

Regeling Cliëntenparticipatie CWI Werkzoekenden

26 november 2002/CWI 2002/007

De Raad van Bestuur van de Centrale Organisatie Werk en Inkomen,

Overwegende dat

– met de vaststelling van deze regeling invulling wordt gegeven aan artikelen 10 en 11 van de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen;

– de CWI het belang van de zo direct mogelijke inbreng van (vertegenwoordigers van) cliënten bij de uitvoering van zijn wettelijke taken benadrukt, alsmede het belang om langs die weg inzicht in het functioneren van zijn organisatie te krijgen om de dienstverlening waar nodig en mogelijk aan te passen, te verbeteren en/of uit te bouwen;

– het wenselijk is om te komen tot een gestructureerde vorm van cliëntenparticipatie middels de inrichting van cliëntenraden op strategisch en tactisch-operationeel niveau en daarmee inspraak en betrokkenheid van cliënten in resp. bij de uitvoering van de taken van de CWI te verzekeren;

Stelt de navolgende regeling vast:

Artikel 1. Definities

Deze regeling verstaat onder:

1. *CWI* : de Centrale Organisatie Werk en Inkomen, als bedoeld in artikel 2 Wet SUWI;
2. *Cliënt*: de werkzoekende die gebruik maakt van de dienstverlening van de CWI;
3. *Cliëntenorganisaties*: representatieve belangenorganisaties en werknemersorganisaties;
4. *Cliëntenraad*: een uit cliënten bestaand gremium met taken en bevoegdheden zoals in deze regeling omschreven.

Artikel 2. Doelstelling van de regeling

De cliëntenraad heeft tot taak de CWI gevraagd en ongevraagd te informeren en te adviseren over de uitvoering van de taken van de CWI. Met de instelling van de raad en het overleg wordt beoogd meerwaarde te

bereiken in de kwaliteit van de dienstverlening van de CWI.

Artikel 3. Samenstelling

1. De centrale cliëntenraad is samengesteld uit vijf deelnemers op voordracht van werknemersorganisaties en vier deelnemers op voordracht van belangenorganisaties.
2. De centrale cliëntenraad wijst uit haar midden een voorzitter aan die aan het overleg met de Raad van bestuur CWI leiding geeft.
3. De deelnemers kunnen zich doen vervangen, alsmede ondersteunen.
4. De centrale cliëntenraad benoemt uit haar midden 2 leden die namens de CWI cliëntenraad voor een periode van 3 jaar zitting nemen in de Landelijke Cliëntenraad als bedoeld in artikel 12 Wet SUWI.

Artikel 4. Decentrale cliëntenparticipatie

1. Behalve een centrale cliëntenraad die op centraal niveau opereert, zijn op decentraal niveau decentrale cliëntenraden werkzaam.
2. Er wordt een decentrale cliëntenraad ingesteld voor elk district van de CWI-organisatie.
3. Een decentrale cliëntenraad is samengesteld uit acht deelnemers op voordracht van werknemersorganisaties en drie deelnemers op voordracht van belangenorganisaties.
4. Iedere decentrale cliëntenraad wijst uit haar midden een voorzitter aan die leiding geeft aan het overleg met de Districtsmanager, die namens de CWI-managers in het district het overleg voert.

Artikel 5. Voordracht, benoeming en zittingsduur van de deelnemers

1. De cliëntenorganisaties dragen ieder voor zich deelnemers voor om zitting te nemen in de centrale cliëntenraad en de decentrale cliëntenraden.
2. De CWI benoemt de deelnemers voor een periode van 3 jaar. De mogelijkheid bestaat deze periode eenmalig met 3 jaar te verlengen. Om de continuïteit van de verschillende cliëntenraden te waarborgen, vindt

de eerste benoeming van vier deelnemers van de centrale cliëntenraad en van vijf deelnemers van iedere decentrale raad plaats voor een periode van anderhalf jaar.

