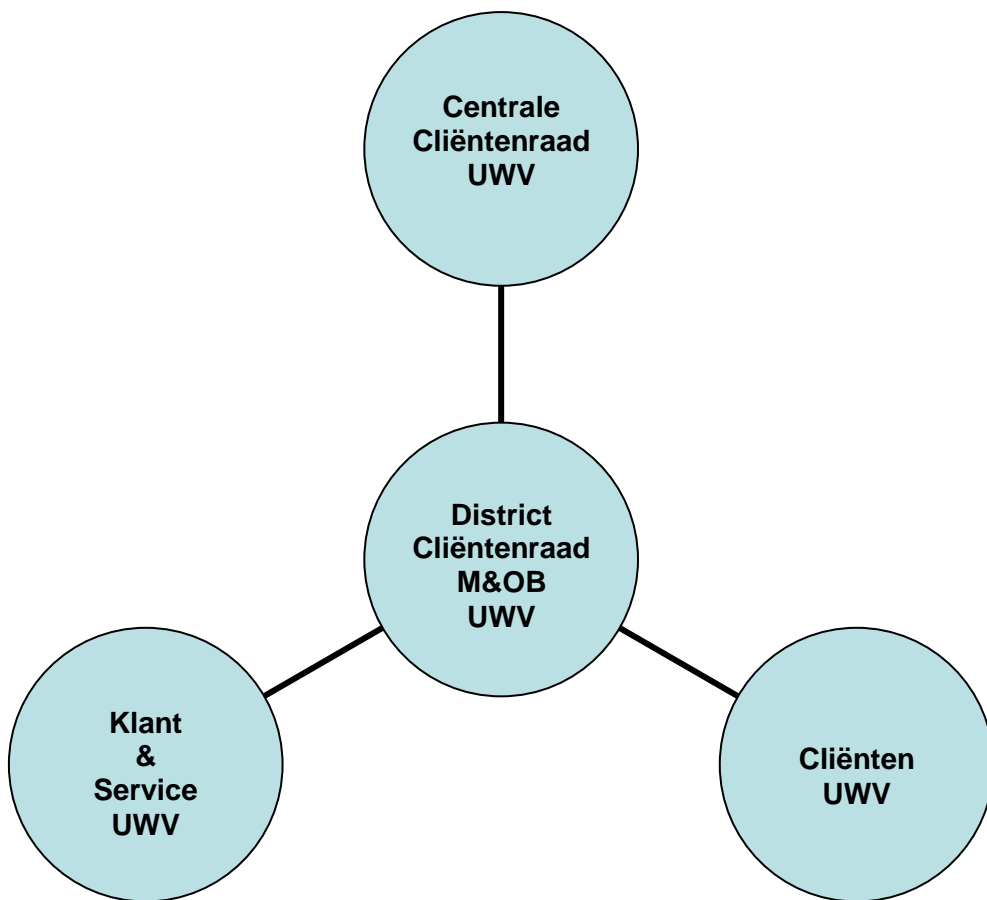




# JAARVERSLAG 2011



**UWV DISTRICTRAAD MIDDEN & OOST BRABANT**

## JAARVERSLAG UWV DISTRICTRAAD MIDDEN & OOST BRABANT.

Dit verslag is een samenstelling van de inbreng van de diverse commissies van de raad.

Speciale dank gaat uit naar Stichting CLiP voor het gebruik van een deel van hun cartoons. De cartoons zijn getekend door Stef Ringoot.



## INHOUDSOPGAVE

1	INDEX	PAGINA 3
2	VOORWOORD	PAGINA 4
3	JAARVERSLAG DB	PAGINA 6
4	JAARVERSLAG COMMISSIE COMMUNICATIE	PAGINA 8
5	JAARVERSLAG COMMISSIE KBB	PAGINA 12
6	JAARVERSLAG COMMISSIE PARTICIPATIE	PAGINA 14
7	JAARVERSLAG COMMISSIE WERKPLEINEN	PAGINA 20





## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2011 met daarin geïntegreerd het jaarplan 2012. Nadat vorig jaar gekozen is om een samengestelde presentatie te verzorgen heeft de Districtraad, voor dit jaarverslag, opnieuw gekozen voor een eensluidende opzet. De diverse commissies hebben ook dit jaar de vrije hand gehad om hun presentatie naar eigen idee vorm te geven.

We konden in 2011 twee nieuwe leden begroeten, helaas moest de Districtraad van vijf leden afscheid nemen. Opvolging voor hen was niet direct voor handen waardoor het werk, voor een groot gedeelte van het jaar, door een gering aantal mensen werd gedaan. Een groot compliment, voor hen, is op zijn plaats.

## Bedreigingen

Zowel het UWV als cliëntenparticipatie, binnen het UWV, heeft in 2011 onder grote druk gestaan. Het UWV kreeg vanuit de politiek een haast bestaansrecht bedreigende korting opgelegd, waardoor allerlei processen, die soms nog in de ontwikkelfase verkeerden, moesten worden aangepast.

