



CLIËNTENRAAD UWV Midden & Oost Brabant

- Beschrijving van de functionele en strategische doelstellingen.
- Werkwijze en organisatie van de cliëntenraad.
- Terugblik op 2016 (jaarverslag).
- Korte vooruitblik / meerjarenplan.

Voor en door de cliënten

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Visie en doelstellingen van de Cliëntenraad	4
3. Organisatie en middelen	5
4. De doelgroepen van de cliëntenraad	6
5. Commissies en werkgroepen	6
6. Agendacommissie	6
7. Commissie werkbedrijf (arbeidsmarktregio's: 's-Hertogenbosch, Eindhoven, De Peel – Helmond en Tilburg)	7
8. Commissie Uitkeren	7
9. Commissie Sociaal Medische Zaken (SMZ)	8
10. Commissie Klant & Service, Bezwaar en Beroep en Handhaving (KBBH)	8
11. Terugblik op 2016	9
12. Korte vooruitblik / meerjarenplan	11

1. Inleiding

Voorwoord voorzitter

In deze notitie wordt ingegaan op het reilen en zeilen van de cliëntenraad Midden & Oost Brabant van UWV, in al zijn facetten. Deze notitie is bedoeld voor eigen gebruik door de raadsleden maar ook om verantwoording af te leggen aan derden en aan UWV.

Allereerst krijgt u een beeld over de werkwijze en organisatiestructuur van de cliëntenraad en haar doelstellingen, alsmede inzicht in de doelgroepen waarvoor de cliëntenraad werkzaam is.

Inzet voor 2016 was om als cliëntenraad meer zichtbaar te zijn voor de UWV-cliënt. Om dit doel te bereiken hebben raadsleden diverse UWV-activiteiten bezocht. Hierdoor is de betrokkenheid en bekendheid van de cliëntenraad onder UWV cliënten en medewerkers van UWV vergroot. Tevens hebben wij een nieuwe werkwijze van adviseren ingevoerd. Dit doen wij voortaan middels een belevingsverslag met "Tops en Tips". Deze nieuwe opzet van de belevingsverslagen met Tops en Tips heeft landelijk aandacht gekregen en is door de UWV managers zeer positief ontvangen.

2016 was het jaar waarin alle zetels in onze raad na lange tijd weer volledig bezet waren. Naast raadsleden afgevaardigd vanuit een achterbanorganisatie werd onze raad ook door een aantal gemotiveerde vrije kandidaten met wisselende achtergrond versterkt. Hierdoor konden de verschillende commissies weer breed bezet worden om het vele werk op te pakken. Al met al een zeer positieve ontwikkeling.

Door de door het UWV aan ons aangeboden trainingsdagen bleef in 2016 het kennisniveau van onze leden volledig op peil. In 2016 kwam ook weer nieuwe wet- en regelgeving op ons af zoals onder meer de Nieuwe Dienstverlening waarin wederom dienstverlening in de eerste drie maanden WW aangeboden wordt. Door middel van de door UWV georganiseerde themabijeenkomsten werd onze raad van de nieuwe wetgeving op de hoogte gebracht.

Als raad kijken we uit naar een doelgericht en productief jaar alsmede aan een verdere verbetering in de communicatie tussen de cliëntenraad en het management van het UWV

Ik heb er alle vertrouwen in dat de cliëntenraad MOB hierin zal slagen.

Peter Beaumont, voorzitter Cliëntenraad MOB

2 Visie en functionele doelstellingen van de Cliëntenraad

Visie

- De cliëntenraad behartigt in algemene zin de belangen van de klanten gericht op de lokale uitvoering in het district.

Doelstellingen

- De cliëntenraad controleert mede het uitvoerende beleid en de voornemens van UWV in het district
- De cliëntenraad heeft een signaalfunctie en komt gevraagd en ongevraagd met aanbevelingen voor de organisatie van UWV op het gebied van uitvoering, participatie en communicatie
- De cliëntenraad communiceert met zijn achterban

Strategische doelen

- Mede controleren en bewaken van de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening (omgang met de cliënt)
- Toegankelijkheid en bereikbaarheid zowel met betrekking tot contact met UWV functionarissen, de functionaliteit van de ICT omgeving, maar ook de fysieke toegankelijkheid
- Bevorderen van klantvriendelijkheid
- Betrokkenheid en bewaken van cliëntenparticipatie bij van de werkpleinen in het district
- Participeren in UWV verandertrajecten betreffende cliëntenparticipatie
- Realiseren bekendheid van cliëntenraad bij de cliënten
- Bewaken van de cliëntbelangen tijdens de veranderingsprocessen.