3. De voordragende organisatie heeft het recht om de CWI tussentijds gemotiveerd te vragen zijn vertegenwoordiging te wijzigen.

4. Desgewenst kan voor iedere deelnemer een plaatsvervanger worden benoemd.

5. De deelnemers verrichten hun werkzaamheden zonder last, maar voeren waar nodig wel ruggespraak met hun achterban.

6. De deelnemers kunnen als zij niet langer lid zijn van de CWI Cliëntenraad ook niet langer lid zijn van de Landelijke Cliëntenraad ingevolge artikel 3, lid 4 van deze regeling.

Artikel 6. Bijeenkomsten centrale cliëntenraad

1. De centrale cliëntenraad overlegt tenminste drie maal per jaar met de Raad van bestuur CWI.
2. Op verzoek van een meerderheid van het aantal leden van de cliëntenraad (5 leden) of op verzoek van de CWI, in te dienen bij de voorzitter van de decentrale cliëntenraad, worden, naast de reguliere vergaderingen, extra vergaderingen belegd.

Artikel 7. Bijeenkomsten decentrale cliëntenraden

1. De decentrale cliëntenraden overleggen tenminste vier maal per jaar met de Districtsmanager, die namens de CWI-managers in het werkgebied van de decentrale cliëntenraad het overleg voert.
2. Op verzoek van een meerderheid van het aantal leden van de cliëntenraad (6 leden) of op verzoek van de CWI, in te dienen bij de voorzitter van de cliëntenraad, worden, naast de reguliere vergaderingen, extra vergaderingen belegd.

Artikel 8. Vergadering

1. De voorzitter bepaalt in overleg met de ambtelijk secretaris de tijd en plaats van de vergaderingen. Een ver-

gadering op verzoek van de leden of de CWI wordt gehouden binnen 4 weken nadat het verzoek daartoe door de voorzitter is ontvangen.

2. De cliëntenraden kunnen ter voorbereiding van het overleg met de CWI dan wel in verband met hun adviserende taak overleg houden.

3. De voorzitter en de ambtelijk secretaris stellen in overleg de agenda samen. Ieder lid heeft het recht om via de voorzitter een onderwerp op de agenda te plaatsen. De definitieve agenda wordt bij aanvang van de vergadering vastgesteld.

4. De ambtelijk secretaris roept de vergadering bijeen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de deelnemers van de cliëntenraad en de CWI. De schriftelijke kennisgeving wordt, vergezeld van de agenda, tenminste 14 dagen van te voren toegezonden.

5. De ambtelijk secretaris maakt van de vergadering een verslag dat binnen twee weken na de vergadering aan de leden en de CWI wordt toegezonden met het verzoek binnen twee weken te reageren.

Artikel 9. Bevoegdheden van de cliëntenraad

1. Initiatiefrecht

a. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid alle aangelegenheden die de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door de CWI raken aan de orde te stellen.

b. De cliëntenraad heeft het recht over alle aangelegenheden die de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door de CWI betreffen verbetervoorstellen te doen.

c. De cliëntenraad stelt jaarlijks een planning van activiteiten op en een begroting. Planning en begroting worden met de overlegpartner van de CWI besproken.

d. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om, voor een goede invulling van haar taken, in voorkomende gevallen, in overleg met de CWI, gebruik te maken van CWI-deskundigheid.

2. Informatierecht

a. De cliëntenraad wordt geïnformeerd over de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken, enquêtes en klachtenrapportages.

b. De cliëntenraad krijgt spontaan en op verzoek alle informatie die het voor de uitoefening van haar taken zoals in deze regeling omschreven

nodig heeft, tenzij enig wettelijk voorschrift de verstrekking daarvan in de weg staat.