De ontwikkeling van cliëntenparticipatie op de werkpleinen liep niet overal even goed. Daar waar al een werkpleinraad was werd het werk in een aantal gevallen op een laag pitje gezet. Terwijl bij werkpleinen, zonder werkpleinraad, cliëntenparticipatie maar niet van de grond wilde komen. Desondanks kan er toch, wat cliëntenparticipatie betreft, met vertrouwen de toekomst in gekeken worden. De directie van het UWV heeft duidelijk aangegeven dat zij op alle fronten met cliëntenparticipatie door wil gaan en de meerwaarde als positief ervaart. Het is aan ons om dit vertrouwen te verstevigen door op een positief kritische wijze, in het belang van de klant, de uitvoeringsprocessen te volgen en van adviezen te voorzien.

## Van vertikaal naar horizontaal

Het UWV bestaat uit een aantal kolommen zoals bijvoorbeeld SMZ en Werkbedrijf. Binnen een groep bestaan werkwijzen die voor een bepaald onderdeel prima functioneren maar meer op bedrijfsvoering en uitwerking gericht zijn dan op klantbenadering. Vandaar dat afgelopen jaar binnen het UWV begonnen is om anders te gaan kijken, meer vanuit klantperspectief. De afdeling Klant & Service

(K&S) is met een blauwdruk klantprocessen aan de gang gegaan. Deze klantprocessen volgen de klant van het begin van binnenkomen tot afscheid nemen of het verkrijgen van een uitkering. Dit dwars door de divisies heen. Dat noemen we de horizontale benadering: De klant wordt door de diverse kolommen, divisies, heen begeleid en gevolgd.

De Districtraad Midden & Oost Brabant heeft in overleg met het district zuid van K&S gekozen om haar werkwijze hieraan aan te passen. Begin 2012 zullen de bestaande werkgroepen worden omgevormd naar de nieuwe situatie.

## **“Er waait een andere wind.....!”**

Alles bij elkaar zorgt dit ervoor dat een andere manier van werken ontstaat. De regering kiest voor een krachtige, kleine dienstverlenende overheid, een grote verzelfstandiging van het probleem oplossend vermogen van elk individu of organisatie en regels dienen te worden gehandhaafd.

De ingezette uitgebreide dienstverlening aan de klant dient teruggedraaid te worden en is alleen nog maar beschikbaar voor kwetsbare groepen en bij overtredingen moet er eerder en zwaarder worden beboet.

Daarnaast gaat de dienstverlening van het UWV op een groot aantal werkpleinen , niet zijnde de arbeidsregio's verdwijnen. Vrijwel alle persoonlijke dienstverlening wordt naar e-dienstverlening omgezet.

Voor de Districtraad is er de komende jaren voldoende werk om daar waar gaten in de dienstverlening vallen deze zo snel mogelijk te analyseren en daarover te adviseren.

## **2012**

Naast de meer dan twintig adviezen die de Districtraad afgelopen jaar heeft uitgebracht is afgelopen jaar ook een nieuwe trend ingezet door zelf enquêtes te gaan houden. Tijdens de Landelijke Banenmarkt in oktober 2011 hebben leden van de Districtraad in twee grote werkpleinen een enquête onder de klanten gehouden, ook dit jaar zal deze manier van achterbanraadpleging weer worden ingezet. Naast de grote Banenmarkt enquête, in oktober, zullen ook specifieke doelgroepenquêtes gehouden gaan worden.

Een ander aspect van het werk van de Districtraad zijn werkgevers – en arbeidsmarktproblematieken. Binnen het UWV wordt veel aandacht gegeven aan een goede samenwerking met werkgevers. De Districtraad is van mening dat de aandacht gericht dient te zijn op het welbevinden van de klant maar de vraagstukken waar de werkgevers richting UWV mee worstelen dienen eveneens aangepakt te worden. Zonder goede regelingen, uitvoering en dienstverlening aan werkgevers komen er geen banen voor een grote groep mensen binnen onze samenleving.

Samen met het district zuid van K&S gaan we dit jaar inzetten op de uitwerking van de horizontale werkwijze met steeds als belangrijkste opdracht de dienstverlening aan de klant. Een dienstverlening die in uitvoering en voorlichting zo optimaal mogelijk klantgericht dient te zijn. Dit alles binnen de mogelijkheden die het UWV van het rijk heeft gekregen.

Riny Smits Voorzitter

# Jaarverslag 2011 Dagelijks Bestuur



## Inleiding

Het Dagelijks Bestuur heeft zich afgelopen jaar ingezet om naast de bindende en coördinerende factor ook sturing te geven aan de werkzaamheden van de Districtraad. Een taak die niet in de 'Regeling Cliëntenparticipatie 2009' is opgenomen. Begin van het jaar heeft de Centrale Cliëntenraad UWV alle Districtraden gevraagd om een bijdrage te leveren aan de evaluatie van de 'Regeling'. Het DB heeft in gezamenlijkheid een krachtig signaal richting CCR afgegeven.

## Samenwerking K&S

2011 kenmerkt zich door vernieuwend, volhardend en doortastend optreden van het DB. Daarbij dient uitdrukkelijk vermeld te worden dat K&S, binnen haar mogelijkheden, de ideeën van het DB vaak volledig ondersteunde. Zo zijn afspraken gemaakt over het bijwonen van UWV bijeenkomsten die in principe voor andere groepen bedoeld zijn dan voor Cliëntenraadsleden. Er is een begin gemaakt met eigen achterban raadpleging door middel van enquêtes.

