het bestaan van de Cliëntenraden?

N = 69 0. Ja 0. Nee 0. Wel eens van gehoord.
 9 42 18

B. Wilt u een folder meenemen?

N = 69 0. Ja 0. Nee geen belangstelling 0. Blanco
 64 3 2

Vraag 1B gerelateerd aan vraag 1A				
Ja	N = 9	Ja 7x		Blanco 2x
Nee	N = 42	Ja 40x	Nee 2x	
Wel eens van Gehoord	N = 18	Ja 17x	Nee 1x	

2. *U heeft een brief van het UWV voor deze banenmarkt gekregen.*

N = 69 **Vond u** 0. Goed 0. Andere mening 0. Blanco
 51 5 13

Vraag 2A gerelateerd aan vraag 2B				
2A. Ja	N = 52x	Goed 47x	AM 3x	Blanco 2x
2A. Nee	N = 11x	Goed 2x	AM 1x	Blanco 8x
2A. Mmnu	N = 3x	Goed 2x	AM 1x	
2A. Wha	N = 0x			
2A. Blanco	N = 3x			Blanco 3x

Opmerkingen op formulier	
2 A Goed	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen. • Redelijk. • Hoop alleen dat ik er iets aan heb.
2A Andere mening	<ul style="list-style-type: none"> • Ben hier in Tilburg actief • Via mail. Informeel/informerend maar weinig inhoud.

a. Heeft u al rondgekeken of begint u net?

N = 69 0. Begin net 0. Heb al rond gelopen. 0. Blanco
 19 47 3

b. Wat vindt u ervan?

N = 69 0. Goed 0. Andere mening 0. Blanco
 33 20 16

Opmerkingen bij gegeven antwoorden		
Ja	N = 34	<ul style="list-style-type: none"> Ik wel, maar ik vraag me af of iedereen met deze vorm om kan gaan. Tot nu toe vind ik de werkmapp niet echt gebruiksvriendelijk.
Nee	N = 24	<ul style="list-style-type: none"> Liever persoonlijk contact. De website en werkmapp geven problemen, lopen vast. Heb momenteel geen pc moet dus naar het UWV of werkplein.
Anders	N = 11	<ul style="list-style-type: none"> Voor een groot aantal mensen is dit prima maar er is ook een groep die het niet zelf kunnen, Beide. Moet ook op een andere manier kunnen. Werkt niet altijd goed. Lastig voor oudere werklozen die een baan zoeken. Minder persoonlijk. Minder ruimte voor overleg.

b. Bezoek u wel eens de site van het UWV?

N = 69	0. Nee	0. Ja	0. Zelden	0. Soms	0. Regelmatig
	10	37	5	9	8

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4B						
Ja	N = 34	Nee 3X**	Ja 22x	Zelden 2x	Soms 6x	Regelmatig 1x
Nee	N = 24	Nee 5x*	Ja 9x	Zelden 2x	Soms 3x	Regelmatig 5x
Anders	N = 11	Nee 2x**	Ja 6x	Zelden 1x		Regelmatig 2x

* 1 persoon vult het formulier niet verder in en wordt verder niet meegerekend.

**2 personen vult het formulier niet verder in en worden verder niet meegerekend.

c. Kunt u daar vinden wat u zoekt?

N = 64	0. Ja	0. Soms	0. Meestal niet	0. Blanco
	13	33	13	5

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4C					
Ja	N = 32*	Ja 8x	Soms 17x	Meestal niet 4x	Blanco 3x**
Nee	N = 23*	Ja 3x	Soms 11x	Meestal niet 7x	Blanco 2x
Anders	N = 9x*	Ja 2x	Soms 5x	Meestal niet 2x	

*Zie vraag 4B

** Opmerking: Zijn meestal al ingevuld.

d. Vindt u de site gebruiksvriendelijk?

N = 64	0. Ja	0. Gaat wel	0. Nee	0. Ik kan er niet mee overweg	0. Blanco
	14	33	10	3	4

Vraag 4A gerelateerd aan vraag 4D						
Ja	N = 32*	Ja 9x	GW 16x	Nee 4x	IKO 1x	Blanco 2x
Nee	N = 23*	Ja 2x	GW 14x	Nee 3x	IKO 2x	Blanco 2x
Anders	N = 9*	Ja 3x	GW 3x	Nee 3x		

* Zie vraag 4B

5. *Elke cliënt van het werkplein krijgt een Werkmap.*

a. **Heeft u zelf een werkmap?**

N = 64
 0. Ja 0. Nee
 41 (18 +5)*
 * 5 personen geven toch verder aan dat ze met de werkmap werken. De 18 worden verder niet meegerekend.