3. Adviesrecht

a. De cliëntenraad wordt tijdig betrokken bij de voorbereiding en de totstandkoming van zaken waarmee de cliënt in de uitvoering rechtstreeks wordt geconfronteerd, zoals formulieren, informatie- en voorlichtingsmateriaal, privacyreglement, klachtenprocedures, enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken.

b. De CWI stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over de uitvoering van de taken van de CWI. Adviezen kunnen ook op basis van schriftelijke raadpleging tot stand komen.

4. De bevoegdheid van het overleg op grond van de vorige leden heeft geen betrekking op belangenbehartiging in individuele gevallen.

Artikel 10. Te behandelen thematiek centrale cliëntenraad

De te behandelen thematiek is afgestemd op zaken waarvoor door de Raad van bestuur CWI beslissingen kunnen worden genomen en betreft onder andere:

- signalen uit decentrale cliëntenparticipatie;
- monitoring uitkomsten klanttevredenheidsonderzoeken;
- meerjaren beleidskader, jaarplannen en jaarverslagen;
- verantwoordingsresultaten;
- dienstverlening (toegankelijkheid, bekendheid, uitvoering);
- kwaliteit (prestaties, normering, monitoring);
- advieszaken richting ministerie betreffende de inrichting van de cliëntenparticipatie en de dienstverlening aan specifieke klant- en doelgroepen;
- monitoring en evaluatie van algemeen functioneren van de structuur van de cliëntenparticipatie;
- non-discriminatiecode CWI.

Artikel 11. Te behandelen thematiek decentrale cliëntenraden

De te behandelen thematiek is afgestemd op zaken waarvoor door de CWI-vestigingsmanagers beslissingen kunnen worden genomen en betreft onder andere:

- problematiek op CWI-vestigingen in het district;
- persoonlijke dienstverlening (omgang met de cliënt);

- signalen en verbeterplannen uit klantenpanels;
- vorming van bedrijfsverzamelgebouwen;
- toegankelijkheid, bereikbaarheid, contact met CWI-functionaris;
- informatievoorziening;
- uitvoeringsprocedures;
- uitkomsten klanttevredenheidsonderzoeken;
- klachtenanalyse;
- monitoring en evaluatie van algemeen functioneren van de cliëntenparticipatie.

Artikel 12. Werkwijze

1. Indien de CWI de cliëntenraad advies vraagt, wordt het advies binnen vier weken uitgebracht. De cliëntenraad kan het uitbrengen van een advies voor vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

2. Alle adviezen, informatieverzoeken en verbetervoorstellen worden door de cliëntenraad schriftelijk verstrekt en door de CWI beoordeeld. De CWI verzorgt binnen vier weken een schriftelijke met redenen omklede reactie. De CWI kan deze termijn voor vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

3. Adviezen van de decentrale cliëntenraden die uitvoeringsrichtlijnen, landelijk ontwikkelde procedures en formulieren betreffen worden uitgebracht aan de centrale cliëntenraad.

Artikel 13. Instellen commissie

1. De centrale cliëntenraad heeft de bevoegdheid om in overleg met de Raad van Bestuur CWI commissies in het leven te roepen die de raad adviseren. In deze commissies kunnen ook niet-raadsleden zitting hebben.

2. De bepalingen in de regeling met betrekking tot de facilitering en vergoedingen van de (leden van de) centrale cliëntenraad zijn eveneens van toepassing op de (leden van een) commissie.

Artikel 14. Facilitering

1. De CWI draagt er zorg voor dat de raden in de vorm van een ambtelijk secretaris adequaat worden ondersteund.

2. De CWI zorgt voor een vergaderaccommodatie en daarbij behorende aanvullende voorzieningen.

3. De ambtelijk secretaris treedt op als intermediair tussen cliëntenraad en CWI. Verzoeken om informatie,

signalen, antwoorden op vragen, voorstellen, adviezen e.d. lopen via de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris bewaakt de afhandeling ervan.

4. Jaarlijks voor 1 april maakt de centrale cliëntenraad, samen met de ambtelijk secretaris, een verslag van de werkzaamheden over het afgelopen jaar.