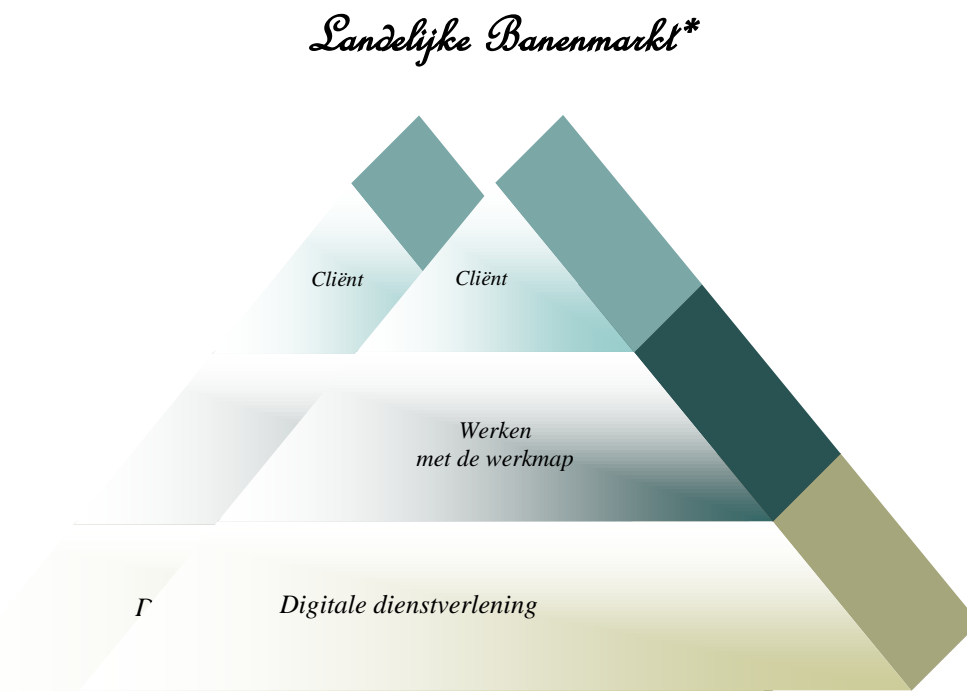
Als belangrijkste werkverandering is het overgaan naar een horizontale werkwijze. Op initiatief van het DB is aan K&S voorgesteld om de voorgeschreven werkwijze in de 'Regeling Cliëntenparticipatie 2009' te verlaten en de werkrichting K&S te gaan volgen richting Primaire Klantprocessen.

Dit laatste heeft binnen de eigen raad geleid tot een aantal diepgravende discussies over het hoe en waarom en wat de meerwaarde voor de klant zou kunnen zijn.

Eén van de belangrijkste argumenten om van deze werkwijze gebruik te gaan maken is de directe koppeling aan de medewerkers klant binnen K&S waardoor de leden van de Districtraad dichter en directer betrokken kunnen worden bij de uitvoeringsprocessen.

## Enquête Banenmarkt

Op initiatief van het DB is afgelopen jaar voor de eerste keer een redelijk omvangrijke enquête onder klanten gehouden. De resultaten die dit opgeleverd heeft is alom gewaardeerd. Het DB heeft gemeend de enquête mee te laten dingen naar de Landelijke Cliënten Prijs 2012 van de LCR.



## 6 oktober 2011 in 's Hertogenbosch, Eindhoven en Tilburg

*\* Uitslag enquête is bij het secretariaat op te vragen*

## Zorg

Het DB heeft zorgen over een, mogelijke, geringe belangstelling onder klanten van het UWV en UWV Werkbedrijf om lid te worden van de Districtraad. De onbekendheid aan de ene kant en het overstijgend kunnen denken aan de andere kant is misschien een probleem. Afgelopen jaar zijn we in absolute getallen 3 personen minder groot geworden, waardoor we nu met een onderbezetting van 7 zetels worden geconfronteerd. Het DB doet er alles aan om deze lacune zo snel mogelijk op te lossen.





# Jaarverslag 2011 Commissie Communicatie

## Inleiding

Het jaar 2011 is voor de commissie communicatie een jaar van vormen en hervormen geweest. Vier van de zes commissieleden zijn begin van het jaar gestopt. In juli 2011 is de commissie met twee nieuwe leden pas weer van start gegaan. De commissie heeft eerst het opgestelde jaarplan 2011 herschreven. De doelstellingen zijn overgenomen, de werkwijze hebben we uitgebreid besproken en beschreven. Op basis van het aangepaste jaarplan zijn de volgende werkzaamheden verricht.

## Website UWV Cliëntenraad



[www.clientenraad-uwv.nl](http://www.clientenraad-uwv.nl)

Twee leden van de commissie zijn in juli 2011 benoemd tot webmaster en tweede webmaster van de website UWV-cliëntenraad Midden- en Oost-Brabant. Samen met de communicatieadviseur cliëntenparticipatie UWV en de secretaris van de districtraad is er een werkgroep gevormd om een aantal uitgangspunten te definiëren. Deze zijn vastgelegd in een werkdocument. De bestaande informatie op de website is geactualiseerd en de eerste documenten zijn toegevoegd. De webmasters hebben de commissieleden op de hoogte gehouden van de voortgang en knelpunten werden besproken. Tijdens het landelijke webmasteroverleg hebben de webmasters een websitecursus gehad.