3 Organisatie en Middelen

De raad bestaat uit maximaal 16 leden en wordt ondersteund door een adviseur van UWV. 6 Keer per jaar vindt er een raadsvergadering plaats en elk kwartaal vindt er een overleg plaats met het met hoofd Klant en Service (K&S), van UWV.

De agendacommissie (AC) komt voorafgaand aan de raadsvergaderingen bij elkaar en bereid de vergaderingen voor, zie ook pagina 6

Functies

- Voorzitter:** is de trekker van de raad, zit zo mogelijk vergaderingen voor, neemt alle leden van de raad mee in de verschillende processen en is daarbij de (ver)bindende factor. Vormt samen met vicevoorzitter, secretaris en de adviseur de AC. Delegeert zo nodig taken naar andere AC leden en/of raadsleden. Bewaakt met de AC de continuïteit en samenhang.
- Vicevoorzitter:** vervangt de voorzitter in voorkomende gevallen en heeft dus dezelfde taken als de voorzitter. Bewaakt met de AC de continuïteit en samenhang.
- Secretaris:** zorgt voor continuïteit van de werkzaamheden van de raad door middel van het bijhouden van de actielijsten en afspraken. Maakt verslagen van de vergaderingen van de raad. Zorgt op tijd voor het verzenden van de agenda en de stukken aan de raadsleden. Bewaakt met de AC de continuïteit en samenhang. Houdt inkomende en uitgaande post bij en zorgt voor spreiding van relevante informatie.
- Webmaster:** is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webpagina, het plaatsen van de agenda van de verschillende vergaderingen, verslagen en actielijsten van de verschillende vergaderingen, het bijhouden van de vergaderdata, hij/zij weet welke stukken op het openbare gedeelte van de site mogen en welke op het besloten gedeelte. De secretaris geeft aan welke extra stukken er op de website geplaatst mogen worden. Bij twijfel wordt de secretaris geraadpleegd.
- Raadsleden:** maken deel uit van de raad, kunnen zitting nemen in werkgroepen (en commissies) en bewaken de continuïteit. De raad beslist op basis van een meerderheidsstandpunt.

Werkwijzen en procedures

De AC maakt in overleg met de raad protocollen over werkwijzen en procedures. De raad stelt deze vast. De door de raad ingestelde commissies werken geheel zelfstandig en hebben rechtstreeks contact met de managers van de werkbedrijven en van de andere divisies. Besluitenlijsten en belevingsverslagen worden gedeeld.

Jaarlijks stelt de raad voor 1 april een jaarverslag op van de werkzaamheden over het afgelopen jaar. In december vindt jaarlijks de evaluatie met UWV plaats.

Faciliteiten

UWV stelt een vergaderruimte beschikbaar in het district MOB.

Er is een digitaal archief beschikbaar op de website

De cliëntenraad heeft een eigen website waarop alle districten hun eigen gedeelte hebben. Hier worden alle documenten digitaal beschikbaar gesteld en een agenda bijgehouden. Tevens worden er op een algemeen gedeelte artikelen geplaatst met ontwikkelingen binnen UWV en cliëntenraden. Ook andere relevante zaken kunnen op de website worden gevonden (www.cliëntenraad-uwv.nl)

4 De doelgroepen van de Cliëntenraad

De doelgroepen van de cliëntenraad zijn:

1. Werkzoekenden met en zonder uitkering van UWV die ingeschreven staan via werk.nl
2. Uitkeringsgerechtigden (WW, Wajong, WIA, etc.) die bij UWV medisch beoordeeld worden, of via UWV hun uitkering ontvangen
3. Mensen die door UWV beoordeeld (moeten) worden.

5 Commissies en Werkgroepen

DC MOB volgt met haar commissies de divisiestructuur van UWV.