5. De CWI draagt er zorg voor dat de leden van de cliëntenraad scholing ontvangen teneinde hun taken te kunnen uitvoeren. Hiervoor wordt jaarlijks door de CWI-organisatie een budget beschikbaar gesteld.

Artikel 15. Vergoedingen

De leden van de cliëntenraden hebben recht op een door de CWI vast te stellen onkostenvergoeding en een vergoeding voor reis- en verblijfskosten. De regeling "Onkosten- en reis-kostenvergoeding cliëntenraadsleden CWI" is opgenomen in bijlage 1 bij deze regeling.

Artikel 16. Waarborg tegen benadeling en geheimhoudingsverplichting

De CWI draagt er zorg voor dat klanten die deelnemen, deelnamen of deel gaan nemen aan het overleg, uit hoofde van hun deelname op geen enkele wijze worden benadeeld ten aanzien van hun aanspraken op diensten van de CWI en de bejegening door medewerkers van CWI.

De deelnemers gaan vertrouwelijk om met informatie waarvan is aangegeven dat deze vertrouwelijk is.

Artikel 17. Evaluatie

In het overleg tussen de Raad van bestuur CWI en de centrale cliëntenraad zullen de deelnemers aan het overleg jaarlijks evalueren of de gekozen opzet van de cliëntenparticipatie (nog) voldoet. Als er op basis van deze evaluatie reden is de regeling aan te passen, dan besluit de Raad van Bestuur CWI hiertoe na overleg met de centrale cliëntenraad.

Artikel 18. Bekendmaking

1. De CWI maakt deze regeling bekend bij zijn cliënten en de cliëntenorganisaties.

2. De CWI publiceert de onderhavige regeling voorts in de Staatscourant.

Artikel 19. Nadere regels, geschillen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, respectievelijk sprake is

van geschillen voortkomend uit de interpretatie van deze regeling wordt een en ander besproken door resp. voorgelegd aan de centrale cliëntenraad. Indien nodig worden geschillen geregeld in overleg tussen de Raad van Bestuur CWI en de centrale cliëntenraad.

2. Indien CWI voornemens is een wijziging in de regeling cliëntenparticipatie in het overleg met de centrale cliëntenraad in te brengen, zal CWI het betreffende voornemen ook aan de in de centrale cliëntenraad vertegenwoordigde organisaties ter advisering voorleggen.

3. Indien deze belangenorganisaties terzake van de regeling cliëntenparticipatie bij wijze van advies wijzigingsvoorstellen doen zal CWI – indien zij niet voornemens is het betreffende voorstel in het overleg met de cliëntenraden in te brengen – schriftelijk gemotiveerd aangeven waarom het advies niet gevolgd wordt.

Artikel 20. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de 2e dag na publicatie in de Staatscourant.

Zoetermeer, 26 november 2002.

Centrale Organisatie Werk en Inkomen,

R. de Groot,
voorzitter Raad van Bestuur.

Bijlage 1: Regeling onkosten- en reis-kostenvergoeding cliëntenraadsleden CWI

De CWI cliëntenraadsleden kiezen bij aanvang van hun lidmaatschap voor de vergoedingensystematiek die het best past bij hun individuele situatie. Deze keuze heeft vervolgens een looptijd van een jaar en kan niet tussentijds worden gewijzigd.

Vooruit te betalen maandelijkse forfaitair bedrag

CWI betaalt een vast bedrag op maandbasis ter dekking van alle kosten die uit hoofde van het lidmaatschap worden gemaakt. Naast dit vaste maandbedrag worden geen kosten op declaratiebasis vergoed. De vaste maandelijkse vergoeding is voor leden van de cliëntenraden vastgesteld op € 53,- per maand. Deze vergoeding is gebaseerd op de naar redelijkheid te verwachten kosten en bevat zowel een vergoeding voor reiskosten

als voor overige onkosten. Onder overige onkosten worden in dit verband de volgende kostensoorten verstaan: portokosten, kopieerkosten, telefoonkosten, kosten van incidentele kinderopvang en kosten van kleine verbruikbare kantoorbenodigdheden. De vergoeding wordt uitbetaald voor iedere maand dat een raadslid officieel zitting heeft in een raad. Betaling geschiedt voorafgaand aan de maand waarop de betaling betrekking heeft.