## Website uwv.nl



De commissie heeft vragen over het beleid van de website en de toetsmogelijkheden aan de adviseur cliëntenparticipatie gesteld. De commissie kan de website toetsen door te gebruiken. Bevindingen konden worden doorgegeven aan de adviseur.

## Klant Contact Centrum (KCC)

Eén lid heeft een bezoek gebracht aan een KCC om een indruk te krijgen van de werkwijze. De indruk op dat moment is dat de telefonische bereikbaarheid goed was en er klantvriendelijk gewerkt werd.

## Folders SMZ

Aan de adviseur cliëntenparticipatie zijn vragen gesteld over het huidige folderbeleid. Ook is er een gesprek geweest met een interne communicatie adviseur van het UWV. Aan de hand van een folderlijst zijn de folderrekken van de SMZ Front-Office kantoren in Eindhoven, 's Hertogenbosch en Tilburg bekeken. In een schriftelijk advies zijn conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Gevraagde adviezen

De commissie is vier keer om advies gevraagd. Voor het eerste advies "het gemis van de opgeheven functie van de onafhankelijke arbeidsadviseur" is het voorwerk verricht. Er is besloten na een jaar te evalueren of deze functie daadwerkelijk gemist wordt. De commissie heeft mondeling advies gegeven over de "herinrichting wachtruimte/entree UWV Boschdijk". Over de "bekendheid districtraad" en "bezettingsgraad artsenkamers" heeft de commissie een schriftelijk advies gegeven.

## Evaluatie

De start van de nieuw gevormde commissie was een tijdrovende zoektocht naar hoe dingen te gaan aanpakken. Door de grote inbreng van de leden en goede samenwerking is het gelukt om met een duidelijk plan van aanpak aan de slag te gaan. De werkwijze binnen de commissie en de taakverdeling was duidelijk. Eén van de leden is gevraagd om als contactpersoon de externe vragen te stellen en de nodige informatie te krijgen. Het verrichte voorwerk van de leden is steeds per mail gecommuniceerd, waardoor efficiënter vergaderd kon worden.

Antwoord krijgen op onze gestelde vragen heeft meer tijd gevegd dan werd vermoed. De communicatieadviseur waar we naar toe werden verwezen, bleek zich alleen met de interne communicatie binnen het UWV bezig te houden. Dat we niet (op tijd) de nodige informatie hadden, vertraagde het uitvoeringsproces.

Met het actualiseren van de website UWV-cliëntenraad is een goede start gemaakt. De werkgroep heeft duidelijke afspraken gemaakt over het beheer en het onderhoud van de website. De uitvoering van de afspraken heeft wel vertraging opgelopen door het uitvallen van twee leden van de werkgroep.

Het bleef zoeken hoe de commissie de website [uwv.nl](http://uwv.nl) kan gaan gebruiken, om het gestructureerd te toetsen. Gezien ook de omvang van de website en de hoeveelheid items. Waarop zou dan getoetst moeten gaan worden? Een digiD testaccount was in ieder geval niet mogelijk.

In een half jaar tijd zijn we op één lijn gekomen. We zijn actief en gestructureerd bezig geweest. In de laatste weken van het jaar hebben we in korte tijd drie gevraagde adviezen en één ongevraagd advies gegeven. Dit heeft de kracht van de commissie bewezen. De commissie communicatie was weer actief en productief.





### Tips voor 50 plussers



### Tips voor alloctonen



### Tips voor hogeropgeleiden





# JAARVERSLAG 2011 COMMISSIE KBB

## Inleiding

De commissie heeft in het afgelopen jaar afscheid genomen van enkele leden waardoor de omvang van de commissie is gehalveerd. Op basis van de bezetting binnen de raad is, op aangeven van de overgebleven leden, de commissie niet aangevuld. Hiermee is ruimte gegeven voor de prioriteiten van de gehele raad. Dit heeft geen negatieve gevolgen gehad op de uitvoering van de werkzaamheden van de commissie.

## De doelstelling van de commissie

- Het kritisch bestuderen van klachtenrapportages;
- Het bespreken van de resultaten met de klachtenambassadeurs;
- Op basis van de resultaten van de besprekingen en op eigen initiatief inbrengen van verbetervoorstellen in de vorm van ongevraagde adviezen;

**Nb:** Het bespreken van de klachtenrapportages gebeurt in gezamenlijke bijeenkomsten met een afvaardiging van de cliëntenraad Limburg.