De doelstelling van de instelling van commissies is:

1. Onder gezamenlijke verantwoordelijkheid als raad gestructureerd werken;
2. Een evenredige werkverdeling binnen de raad
3. Specifieke onderwerpen/thema's sterker te belichten, te onderzoeken, of te controleren.

Commissies bestrijken een deelgebied van de werkzaamheden van de raad. Zij formuleren zelf conceptadviezen die door de raad worden bekrachtigd en uitgebracht. De commissies maken een verslag of besluitenlijst van hun vergaderingen die op de website worden geplaatst.

Om de commissies werkbaar te houden is het streven om 5 mensen in een commissie te laten participeren.

De vergaderingen van de commissie zijn voor andere raadsleden toegankelijk als toehoorder.

6 Agenda Commissie

De agendacommissie (AC) bestaat uit het dagelijks bestuur (voorzitter, vicevoorzitter en secretaris) en de adviseur cliëntenraad van UWV.

Deze agendacommissie kan andere leden oproepen, om de commissie aan te vullen en in gevraagde en ongevraagde adviezen een bijdrage te leveren. De commissie stelt in samenspraak met de adviseur de agenda van de vergaderingen samen.

De cliëntenraad ontvangt signalen van:

- UWV cliënten
- Achterban organisaties, zoals bijvoorbeeld de FNV en het CNV
- Signalen vanuit UWV
- Via de website (www.clientenraad-uwv.nl)
- Signalen vanuit landelijke werkgroepen, zoals Sociaal medische zaken, e-dienstverlening, etc.

Ontvangen signalen worden naar de betreffende commissies uitgezet. Aan de hand van deze signalen wordt besloten om al dan niet een en ander uit te zoeken. De AC bepaalt welke commissie het probleem nader gaat uitwerken en de bevindingen terugkoppelt naar de raad.

Cliënt aandachtsgebieden:

1. Werk (werkpleinen), begeleiding naar werk, re-integratie, beoordeling WSW indicatie
2. Uitkeren: uitkeringen voor de cliënt
3. Sociaal medische zaken: de beoordelingen van de cliënten (WIA, WAJONG, WAO)
4. Klant en Service, Bezwaar en Beroep en Handhaving
5. Digitale dienstverlening

7 Commissie Werkbedrijf (AMR).

In Midden & Oost Brabant (MOB) zijn 4 arbeidsmarktregio's aanwezig, waarin 4 Werkpleinen actief zijn, te weten: 's-Hertogenbosch, Eindhoven, De Peel – Helmond en Tilburg, met ieder een eigen commissie. De coördinatie van deze 4 arbeidsmarktregio's vindt plaats in de commissie Werkbedrijf.

Werkplein

De 4 commissies houden zich bezig met de gevolgen voor de cliënten van UWV door de invoering van de onlinedienstverlening en de inperking van de persoonlijke dienstverlening.

De commissies AMR zullen meerdere bezoeken afleggen om een indruk te krijgen van het reilen en zeilen op de werkpleinen en signalen van bezoekers op te pakken.

De volgende punten worden gemonitord op uitstekende dienstverlening:

- A. Bezoeken en bespreken met de UWV-manager van de Werkpleinen betreffende de dienstverlening, o.a. op klantbejegening en zichtbaarheid van de cliëntenraad (CR) op de Werkpleinen in klantzone; betrokkenheid CR m.b.t. door UWV georganiseerde bijeenkomsten.
- B. Het waarborgen en verbeteren van de privacy in de contacten tussen cliënt en werkcoach op de werkvloer. Dit in het kader van het volgen van de bedrijfsprocessen op de werkpleinen.
- C. Het monitoren van de UWV-klanttevredenheidsonderzoek.
- D. Tops en Tips aangeven.
- E. Monitoren ontwikkelingen van de arbeidsmarktregio's/samenwerking gemeenten;
- F. Contacten onderhouden met de commissies van UWV-District cliëntenraden in het land op vergelijkbare onderwerpen; inspelen op actuele onderwerpen die spelen op het gebied van Werkplein en online; Gebruikmaken kennisbank website cliëntenraad-UWV;
- G. Gevraagd en ongevraagd adviseren UWV op bovengenoemde werkvelden;
- H. Inspelen op de actualiteit en terugkoppeling UWV;

Om de vakkennis van de commissie leden 'up-to-date' te houden wordt gebruik gemaakt van UWV-deskundigen die uitgenodigd worden om een presentatie te houden en of vragen te beantwoorden van de commissie. Ook het opvragen van (nadere) informatie vanuit UWV in de vorm van nota's, rapportages en dergelijke is onderdeel van de informatie- en communicatiestroom om adequaat in te kunnen spelen op de actualiteit.