Onkostenvergoeding op totale declaratiebasis

In het geval dat een raadslid meer kosten verwacht te maken dan de vaste maandelijkse vergoeding kan deze persoon ervoor kiezen de onkosten op totale declaratiebasis door CWI te laten vergoeden. In deze vergoedingensystematiek komen werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking wanneer voldaan is aan het aantoonbaarheids criterium. Dit betekent dat voor alle kosten die bij de CWI ter vergoeding worden aangeboden sluitend bewijs in de vorm van facturen, kassabonnen, en dergelijke moet worden aangeleverd. Voor het indienen van declaraties moet gebruik gemaakt worden van de voorgeschreven declaratieformulieren. De raadsleden zijn in deze regeling zelf verantwoordelijk voor de aanlevering van deze bewijsstukken. Betaling geschiedt achteraf. In onderstaande tabel is per kostensoort gespecificeerd wat wordt vergoed en welke bewijsstukken moeten worden aangeleverd.

Kostensoort: Reiskosten

Vergoedingenspecificatie: Openbaar vervoer:

– Werkelijke kosten OV 2e klasse.
– € 0,40 per strip.

Bewijsstukken: Overlegging vervoersbewijzen.

(in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).

Kostensoort: Reiskosten

Vergoedingenspecificatie: Eigen auto:
– € 0,28 per kilometer.

– Parkeren, tunnels, poorten en tolpunten

Bewijsstukken: Declaratieformulier. Overlegging facturen, bonnetjes (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).

Kostensoort: Reiskosten

Vergoedingenspecificatie: Taxikosten:

– Vergoeding van werkelijke kosten aan raadsleden voor wie het reizen met het openbaar vervoer bezwaarlijk is (o.b.v. verklaring behandelend arts).

Bewijsstukken: Overlegging facturen, bonnetjes (in combinatie met voorgescreven declaratieformulier).

Kostensoort: Portikosten

Vergoedingenspecificatie: Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.

Bewijsstukken: Overlegging facturen, bonnetjes (in combinatie met voorgescreven declaratieformulier).

Kostensoort: Kopieerkosten

Vergoedingenspecificatie: Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.

Bewijsstukken: Overlegging facturen, bonnetjes (in combinatie met voorgescreven declaratieformulier).

Kostensoort: Telefoonkosten

Vergoedingenspecificatie: Vaste vergoeding per tijdseenheid (onderscheid in lokaal en interlokaal)

Bewijsstukken: Overlegging gespecificeerde factuur (in combinatie met voorgescreven declaratieformulier).

Kostensoort: Kosten van incidentele kinderopvang

Vergoedingenspecificatie: Werkelijk gemaakte kosten doch maximaal € 3,40 per uur per kind met een maximum van € 34,- per dag per kind.

Bewijsstukken: Overlegging facturen, bonnetjes of kwitanties (in combinatie met voorgescreven declaratieformulier met vermelding van data en tijdstippen)

Kostensoort: Kosten van kleine verbruikbare kantoorbodigheden.

Vergoedingenspecificatie: Vergoeding van kosten die uitsluitend zijn toe te rekenen aan het raadslidmaatschap (schrijfmateriaal, papier, geen niet verbruikbare kantoorbodigheden zoals perforators e.d.). Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.

Bewijsstukken: Overlegging facturen, bonnetjes (in combinatie met voorgescreven declaratieformulier).