## Werkwijze van de commissie

- In de voorbereidende vergadering wordt de kwartaalrapportage besproken;
- Vragen opgesteld en vooraf doorgestuurd naar de klachtenambassadeurs;
- Ongevraagde adviezen voorbereid ter behandeling in de eigen raad;

## Werkzaamheden van het afgelopen jaar 2011

- Vier voorbereidende vergaderingen ter voorbereiding van het gezamenlijk overleg;
- Vier gezamenlijke vergaderingen met een afvaardiging van de cliëntenraad Limburg en de klachtenambassadeurs;
- Het organiseren van themadag over “Mediation” op 18 februari 2011. (hiervoor waren beide raden uitgenodigd)

## Besproken onderwerpen

- Kwartaalrapportage incl. klachtenanalyses;
- Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen;
- Actuele zaken en ontwikkelingen in het algemeen;
- Ongevraagde adviezen
  - Verbetering (stappenplan) klachtenprocedure;
  - Verduidelijking tijdsplan d.m.v. een stappenplan routing verbetervoorstellen uit de klachtenrapportages;
- Beoordeling brieven van UWV richting klant op basis van leesbaarheid; (incl. aanbevelingen ter verbetering van deze brieven.)
- Het bespreken van casussen en de wijze waarop UWV-medewerkers daarmee omgaan.

## Samenvattend

Het overleg, ook samen met Limburg, is erg effectief geweest. Vanuit onze raad zijn er twee verbetervoorstellen ingebracht welke op termijn hun weerslag in de verbetertrajecten moeten krijgen. De commissie is tevreden over de behaalde resultaten

## Vooruitkijkend: (Jaarplan 2012)

De werkwijze van de commissie, inclusief het gezamenlijk overleg met Limburg, willen we continueren. Wanneer er na bepaling van de nieuwe werkwijze van de districtsraad ruimte is voor aanvulling van de commissie willen we de commissie tenminste met een persoon uitbreiden. Dit om de continuïteit van de commissie op termijn te borgen.





## **JAARVERSLAG 2011 COMMISSIE PARTICIPATIE**

### **Inleiding**

Dit Jaarverslag is een opsomming van feiten en meningen zoals beleefd in de commissie participatie. Daarnaast staan de resultaten van ondernomen acties en uitgebrachte adviezen in het jaarverslag vermeld en wordt aandacht besteed aan de aandachtsgebieden voor het opvolgende jaar.

### **Doelstelling van de commissie**

- Zorgdragen voor de bevordering van arbeidsparticipatie voor specifieke doelgroepen.

### **Werkwijze van de commissie**

- In de commissievergaderingen wordt gewerkt met een gestructureerde agenda met vaste- en agendapunten op basis van de actualiteit van dat moment of een opdracht vanuit de gezamenlijke raad;
- Vragen vanuit de commissie worden gecommuniceerd naar de raad met soms het verzoek om deze vragen voor te leggen aan het UWV;
- Het voorbereiden van gevraagde- of ongevraagde adviezen aan het UWV ter bespreking in de gezamenlijke raad;

### **Prioriteiten in het jaarplan 2011 waren:**

#### **Arbeidsparticipatie aan de onderkant van de arbeidsmarkt.**

- Arbeidsparticipatie WSW – (n)Wajong – WIJ;
- Arbeidsparticipatie ouderen;
- Arbeidsparticipatie WWB'ers;
- Structureren werkwijze commissie;
- Uitwerken van een plan m.b.t. de borging van kennis t.b.v. kennisoverdracht;
- Aandacht vragen voor de knelpunten in de sociale zekerheid uitkeringsgerechtigden;
  - na overleg met de DCR, via de CCR, naar de politiek;
  - via de leden van de DCR naar de achterbanorganisaties;

Een tweetal adviezen die eind 2010 nog niet afgehandeld waren.  
De afhandeling staat hieronder omschreven.

## **Arbeidsparticipatie voor Wajong jongeren**

Medio eerste kwartaal 2011 is hierover een reactie ontvangen. Het UWV landelijk heeft aangegeven landelijk 125 werkervaringsplaatsen te willen realiseren. Waarvan 100 werkervaringsplaatsen in de regio's. In de regio Midden en Oost Brabant waren dat er 25 in 2010. UWV heeft aangegeven m.b.t. het aannemen van Wajongers graag een voorbeeldfunctie te vervullen. Over het structureel in dienst nemen/hebben van Wajongers zijn geen gegevens bekend. Bovendien is er momenteel een algemene vacaturestop in verband met de aangekondigde reorganisatie.

## **Arbeidsparticipatie voor 55+ cliënten UWV**

Ook hierop is medio eerste kwartaal een reactie ontvangen. In het overleg met werkgevers worden altijd mogelijkheden besproken voor het aannemen van oudere werklozen en/of gedeeltelijk arbeidsongeschikten en de mogelijkheden om gebruik te maken van de 'no risk polis'. Voor het werkbedrijf geldt dat er richting werkgevers meer vraaggestuurd gewerkt wordt, dus reageren op de vraag van werkgevers. Dit betekent dat mobiliteit, arbeidsparticipatie, werkgelegenheid, ouderenbeleid en diversiteitenbeleid niet altijd aan de orde komen.

Voor beide onderwerpen geldt dat deze vanuit cliëntenparticipatie, in het belang van alle mensen zonder werk, goed gevolgd moet worden. De commissie blijft zich daar voor inzetten.