Bij de vergaderingen van de commissie kunnen andere raadsleden aanwezig zijn.

8 Commissie Uitkeren

Deze commissie is in het afgelopen jaar niet actief geweest. Mocht hier aanleiding toe zijn dan zal deze commissie weer ingesteld gaan worden.

9 Commissie Sociaal Medische Zaken (SMZ)

De focus van deze commissie ligt op het uitvoeren van de 'Uitstekende dienstverlening', waarbij wordt aangehaakt door de UWV benoemde klantprocessen. Deze klantprocessen zijn Wajong (Werkbedrijf), WW (Uitkeren) en ZW, WIA (SMZ).

In goed overleg met Districtsmanager (DM) SMZ, zal worden bekeken welke onderwerpen/projecten binnen de divisie SMZ door onze commissie actief gevolgd gaan worden. Wij richten ons dan met name op de op te richten Verbeterteams, die vanuit de eerdergenoemde 'Uitstekende dienstverlening' zich gaan bezighouden met de bezwaren en klachten van onze cliënten. De afspraak is gemaakt dat de doelgroep Wajong en Zieke werknemers al dan niet in een uitkeringssituatie gevolgd gaan worden.

Vanuit de commissie SMZ zal ook de uitvoering van de participatiewet de nodige aandacht krijgen.

Naast het opvragen van informatie zal de commissie ook deskundigen van de afdeling SMZ van UWV uitnodigen. Andere leden van de cliëntenraad hebben de mogelijkheid aanwezig te zijn in de vergadering van de werkgroep SMZ.

10 Commissie : KLANT & SERVICE, BEZWAAR & BEROEP en HANDHAVING (KBBH)

Deze commissie is een samenwerkingsverband met de cliëntenraad Limburg. In deze commissie wordt vooral aandacht besteed aan klantsignalen op de website. Het volgen van de behandeling van bezwaarschriften, de herbeoordeling van Wajongers en de gevolgen voor Handhaving en de ontwikkelingen in het kader van het Dagloonbesluit.

11 Terugblik op 2016

Evaluatie 2016 Samenwerking CR M&O Brabant met UWV

Commissies

Uitkeren

SMZ, (Sociaal Medische Zaken)

Werkbedrijf

K&S, HH en B&B (KBBH), Klant & service, bezwaar & beroep en handhaving

Selectiecommissie

Agendacommissie

Uitkeren

Slappende commissie. Er is in de loop van dit jaar door de raad, c.q. door de commissie een aanzet gegeven om de commissie actief te laten worden. Voorstel van de adviseur om mee te kijken in Limburg. Volgend jaar gaat de commissie starten.

SMZ

Eind 2015, begin 2016 overleg met SMZ over een enquête bij SMZ. In overleg met SMZ is de enquête echter niet ingezet.

Hernieuwde kennismaking met de DM. Er is ook een contactpersoon aangewezen. Binnen SMZ is er door persoonlijke omstandigheden van de DM sprake geweest van een (tijdelijke) wisseling van de wacht.

Werkbedrijf

Overleg bij vier arbeidsmarktregio's. Overleg in Eindhoven en Helmond is goed. Overleg met het management in Den Bosch wordt steeds beter. De leden van de commissie Werkbedrijf Tilburg vinden het overleg in en met Tilburg goed. Ook daar is echter nog winst te behalen. Informatievoorziening verschilt fors per arbeidsmarktregio. De raad wil graag speerpunten benoemen voor de drie/vier arbeidsmarktregio's en een rode draad vastleggen over alle drie/vier arbeidsmarktregio's.