Achteraf alsnog vergoeding op declaratiebasis

In het uitzonderingsgeval dat een

raadslid achteraf (na afloop van een jaar) constateert dat hij/zij meer kosten heeft gemaakt dan hij/zij uit de vaste vergoedingen heeft kunnen dekken kan het raadslid alsnog kiezen voor onkostenvergoeding op totale declaratiebasis. Het raadslid moet daartoe vóór 15 januari van het jaar volgend op dat waarin de onkosten zijn gemaakt niet slechts de meerkosten maar alle werkelijk gemaakte onkosten alsnog via de voorgescreven declaratieformulieren indienen en alle bewijsstukken en specificaties overleggen. Voor een overzicht van de kosten die als onkosten worden aangemerkt en de benodigde bewijsstukken wordt verwezen naar bovenstaande tabel. Het cliëntenraadslid is in dit verband zelf verantwoordelijk voor het bijhouden en aanhouden van een correcte en sluitende boekhouding. De maandelijks forfaitair betaalde vergoeding wordt in dit geval als een voorschot op de declaraties gezien en als zodanig verwerkt.

Toelichting regeling cliëntenparticipatie CWI werkzoekenden

Algemeen

In de Wet SUWI is in de artikelen 10 en 11 voor de CWI de verplichting opgenomen om zowel op centraal niveau als op decentraal niveau een regeling vast te stellen die gericht is op de realisatie en vormgeving van adequate cliëntenparticipatie bij de uitvoering van de wettelijke taken van de CWI.

Participatie van cliënten bij de uitvoering van de wettelijke taken betekent dat cliënten binnen te stellen kaders hun stem kunnen laten horen over en hun invloed kunnen uitoefenen op de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door de CWI.

CWI vindt de inbreng van cliënten onontbeerlijk teneinde inzicht in het functioneren van de eigen organisatie te verkrijgen en de dienstverlening waar nodig te verbeteren. In de dialoog tussen CWI en cliënten(raden) zal aldus een duidelijke meerwaarde voor de kwaliteit van de dienstverlening door de CWI ontstaan.

Deze regeling behelst een werkwijze om te komen tot een gestructureerde vorm van cliëntenparticipatie middels de inrichting van cliëntenraden op strategisch en tactisch-operationeel niveau. Wie over de cliëntenraad spreekt, spreekt over inspraak en

betrokkenheid van cliënten in resp. bij de uitvoering van de taken van de CWI.

Cliëntenparticipatie heeft tot doel door middel van het geven van adviezen, het afgeven van signalen en het doen van verbetervoorstellen, middels het inbrengen van de positie en zienswijze van de cliënt, een bijdrage te leveren aan (de kwaliteit van) de uitvoering en dienstverlening door de CWI ten aanzien van de door de CWI uitgevoerde taken.

De regeling strekt ertoe afspraken tussen partijen vast te leggen met betrekking tot de uitvoering van de cliëntenparticipatie op zowel centraal als decentraal niveau en geeft het kader aan waarbinnen de inrichting van de cliëntenraden wordt vormgegeven

Bij de totstandkoming van deze regeling zijn de cliëntenorganisaties en vakorganisaties nauw betrokken geweest.

Artikel 2. Doelstelling van de regeling

Onder uitvoering van de taken van de CWI wordt in ieder geval medeverstaan de bejegening van cliënten, de schriftelijke en mondelinge informatievoorziening, het serviceniveau, de bereikbaarheid, wachttijden, privacybescherming, (klachten-)procedures en cliëntenparticipatie.

Artikel 3. Samenstelling

Afvaardigende belangenorganisaties kunnen wijzigingsvoorstellen t.a.v. onderstaande zetelverdeling indienen. Deze wijzigingsvoorstellen moeten overigens passen binnen de representativiteit van de belangenorganisaties.