## **Werkzaamheden van de commissie in het afgelopen jaar**

- Er zijn 5 commissievergaderingen gehouden met steeds een rapportage aan de DCR;  
(De zesde bijeenkomst, eind november, is niet gehouden omdat deze datum is weggegeven voor het houden van een extra vergadering van de DCR.)
- Overleg met de verantwoordelijk manager voor re-integratie voor mensen met een arbeidshandicap (WAOWIA en Wajong) aangaande de veranderingen in de nWajong en de wet Werken naar Vermogen.

## **De behandelde onderwerpen:**

- **Arbeidsparticipatie WSW – (n)Wajong – WIJ, ouderen en WWB'ers**

In de vergadering van maart is gesproken over de brief van het ministerie d.d. 14 maart 2011 betreffende de taakstelling SZW beleid en de gevolgen daarin voor het



UWV en uiteindelijk voor de cliënten van het UWV. Het gaat daarbij vooral over het arbeidsmarktbeleid, in het bijzonder voor de onderkant daarvan. De Landelijke cliëntenraad heeft daarover een brief gestuurd aan de Tweede Kamer. Deze brief wordt unaniem ondersteund.

## Zorgpunten naar de toekomst

Jongeren met een arbeidshandicap worden weer meer afhankelijk van hun ouders of hun werkende partners, terwijl hun kans op werk niet toeneemt.

- Alleen CAO afspraken zijn niet voldoende om alle Wajongers aan het werk te krijgen.
- Het kabinet boekt bezuinigingen in op uitkeringsvoorwaarden om mensen te prikkelen weer aan het werk te gaan, zonder dat de kansen op werk toenemen. (geen banen)
- Toenemende werkloosheid en het niet meer beschikbaar hebben van re-integratiegelden maken de kansen voor de werkzoekenden met een beperking, ouderen en de mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt nog kleiner.
- Iedereen met arbeidscapaciteiten moet naar vermogen mee kunnen doen. Hiervoor moeten voldoende banen beschikbaar zijn. In de kabinetsplannen ontbreekt het hieraan.

Wanneer dit niet mogelijk is moet er gewoon een fatsoenlijke uitkering zijn. In de praktijk: Toonaangevende bedrijven bieden veelal werkervaringsplaatsen aan, zijn tevreden over de Wajongers, maar geven hen daarna meestal geen vaste arbeidsovereenkomst.

Het zou goed zijn wanneer in de toekomst werkgevers mee gaan betalen om de Wajongers te laten werken. Wanneer zij voldoende werknemers met een arbeidsbeperking, waaronder Wajongers, in dienst hebben zouden zij dan geen of minder premie hoeven te betalen.

Ook in de publieke sector moeten voldoende banen voor Wajongers beschikbaar blijven, die eventueel met loonkostensubsidie betaalbaar gehouden kunnen worden. Werken onder het minimumloon moet daarbij niet mogelijk zijn.

De LOC-SZ heeft het idee geopperd om het administratief werk bij de politie door Wajongers te laten doen. De commissie vindt het een goed idee, maar het moeten dan uiteindelijk volwaardige banen worden met het daarbij horende loon. De overheid moet daar op meer plaatsen een voortrekkersrol in nemen. Nog beter is het om dit mogelijk te maken voor iedereen die moeilijk plaatsbaar is, o.a vanuit de Wwb en 55+.

De commissie vermoedt echter dat de overheid dit niet als werk, maar als verplichting wil opleggen voor het behoud van een uitkering. Daardoor zullen deze mensen nooit volwaardig participeren binnen de arbeidsmarkt.

## Gesprek met de verantwoordelijk manager voor re-integratie voor mensen met een arbeidshandicap.

Inhoud van het gesprek was de stand van zaken met betrekking tot de door de raad ingediende advies over de week van de chronisch zieken en de rapportage van het eerste jaar nWajong. Kernvraag daarbij was hoe er een goede match gemaakt kan

worden tussen de vrager (werkgever) en de geregistreerde nWajonger. Door de manager wordt aangegeven dat er vanaf medio 2011 een registratiesysteem gebruikt wordt om nieuwe nWajongers te registreren. Hierdoor kunnen zowel de vraag als het aanbod beter gekoppeld worden. Ook is het nu mogelijk om de resultaten beter te monitoren. Vanuit onze commissie is nog eens benadrukt dat er in het arbeidsvoorwaardenbeleid afspraken zijn gemaakt over het aannemen van Wajongers in het arbeidsproces. Er zou hierover een match zijn gemaakt met het UWV zodat deze bedrijven ook actief benaderd kunnen worden. Hierover was bij de manager niets bekend. Gesprekken met medewerkers van het UWV zijn erg zinvol omdat je daarbij ook vaak een doorkijk naar de toekomstige ontwikkelingen krijgt. Deze gesprekken krijgen zeker een vervolg. In september zijn, op verzoek van de commissie, door de DCR vragen over de WIA, Arbeidsparticipatie van Wajongers binnen het UWV en de veranderingen binnen de dienstverlening door het UWV met betrekking tot de bevordering arbeidsparticipatie van 55+ gesteld. De beantwoording is nog niet binnen de commissie besproken.

## **Structureren werkwijze commissie**

In de vergadering van januari is uitgebreid gesproken over een gestructureerde behandelwijze van onderwerpen.