b. **Vindt u dit prettig werken?**

N = 46
 0. Ja 0. Nee 0. Gaat wel 0. Blanco of anders
 13 13 19 1

c. **Heeft u opmerkingen over de werkmap?**

N = 45
 0. Nee 0. Ja 0. Welke 0. Blanco
 21 13 11

Vraag 5B gerelateerd aan 5C				
5C Ja	N = 13	Nee 11x	Ja 2x	
				• Betere uitleg als je met de werkmap begint.
5C Nee	N = 13	Nee 1x	Ja 4x	Blanco 8x
				<ul style="list-style-type: none"> • Kom er niet in, weet niet of het werkt. • Gebruiksgemak mag groter. • Omslachtig als je iets opent. • Het is heel onduidelijk en omslachtig om erin te komen. • Gebruiksonvriendelijk. • Vind het niet fijn om mee te werken. • Geen begeleiding, geen duidelijke werkcoach, steeds een andere. • Loopt te vaak vast. Kan gegevens niet altijd wijzigen. • Moeilijk van toegang, werking.
5C Gaat wel	N = 19	Nee 9x	Ja 7x	Blanco 3x
				<ul style="list-style-type: none"> • Ingewikkeld. Moeilijk communiceren. • Mis persoonlijk contact. • Niet gebruiksvriendelijk, gevuld met oude gegevens. • Is niet altijd even duidelijk. Soms wil je, je cv updateten en dan kan je de oude niet verwijderen. • Loopt soms wel eens vast. • Doet niet altijd wat ik opdraag. • Overzichtelijkheid indirect. Contact onpersoonlijker. • Bij afwezigheid coach wordt niet automatisch overgenomen door collega's.

Heeft u nog andere suggesties die u ons als lid van de Cliëntenraad mee wil geven.

1. Na werkzaamheden aan de werkmap moeten alle gegevens weer ingevoerd worden, CV en dergelijke waardoor vacatures zoeken op CV moeilijk is.
2. Ik heb een keer gesolliciteerd via het UWV, daar heb ik niets van te horen gekregen. Toen ben ik gaan zoeken voor welk bedrijf de vacature was en heb ik rechtstreeks gesolliciteerd. Toen mocht ik wel op gesprek komen. Ik vond het vreemd dat ik niets van het UWV te horen heb gekregen.
3. Ik mis persoonlijk contact. UWV is gericht op middelbaar en lagere functies en biedt geen of nauwelijks ondersteuning aan hoger opgeleiden.
4. Ik krijg vacatures doorgestuurd van werk.nl. Maar ik heb al twee keer meegemaakt dat de vacature dan niet meer bestaat. Terwijl ik dezelfde dag nog kijk.
5. Zonder hulp van iemand die beter op de hoogte is van computers was ik er nooit zelf uitgekomen.
6. Je moet geluk en een kruiwagen hebben om ergens binnen te komen.
7. In werkmap kun je vacatures zoeken. Er is geen mogelijkheid regio in te geven of aantal werkuren.
8. Niet iedereen kan handig met de computer omgaan. Sommige mensen willen het nog liever per post regelen.
9. Sollicitatiepagina is moeilijk te bereiken om in te vullen en sollicitaties door te sturen.
10. Duidelijke takenafbakening UWV/Werkplein. Systemen lopen vast op mijn laptop na gebruik werkplein. ID verloopt. Inloggen werkt zelden. Vervolg na competentie test? Nog steeds niet duidelijk. Werkcoach, onduidelijk wie dat is voor ieder project een ander.
11. Kunt niet altijd op de site en onpersoonlijk ze denken dat je alles maar kunt.
12. Ik ben HBO'er secretariaal en heel handig met computers en werk veel digitaal. Ook de werkcoach is niet makkelijk toegankelijk. Is niet even telefonisch te raadplegen, bijvoorbeeld. De site is niet overzichtelijk. Hogere wiskunde noodzakelijk.
13. Als ik sollicitaties opstuur, vind ik ze niet terug in de werkmap. Als ik mijn coach via de werkmap een email stuur krijg ik geen antwoord via de werkmap. Weet dus niet of hij reageert. Heel verwarrend. Eerder via de mail was veel duidelijker. Advies: Werkmap weg!
14. Werkcoach wat is dat? Iets mededelen en later de motiveren om te solliciteren via UWV. Banen vervallen en je wordt niet benaderd. Kom je op het Werkplein en krijg je te horen : dat wist uw werkcoach al 1½ week eerder.
15. Ja, Meestal 55+ geen werk meer voor de maatschappij. Veel werklozen.
16. Ik ben blij dat er geen mensen meer zijn waar je elke drie maanden naar toe moet en je verhaal vertelt waar uiteindelijk niets mee gedaan wordt, onder het mom van we helpen je!!! Maar niet heus.
17. Beter communicatie tussen CWI en UWV personeel zodat wij geen problemen krijgen door deze mensen. Door toe doen van M. F. moet ik € 124,- terug betalen aan het UWV doordat ik te horen kreeg dat ik 20 dagen vakantie had maar dit bleken maar 13 dagen te zijn. De boete die ik moet betalen gaat al niet door omdat het haar fout is.
18. Duidelijkere informatie niet het idee dat aan het lot wordt overgelaten.
19. Er zijn ook nog mensen die alles ineens niet begrijpen. Daar moet meer aan gedaan worden. Anders doen ze verder ook geen stappen ondernemen. Het gaat er allemaal maar schriftelijk aan toe. Wat als je moeite hebt met begrijpend lezen. Weten wat er staat?
20. Bijna zestig jaar geen werk meer gevonden. Meestal de jongeren krijgen eerder werk dan de oudjes van zestig jaar.

