



Voor u en door u

De cliëntenraad van UWV

cliënten
raad uwv

Over de cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle klanten van UWV, dus iedereen met een uitkering (zoals WW, WIA, WAO, Wajong, Ziektewet) of voorziening (bijvoorbeeld een vervoersvoorziening of een jobcoach) en iedereen die als werkzoekende staat ingeschreven bij het UWV WERKbedrijf.

UWV heeft één landelijke cliëntenraad. Bovendien heeft elk van de elf UWV-districten een eigen cliëntenraad. Er is dus altijd een cliëntenraad in het district waaronder uw woonplaats valt. Iedere raad bestaat uit zestien leden. Alle leden van de cliëntenraad zijn zelf klant van UWV.

De werving en voordracht van nieuwe leden wordt gedaan door belangenorganisaties, zoals vakbonden, patiënten- en cliëntenorganisaties.

Inhoud

Waarom deze folder?	4
Wat doet de cliëntenraad?	5
Ideeën? Suggesties? Laat het ons weten!	7
Waar is de cliëntenraad niet voor?	8
Wilt u zelf lid worden van de cliëntenraad?	9
Meer weten?	10

Waarom deze folder?

U heeft te maken met UWV, omdat u een uitkering of een aanvulling daarop ontvangt, omdat u een voorziening heeft of omdat u zich als werkzoekende heeft ingeschreven. Misschien denkt u ook wel eens: 'ik snap niets van die brief van UWV' of 'waarom moet ik dat formulier invullen?'

Vindt u dat dingen anders en beter geregeld kunnen worden? Laat het ons weten. Via de cliëntenraad kunt u namelijk meepraten en meedenken over de dienstverlening van UWV. In deze folder leest u wat de cliëntenraad voor u kan doen en wat u voor ons kunt doen.

Wat doet de cliëntenraad?

Als cliëntenraad kijken we vanuit de klant naar de dienstverlening van UWV. Dat doen we vooral op eigen initiatief, maar ook op verzoek van UWV. Iedereen in de cliëntenraad is zelf klant van UWV. We kunnen dus goed inschatten wat u belangrijk vindt. Door u als klant centraal te stellen, kunnen we werken aan een betere dienstverlening van UWV. Dat heeft al tot goede resultaten geleid.

Enkele voorbeelden van wat we doen zijn:

- We bespreken met UWV wat uw suggesties en ervaringen zijn en we ondernemen actie als dat nodig is.
- We volgen hoe UWV het werk uitvoert en we geven aan hoe het beter kan. Zo geven we onze mening over hoe UWV met u hoort om te gaan. We geven adviezen over brieven, folders, formulieren en de dienstverlening via internet. Ook bespreken we hoe de keuringen, de ondersteuning bij re-integratie, de afhandeling van klachten en de betaling van uitkeringen beter kunnen. Bovendien beoordelen we nieuwe plannen van UWV.

Voorbeeld: betere brieven en folders

- *We kregen van klanten te horen dat de brieven en folders van UWV soms moeilijk te lezen en onvolledig waren. Samen met UWV hebben we meegedacht over de verbetering van de folders en brieven. Klanten mochten ook hun mening geven over de nieuwe folders. Ze zijn nu een stuk duidelijker en informatiever. Ook de komende tijd blijven we naar uw mening vragen.*

Voorbeeld: u mag altijd iemand meenemen

- *Als u naar UWV gaat, bijvoorbeeld voor een gesprek met een arts, mag u altijd iemand meenemen. De meeste klanten vinden dat prettig, maar niet iedereen weet dat het mag. Wij hebben daarom voorgesteld om in iedere uitnodiging te vermelden dat u iemand mag meenemen. Dat advies heeft UWV overgenomen.*

Ideeën? Suggesties? Laat het ons weten!

Voorbeeld: afschaffen werkbriefjes

- ▶ *Mede op verzoek van de cliëntenraad is het werkbriefje WW afgeschaft. Alleen belangrijke wijzigingen moeten nu nog doorgegeven worden.*

Voorbeeld: contact met UWV via internet

- ▶ *U heeft steeds vaker contact met UWV via internet. Wij letten erop dat deze digitale dienstverlening zo eenvoudig en duidelijk mogelijk is voor alle klanten. Iedereen moet er immers gebruik van kunnen maken.*

Hoe is het geregeld?

We denken gevraagd en ongevraagd mee en geven advies. Daarvoor kunnen we gebruikmaken van het initiatiefrecht, het adviesrecht en het informatierecht.

Dit betekent dat we:

- verbetervoorstellen kunnen doen;
- gevraagd en ongevraagd advies kunnen geven aan UWV;
- informatie van UWV moeten krijgen als wij daarom vragen.

UWV moet ons ook de informatie geven die we nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen en resultaten te kunnen boeken. Verder moet UWV ons schriftelijk en gemotiveerd laten weten wat er met onze adviezen gebeurt.

Als klant van UWV weet u als geen ander hoe de dienstverlening van UWV uitpakt. U ervaart dit immers zelf. Wij kunnen u het beste vertegenwoordigen als u uw ideeën, adviezen en suggesties met ons deelt. Alleen dan kunnen we er echt voor zorgen dat de dienstverlening van UWV verder verbeterd wordt. En dat u daar als klant de voordelen van merkt.