### **Dit heeft geleid tot de volgende werkwijze:**

1. Projectomschrijving en de te behalen doelen;
2. Informatie verzamelen vanuit de Wet- en regelgeving en beleidsnota's van het UWV;
3. Beschikbare cliënteninformatie over het onderwerp bij UWV en Werkplein opvragen;
4. Op basis van achterban informatie de knelpunten inzichtelijk maken;
5. Op basis van de verkregen informatie gesprekken aangaan met UWV/Werkplein verantwoordelijken ten behoeve van een goede meningsvorming en zo mogelijk door middel van ongevraagde adviezen verbeteringsvoorstellen indienen;

In de commissievergadering van maart is nadrukkelijk gekeken naar de vraag vanuit het UWV om de werkwijze van de DCR en uiteraard ook van de commissies beter aan te laten sluiten bij de werkprocessen binnen het UWV.

De conclusie van de commissie was dat er op dat moment onvoldoende informatie was om de discussie op een goede manier te voeren. Aan de DCR is gevraagd om hierover meer informatie te ontvangen. Concreet is hier in december invulling aan gegeven via een bijeenkomst met alle begeleiders van de werkprocessen.

## **Uitwerken van een plan m.b.t. de borging van kennis t.b.v. kennisoverdracht**

Om te voorkomen dat bij de wisseling van leden van de commissie participatie er steeds een nieuwe start gemaakt moet worden is het belangrijk dat de verkregen informatie en opgedane kennis goed bewaard wordt. Dit kan het beste vorm gegeven worden door een gestructureerde opslag op een centrale plaats en bereikbaar voor

alle leden van de DCR. De website van de cliëntenraad is daar een uitstekende plek voor. Afsproken is dat dit door de nieuwe webmaster(s) meegenomen wordt bij uitbouw van website.

## **Aandacht vragen voor de knelpunten in de sociale zekerheid uitkeringsgerechtigden**

- Na overleg met de DCR, via de CCR, naar de politiek;  
Via (informele) contacten met onder andere vakbonden zijn diverse signalen opgepakt en meegenomen in het onderling overleg van de commissie.
- via de leden van de DCR naar de achterbanorganisaties;  
Richting CCR zijn in 2011 vanuit de commissie geen initiatieven geweest.

## **Openstaande actiepunten in 2011**

- Contacten met de achterban organisaties verder uitbouwen.  
*Onderwerpen goed behandelen staat of valt met voldoende input vanuit de achterban (organisaties). Dit is een voorwaarde om voldoende draagvlak bij de behandeling van onderwerpen te waarborgen.*
- Overdracht expertise van commissie beter waarborgen.  
*De borging en dossiervorming van onderwerpen wordt meegenomen in de opzet van de website van de DCR Midden & Oost Brabant. Hieraan wordt momenteel hard gewerkt.*
- Letten op toepassing van het VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking.  
*De commissie zal dit bij behandeling van onderwerpen steeds meenemen.*

## **Prioriteiten voor het jaarplan 2012.**

### **Arbeidsparticipatie aan de onderkant van de arbeidsmarkt.**

- \* Arbeidsparticipatie WSW – Wajong – WIJ en WWB;
- \* Arbeidsparticipatie ouderen;
- \* Voortzetting structureren werkwijze en het borgen van de kennis van de commissie.

Ook nu geldt weer dat de prioriteiten van de commissie participatie niet verder gaan dan een jaar. De prioriteiten worden aan het einde van het jaar geëvalueerd en omgezet in een voortschrijdend jaarplan.





# Jaarverslag 2011 Commissie Werkpleinen

## Inleiding

De commissie Werkpleinen heeft zich afgelopen jaar gericht op twee doelen. Enerzijds de inrichting van cliëntenparticipatie op alle nog resterende werkpleinen na midden 2012. Anderzijds op de aanwezigheid, met een stand, tijdens de Nationale Banenmarkt in oktober. Geconstateerd kan worden dat beide uitgangspunten ten dele zijn behaald.

Bij beide doelen dienen we vraagtekens te zetten in de bereidheid tot samenwerking. Het is zeker zo dat binnen het UWV hard gewerkt wordt en dat door de continue stroom van opgedragen veranderingen vaak sprake kan zijn van primaire en secundaire werkstromen. Dat Cliëntenparticipatie een van de onderdelen van de werkzaamheden binnen het UWV is wordt door iedereen onderkend maar in de uitvoering lijkt het vaak dat het tot een tertiaire werkstroom behoort. Is er eenmaal contact gelegd dan blijkt dat medewerking aan cliëntenparticipatie geen punt van discussie is, echter een vanzelfsprekendheid blijft het daarna niet. Initiatieven dienen steeds vanuit de Districtraad te komen.

## Werkpleinen

### Werkplein Entreon Den Bosch

Begin oktober vindt het eerste gesprek met het MT van het Werkplein plaats. Een uitermate positief gesprek waarin meteen een afspraak gemaakt wordt voor een vervolgesprek begin december. Tijdens het tweede gesprek worden over en weer afspraken gemaakt. Belangrijkste afspraak is dat Cliëntenparticipatie binnen Mercado het eerste jaar opgepakt wordt door twee leden van de Districtraad. In 2012 zal eerst worden afgewacht hoe de Cliëntenparticipatie Werkpleinen zich binnen het UWV zal gaan ontwikkelen voordat gemeentelijke vertegenwoordigers gevraagd worden om deel te gaan nemen.