Bijlage 7 Totaal gegevens 's Hertogenbosch en Tilburg N = 156

1. *Binnen het UWV bestaat cliëntenparticipatie dit van directie-, district- tot werkpleinniveau. De Districtraad en Werkpleinraad gaan over de uitvoering van beleid.*

A. Weet u van het bestaan van de Cliëntenraden?

N = 156

Ja			Nee			Wel eens van gehoord		
DB	Tilburg	Samen	DB	Tilburg	Samen	DB	Tilburg	Samen
6	9	15	68	42	110	13	18	31

B. Wilt u een folder meenemen?

N = 156

Ja			Nee geen belangstelling			Blanco		
DB	Tilburg	Samen	DB	Tilburg	Samen	DB	Tilburg	Samen
73	64	137	11	3	14	3	2	5

Vraag 1A gerelateerd aan vraag 1B										
		DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S
Ja	N = 15	Ja 5	7	12	Nee 1	0	1	Blanco 0	2	2
Nee	N = 110	Ja 58	40	98	Nee 8	2	10	Blanco 2	0	2
Wel eens van Gehoord	N = 31	Ja 10	17	27	Nee 2	1	3	Blanco 1	0	1

2. *U heeft een brief van het UWV voor deze banenmarkt gekregen.*

A. Vond u dat goed dat men u hierop attendeerde?

N = 156
 0. Ja 111 0. Nee 29 0. Maakt me niet uit 4 0. Wist het al 7 0. Blanco 5

Ja			Nee			Maakt me niet			Wist het al			Blanco		
DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S
59	52	111	18	11	29	1	3	4	7	0	7	2	3	5

B. Wat vond u van de stijl van deze brief?

N = 155
 0. Goed 106 0. Andere mening 18 0. Blanco 31

Vraag 2A gerelateerd aan vraag 2B										
		Goed			AM			Blanco		
		DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S
2A. Ja	N = 110	49	47	96	6	3	9	3	2	5
2A. Nee	N = 29	3	2	5	3	1	4	12	8	20
2A. Mmnu	N = 4	1	2	3		1	1			
2A. Wha	N = 7	2		2	4		4	1		1
2A. Blanco	N = 5							2	3	5

5. Elke cliënt van het werkplein krijgt een Werkmap.

A. Heeft u zelf een werkmap?

N = 151

0. Ja	0. Nee
106	45

Ja			Nee					
DB	T	S	DB	T	S	DB	T	T
65	41	106	22	23	45			

B. Vindt u dit prettig werken?

N = 111

0. Ja	0. Nee	0. Gaat wel	0. Blanco of anders
36	30	41	4

Ja			Nee			Gaat wel			Blanco		
DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S
23	13	36	17	13	30	22	19	41	3	1	4

C. Heeft u opmerkingen over de werkmap?

N = 107

0. Nee	0. Ja	0. Welke	0. Blanc
38	36	22	11

Nee			Ja			Welke			Blanco		
DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S
17	21	38	23	13	36	22	0	22		11	11

Vraag 5B gerelateerd aan vraag 5C											
		Nee			Ja			Blanco			
		DB	T	S	DB	T	S	DB	T	S	
5C Ja	N = 36	19	11	30	3	2	5	1		1	
5C Nee	N = 30	4	1	5	12	4	16	1	8	9	
5C Gaat wel	N = 41	14	9	23	6	7	13	2	3	5	

Bijlage 8 Advies bekendheid Cliëntenraad richting K&S

Directie K&S district zuid,

10 december 2011
Bekendheid Cliëntenraad.