Heeft u ideeën of adviezen voor de cliëntenraad? Laat het ons weten. In het hoofdstuk *Meer weten?* vindt u de gegevens van de cliëntenraad in uw district. U kunt ook gebruik maken van het contactformulier op de website van de cliëntenraad, www.clientenraad-uwv.nl.

Waar kunt u over meedenken?

Over allerlei onderwerpen, zoals:

- Informatie en voorlichting van UWV, bijvoorbeeld over uw re-integratie;
- Brieven en folders. Zijn ze vriendelijk, respectvol en goed te lezen? Zijn ze duidelijk en volledig?
- De betaling van uw uitkering: ontvangt u uw uitkering op tijd?
- Nakomen van toezeggingen: afspraak is afspraak.
- Bezwaar maken tegen beslissingen.
- Keuringen en herbeoordelingen.
- Hoe behandelt UWV u als klant?
- Zijn de gebouwen van UWV goed bereikbaar en toegankelijk?

Waar is de cliëntenraad niet voor?

De cliëntenraad kan veel voor u betekenen. Wij zijn er om op te komen voor de belangen van alle klanten van UWV samen. Voor individuele problemen kunt u dan ook niet bij ons terecht. Daartoe zijn we namelijk niet bevoegd.

Heeft u klachten? Bijvoorbeeld over hoe u behandeld bent of omdat de betaling van uw uitkering verkeerd gaat? Dan kunt u daarvoor rechtstreeks terecht bij het Klachtenbureau van UWV.

U kunt het Klachtenbureau bereiken via **0900 – 898 25 25** (Kijk voor de kosten van dit telefoonnummer op uwv.nl/bellen), van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. Als u belt, houd dan uw burgerservicenummer (hetzelfde als uw sofinummer) bij de hand. Op dit nummer registreert UWV namelijk uw klacht.

U kunt ook een brief sturen naar:
Klachtenbureau UWV
Postbus 58071
1040 HB Amsterdam (vergeet niet een postzegel te plakken)

Wilt u meer weten over het indienen van een klacht? Lees dan de folder *Ik heb een klacht*, die u kunt downloaden op www.uwv.nl.

U kunt er ook voor kiezen om gebruik te maken van het on line klachtenformulier dat u ook op www.uwv.nl kunt vinden.

Vindt u dat uw klacht belangrijk is voor de dienstverlening aan alle klanten van UWV? In dat geval kunt u ons wel laten weten wat uw klacht was en hoe de klacht is afgehandeld. Wij bekijken dan of we erover in overleg gaan met UWV.

Wilt u zelf lid worden van de cliëntenraad?

Dat kan op de volgende manieren.

1. U moet lid zijn van een belangenorganisatie zoals een vakbond, een patiënten- of cliëntenorganisatie. Via deze organisaties kunt u zich namelijk kandidaat stellen en gekozen worden.
2. Heeft een belangenorganisatie na zes maanden nog geen kandidaat voorgedragen? Dan wordt er onder de cliënten van UWV gezocht naar een geschikte kandidaat.

Hiervoor kunt u contact opnemen met het UWV via het vacatureoverzicht op onze website www.clientenraad-uwv.nl.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de cliëntenraad? Kijk dan op onze website www.clientenraad-uwv.nl.

Als u contact wilt opnemen met de cliëntenraad, kan dat op verschillende manieren:

- Via het contactformulier op de website www.clientenraad-uwv.nl;
- Per e-mail. Stuur uw e-mail naar de cliëntenraad bij u in de buurt. Het e-mailadres vindt u in het overzicht 'e-mailadressen cliëntenraad'.

Privacy gegarandeerd

De gegevens die u aan ons toevertrouwt, kunnen privacygevoelig zijn. U kunt erop vertrouwen dat we zorgvuldig met uw gegevens omgaan en dat we ons houden aan de wettelijke regels. We geven uw gegevens bijvoorbeeld nooit door aan UWV.

E-mailadressen cliëntenraad

Centrale Cliëntenraad Amsterdam

E-mailadres: centrale@clientenraad-uwv.nl

1. District Noord-Holland Noord

E-mailadres: noordhollandnoord@clientenraad-uwv.nl

2. District Groot Amsterdam

E-mailadres: grootamsterdam@clientenraad-uwv.nl

3. District Gelderland Midden & Zuid

E-mailadres: gelderlandmidden-zuid@clientenraad-uwv.nl

4. District West Brabant & Zeeland

E-mailadres: westbrabant-zeeland@clientenraad-uwv.nl

5. District Den Haag & Leiden

E-mailadres: denhaag-leiden@clientenraad-uwv.nl

6. District Midden & Oost Brabant

E-mailadres: midden-oostbrabant@clientenraad-uwv.nl

7. District Noord

E-mailadres: noord@clientenraad-uwv.nl

8. District Limburg

E-mailadres: limburg@clientenraad-uwv.nl

9. District Overijssel & Gelderland Noord

E-mailadres: overijssel-gelderlandnoord@clientenraad-uwv.nl

10. District Rijnmond

E-mailadres: rijnmond@clientenraad-uwv.nl

11. District Utrecht & Flevoland

E-mailadres: utrecht-flevoland@clientenraad-uwv.nl

Het kan zijn dat u niet precies kunt bepalen tot welke raad u zich moet richten. Dat is geen probleem, want wij zorgen ervoor dat uw signaal bij de juiste cliëntenraad terecht komt.