## **Werkplein Mercado Eindhoven**

Cliëntvertegenwoordiging is in 2010 gestart. Er ligt een basisconvenant waarin globale afspraken met elkaar zijn gemaakt. De bedoeling was dat er eerst gewerkt wordt en daarna het convenant door partijen getekend zou worden. Helaas is het laatste nog steeds niet gebeurd.

In de tweede helft van 2011 wordt de vergadercyclus doorbroken. Het blijkt zeer moeilijk om regulier te vergaderen gezien de overbelasting van de agenda van de Werkpleinvertegenwoordigers. Per 1 januari 2012 is de satelliet Valkenswaard opgeheven en geïntegreerd in het Werkplein Mercado. Bladel zal nog even doordraaien.

Bij de vergaderingen is de contactpersoon vanuit de Districtraad aanwezig. De enquête Landelijke Banenmarkt heeft niet naar wens gefunctioneerd.

## **Werkplein Helmond e.o. Helmond**

Cliëntvertegenwoordiging is vanuit de cliëntenorganisaties opgestart. Er is een uitgebreid indrukwekkend convenant gemaakt waar alle partijen zich uiteindelijk in konden vinden. Midden maart is het convenant feestelijk ondertekend. De vergaderingen van de raad worden goed voorbereid. De raad heeft zich tot doel gesteld om niet alleen een raad voor het Werkplein te zijn maar zet zich in om gericht toe te werken naar een koepelorganisatie gemeentelijke Cliëntenraden. Dit proces is ingediend om mee te dingen naar de Landelijke Cliënten Prijs van de LCR.

Bij de vergaderingen is de contactpersoon vanuit de Districtraad aanwezig. De enquête Landelijke Banenmarkt heeft hier niet plaatsgevonden.

## **Werkplein Maasland Oss**

Met het MT van het Werkplein en de vertegenwoordiger van de diverse aangesloten gemeenten zijn gesprekken gevoerd. In eerste instantie leek het positief, in tweede instantie werden de vertegenwoordigers uit de Districtraad terugverwezen naar de Gemeentelijke Koepelorganisatie die een paar van de aangesloten gemeenten vertegenwoordigen. Binnen deze organisatie bestaat een niet al te grote bereidheid om aan een aparte Werkpleinraad mee te werken. Men ziet zichzelf als de vertegenwoordiger. In 2011 zijn diverse gesprekken met de Koepelraad geweest en zijn een aantal vergaderingen bezocht.

De enquête Landelijke Banenmarkt heeft hier niet plaatsgevonden.

## **Werkplein Tilburg Tilburg**

Werkplein Tilburg heeft een Werkpleinraad die onder leiding van BUS op regelmatige basis bij elkaar komt. Convenant is getekend. Uit de gezamenlijke vergadering zijn twee personen gekozen die de gesprekken met het MT van Tilburg aangaan. Eén van deze twee vertegenwoordigers is de contactpersoon vanuit de Districtraad. De enquête Landelijke Banenmarkt heeft in Tilburg een grote respons opgeleverd.

## **Werkplein Frisselstein Veghel**

Helaas dient gesteld te worden dat Frisselstein elke medewerking weigert. Men reageert niet op brieven noch op vragen. Bij K&S en MT Mercado in Den Bosch is de uitdrukkelijke wens neergelegd om stappen te ondernemen om in ieder geval contact te kunnen krijgen. Tot eind 2011 is dat niet gelukt.

De enquête Landelijke Banenmarkt heeft hier niet plaatsgevonden.

## **Landelijke Banenmarkt 6 oktober**

In 2010 heeft de Districtraad, met een stand, deelgenomen aan twee Landelijke Banenmarkten en wel in Den Bosch en Tilburg. In beide plaatsen is geanalyseerd of het voldoende is om alleen informatie te verschaffen of dat de dag mogelijkheden biedt om in gesprek met de klant te komen en deze dag te gebruiken als informatie kanaal. Door deze pilot is duidelijk geworden dat het zinvol en aanbevelenswaardig is om deel te nemen aan het evenement. Door middel van informatieverschaffing en een kleine enquête kan een tweeledig doel worden bereikt: Meer bekendheid voor het werk en informatie ophalen.

Begin van 2011 is aan K&S aangegeven dat de districtraad op alle acht Werkpleinen mee wil doen aan de Landelijke Banenmarkt.

Uiteindelijk is het op drie Werkpleinen gelukt om een stand te verkrijgen waarbij geconstateerd moet worden dat de bereidwilligheid om in Eindhoven afspraken te maken zeker wel aanwezig is maar dat de uitvoering hiervan te wensen overlaat. Dit Werkplein geeft dan ook een geringe bijdrage aan de uitwerking van de gegevens.

Gekozen is om de klanten te vragen om ter plaatse het enquête formulier te laten invullen. Vrijwel iedereen die gevraagd werd voldeed aan het verzoek.

De uitwerking van de verkregen gegevens kunt u vinden in de uitgave: Landelijke Banenmarkt.