3 vertegenwoordigers namens de FNV

1 vertegenwoordiger namens het CNV

1 vertegenwoordiger namens de unie MHP

1 vertegenwoordiger namens het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) SZ

1 vertegenwoordiger namens de Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten

1 vertegenwoordiger namens de Samenwerkingsverbanden van het Landelijk Overleg Minderheden

1 vertegenwoordiger namens de CG-raad

Artikel 4. Decentrale cliëntenparticipatie

De decentrale cliëntenparticipatie

wordt op het niveau van de zes districten van de CWI vorm gegeven. Voor de verdere toekomst voorziet de CWI-organisatie dat het meer passend zal worden decentrale cliëntenparticipatie op het niveau van bedrijfsverzamelgebouwen SUWI te realiseren en deze participatie te richten op de binnen die setting te bieden geïntegreerde dienstverlening.

Artikel 8. Vergadering

Voor met name een eerste check op de juiste weergave van gemaakte afspraken wordt het verslag binnen 2 weken aan de deelnemers van de raad toegezonden met het verzoek (eveneens) binnen 2 weken te reageren. Indien een reactie een gemaakte afspraak geweld aan doet treedt de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter van de raad. Het vorenstaande laat onverlet dat het verslag eerst definitief wordt vastgesteld in de volgende vergadering. De verslagen van de decentrale cliëntenraden worden ter kennis gebracht van de centrale cliëntenraad.

Artikel 12. Werkwijze

De regeling kent de mogelijkheid dat de CWI de cliëntenraad om advies vraagt. In dat geval is het uitbrengen van het advies aan een termijn gebonden. Gekozen is voor een termijn van vier weken met een eenmalige mogelijkheid tot verlenging van vier weken. Eenzelfde termijn geldt voor het CWI als het gaat om van de cliëntenraad afkomstige adviezen, informatieverzoeken en verbetervoorstellen. In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken) kan van de in de Regeling genoemde termijn afgeweken worden.

Artikel 13. Instellen commissie

Een commissie kan uitsluitend op landelijk niveau worden ingesteld. Eventueel kan hieraan een daartoe strekkend verzoek van een decentrale cliëntenraad ten grondslag liggen. Een commissie kan worden ingesteld ter versterking van de specifieke participatie van een sector of doelgroep. Ook op een specifiek gebied of onderwerp kunnen commissies worden ingesteld. Thematiek die hiervoor onder meer in aanmerking komt is:

- de kwaliteit van de dienstverlening
- afstemming op de dienstverlening

van UWV en GSD (werkproces- en taakafstemming, dossieroverdracht, casemanagement)

- specifieke (regionale) problematiek

Het instellen van commissies moet eerder uitzondering zijn dan regel. Instelling van ad hoc commissies heeft bovendien de voorkeur boven instelling van permanente commissies. Het mag niet zo zijn dat deze commissies het werk van de raad overnemen respectievelijk aanvullend een rol gaan spelen waar ander instrumentarium (bv. monitoring) de benodigde informatie voor de raad kan leveren. Met instemming van de Raad van Bestuur CWI ingestelde commissies worden facilitair ondersteund.

Artikel 14. Facilitering

De CWI zorgt voor een goede facilitering van de cliëntenraad(sleden) en de in overleg met de Raad van Bestuur CWI ingestelde commissies. Voorzieningen die hiertoe behoren zijn:

- een zodanige vergaderruimte en werkruimte op een CWI-kantoor, dat deze bereikbaar, bruikbaar en toegankelijk zijn voor mensen met een handicap;
- werkruimte bij de ambtelijk secretaris, waar onder meer een archief kan worden gehouden;
- publicatiemogelijkheden en communicatiemogelijkheden (telefoon, kopieerapparatuur), gebruik van de interne postdienst;
- ondersteuning via de ambtelijk secretaris
- materiële voorzieningen die via de ambtelijk secretaris beschikbaar worden gesteld, zoals het gebruik van een PC, een archiefkast, papier, mappen e.d.