Een van de uitkomsten van de enquête die de Districtraad gehouden heeft tijdens de Nationale Banenmarkt op 6 oktober is het niet bekend zijn van cliëntenparticipatie bij de cliënten van zowel het UWV als van het Werkplein.

De Districtraad is van mening dat dit een mogelijke goede advisering in de weg kan staan. Uiteindelijk zijn zowel K&S binnen het UWV, de Districtraad, als de Werkpleinraden bezig om de dienstverlening aan de cliënt zo goed mogelijk te laten verlopen.

Om de bekendheid te vergroten is een inspanning van een ieder wenselijk. De schriftelijke en de informatie op de website is momenteel niet volledig en aan de veranderingen aangepast. Dit zijn vaste gegevens die door een cliënt vaak alleen bij toeval worden opgemerkt.

Een grotere impact is op een andere manier te verkrijgen. De Districtraad denkt hierbij aan medewerkers van het UWV en Werkplein die direct in contact staan met de cliënt. Zij zouden een sleutelrol kunnen vervullen in een grotere bekendheid van cliëntenparticipatie. Naar ons inzien kunnen zij een A4 folder aan de cliënt meegeven. Dit als tegenprestatie voor het vele werk dat cliëntenraadsleden verrichten ten aanzien van het UWV en Werkplein.

Graag zouden wij met u in gesprek gaan over de mogelijkheden om bovenstaande te realiseren. Als voorzet op dit gesprek willen wij u nog de volgende ideeën meegeven:

- Werkcoach of arts geeft als afsluiting van het gesprek de A4 folder over cliëntenparticipatie mee.
- De inhoud van deze A4 folder gaat over wat is cliëntenparticipatie, de mogelijkheid van contactopname en lidmaatschap van een raad.
- De werkcoach en arbeidsdeskundige geven tijdens het gesprek de mogelijkheid van tegenprestatie en maatschappelijke inzet aan.
- Het inzetten van een fysieke ideeënbus.
- Elektronische klantenpanels en of klanttevredenheidsonderzoeken voor de raden. Dit op vrijwillige basis vanuit de cliënt.
- De homepagina Cliëntenparticipatie is voor de 'niet' wetende cliënt moeilijk te vinden.

Graag zien we van u een uitnodiging tegemoet om hierover verder te praten.

Vriendelijke groet,
Riny Smits Voorzitter

BIJLAGE 9 ADVIES FOLDER CLIËNTENPARTICIPATIE

Directie K&S district zuid.
Centrale Cliëntenraad UWV

10 december 2011
Folder cliëntenparticipatie

Naar aanleiding van het niet bekend zijn van de cliënt met cliëntenparticipatie is er ook gekeken naar de inhoudelijke kant van de folders die er momenteel, binnen het UWV in omloop zijn. Als eerste valt op dat de werkpleinen geen eigen folder hebben maar het 'moeten doen' met de algemene UWV folder. Als tweede kan geconstateerd worden dat de folder niet met zijn tijd meegaat. Doelstelling en het vinden van de folder op de website is niet duidelijk. Op www.UWV.nl is de folder moeilijk te vinden. Bovendien betreft het hier een oude versie.

Er bestaan twee folders en wel:

- De Cliëntenraad: Is dat iets voor mij?
- Voor u door U de cliëntenraad van het UWV

Beide folders zijn aan vervanging toe. De folders passen niet meer in de huidige tijdgeest. Missen de realiteit van het UWV en achterbanorganisaties.

De informatie is voor een buitenstaander niet duidelijk en verwarrend.

De Districtraad stelt voor om samen met K&S nieuwe folders plus een A4 folder te ontwikkelen waarbij rekening gehouden moet worden met:

- Hoe wordt de rol van de cliëntenraden binnen de veranderende omgeving van het UWV?
- Hoe de cliëntenraad zich kan manifesteren binnen de klantprocessen?
- Wat is de rol, plaats en bevoegdheid van de cliëntenparticipatie?
- Welke kwaliteiten en inbreng verwachten wij van de nieuwe leden?
- Er dient een folder voor de cliëntenparticipatie werkpleinen gemaakt te worden.
- Vrije leden, hoe en wanneer is dit mogelijk?

Graag zien we van u een uitnodiging tegemoet om hierover verder te praten.

Vriendelijke groet,

Riny Smits
Voorzitter