K&S, HH en B&B

De commissie bestaat uit raadsleden vanuit de UWV-districten Midden & Oost Brabant en Limburg. Elke raad vaardigt 5 leden af en eind 2016 bestond de raad uit 10 leden. De commissie heeft in 2016 totaal 8 keer vergaderd. Belangrijke onderwerpen die in dit kader de revue zijn gepasseerd waren:

- a. De brief van het Ministerie SZW over Handhaving en dienstverlening WIA door UWV.
- b. Reglement behandeling bezwaarschriften UWV.
- c. Operatie herbeoordeling Wajongers en de gevolgen voor Handhaving.
- d. Aangescherpte Fraudewet.
- e. Reorganisatie Handhaving (van 11 naar 5 vestigingen, waaronder Eindhoven).
- f. Dagloonbesluit en gevolgen voor Handhaving.

Selectiecommissie/ leden CR M&O Brabant in 2016

De selectiecommissie heeft als belangrijkste taak om te beoordelen of de juiste kandidaten worden voorgedragen. De cliëntenraad besluit uiteindelijk of een nieuw lid als raadslid al dan niet wordt aangenomen.

Agendacommissie

Overleg met de agendacommissie gaat goed. Mogelijk meer aandacht voor inbreng van agendapunten vanuit de leden. Inmiddels een wisseling van de wacht. (Voor de functie van secretaris is geen kandidaat gevonden. De voorzitter heeft deze rol op zich genomen. De vicevoorzitter is benoemd tot voorzitter en een ander lid van de raad is gekozen als vicevoorzitter.)

Overlegvergaderingen

- 15 februari 2016: Uitleg van de verbindingsofficier/adviseur K&S over de stand van zaken van de 27 verbeterpunten. Kennismaking met de nieuwe trainster van RadarVertige.
- 14 april 2016: Uitkeren Stand van zaken wijzigingen in de WWZ
- 30 juni 2016: B&B Mediation
- 15 september 2016, Werkbedrijf, inzet UWV bij re-integratie van mensen met een wajonguitkering.
- 15 december 2016; Evaluatie 2016 en vooruitblik 2017 door K&S

Gezamenlijk overleg DB Limburg met AC M&O Brabant

AC M&O Brabant twijfelt aan de toegevoegde waarde en overweegt dit overleg in 2017 niet in te plannen.

Themabijeenkomsten

Gezamenlijk met Limburg.

- (december 2015) Themabijeenkomst Klachten K&S
- Participatiewet na één jaar (WB)
- Buitenland door Bijzondere Zaken
- Uitleg over cijfers werkbedrijf , (Alleen voor de raad M&O Brabant)

LCR congres

7 april

Inspiratie dag 50+ Eindhoven

12 april M&O Brabant met een stand aanwezig.

Congres

19 mei

Trainingsdagen

30 mei en 28 november.

Op beide trainingsdagen afgeweken van de planning c.q. agenda, vanwege actuele zaken. De meerderheid van de raad is tevreden over de trainingsdagen, die door radarVertige zijn verzorgd.

Overleg met mevrouw Lazeroms, lid van de RvB

24 oktober; Overleg met een informeel karakter. Belangrijkste punt was het overkoepelend overleg in de arbeidsmarktregio

12 Korte vooruitblik / meerjarenplan

Naast de reguliere werkzaamheden van de cliëntenraad (zoals bovenstaand beschreven), heeft de raad een aantal prioriteiten in willekeurige volgorde als speerpunt vastgesteld. Deze speerpunten zijn:

- Bekendheid cliëntenraad bij de cliënten en de medewerkers van UWV vergroten.
- Participatiewet en herbeoordeling WAJONG-gerechtigden in al zijn facetten.
- De gevolgen voor de cliënten van de wijzigingen ten gevolge van de door de overheid aan UWV opgelegde procedures en werkprocessen.
- De gevolgen monitoren naar aanleiding van wetswijzigingen.
- De nieuwe dienstverlening WW bij het Werkbedrijf.
- De nieuwe dienstverlening WIA bij divisie SMZ en Werkbedrijf.
- Verbeteren van de communicatie tussen cliëntenraad en het UWV management.
- Volgen Praktijkroute.
- Cliëntenparticipatie bij de Regionale Werkbedrijven volgen.

In de loop van het jaar kunnen nog nieuwe doelstellingen/speerpunten geformuleerd kunnen worden die uiteraard zullen worden toegevoegd aan de bovengenoemde punten.