De scholing die de CWI biedt aan leden van de cliëntenraden behelst onder andere:

- de hoofdlijnen van en relevante ontwikkelingen in de Sociale Zekerheid
- de CWI-organisatie
- trainingen op het terrein van onder andere onderhandelingsvaardigheden, vergadertechniek en voorzitterschap.

Artikel 16. Waarborgen tegen benadeling

Voor een groei naar volwaardige participatie van cliënten moeten afgevaardigden vrijuit kunnen optreden in de cliëntenraad. In de richtlijnen voor medewerkers van de CWI zal de bepaling worden opgenomen dat deel-

nemers van of gewezen deelnemers aan een cliëntenraad op geen enkele wijze benadeeld worden ten aanzien van de dienstverlening die zij ontvangen van de CWI en de bejegening door medewerkers van de CWI. Informatie over deelnemers van een cliëntenraad wordt zonder toestemming van betrokkenen niet beschikbaar gesteld aan CWI-medewerkers waarvan deelnemers voor CWI-dienstverlening afhankelijk zijn. Deelnemers aan een cliëntenraad krijgen bij deelname aan een raad een brief van de Raad van Bestuur resp. de Districtsmanager waarin de garantie is opgenomen dat zij door de CWI uit hoofde van hun deelname op geen enkele wijze worden benadeeld ten aanzien van de dienstverlening die zij ontvangen van de CWI en bejegening door medewerkers van de CWI. Klachten over of knelpunten m.b.t. de naleving van dit beschermingsartikel worden langs de weg van de klachtenprocedure eerst bij de verantwoordelijke overlegpartner aan de orde gesteld. Wanneer dit voor de deelnemer niet tot een bevredigende oplossing leidt wordt een en ander doorgeleid naar de centrale cliëntenraad en voorgelegd aan de Raad van bestuur CWI.

Relevante artikelen uit de wet SUWI

Artikel 10. Cliëntenparticipatie op centraal niveau

1. De Centrale organisatie werk en inkomen, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en de Sociale verzekeringsbank stellen elk een regeling vast die gericht is op de realisatie en vormgeving van adequate cliëntenparticipatie bij de uitvoering van hun wettelijke taken. Deze regeling wordt door elk van de genoemde bestuursorganen in de Staatscourant gepubliceerd.

2. In de regeling, bedoeld in het eerste lid, wordt voorzien in overleg met personen of vertegenwoordigers van personen die als cliënt betrokken zijn bij de uitvoering van de taken van de in het eerste lid genoemde bestuursorganen. Dit overleg vindt periodiek plaats, doch ten minste twee maal per jaar.

3. In de regeling, bedoeld in het eerste lid, wordt in ieder geval geregeld de wijze waarop de in het tweede lid bedoelde personen of vertegenwoordigers:

-
- a. onderwerpen voor de agenda van het overleg, bedoeld in het tweede lid, kunnen aanmelden;
 - b. voorzien worden van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie;
 - c. betrokken worden bij de totstandkoming van het meerjaren-beleidsplan, het jaarplan en het jaarverslag van het betrokken bestuursorgaan;
 - d. gevraagd en ongevraagd kunnen adviseren over de uitvoering van de wettelijke taken van betrokken bestuursorganen;
 - e. in staat gesteld worden op een adequate manier aan het overleg deel te nemen, waarbij ten minste aandacht besteed wordt aan logistieke faciliteiten, onkostenvergoedingen en deskundigheidsbevordering;
 - f. beschermd worden tegen benadeling in verband met hun deelname aan het overleg.
4. In de regeling, bedoeld in het eerste lid, van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt de betrokkenheid geregeld bij de totstandkoming van de non-discriminatiecode, bedoeld in de artikelen 22 en 31.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen andere onderwerpen worden aangewezen die in elk geval in de regeling, bedoeld in het eerste lid, worden geregeld en kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot dit artikel.

- gehouden met de resultaten van cliëntenparticipatie op decentraal niveau;
- c. in iedere vestiging van het betrokken bestuursorgaan bekendheid wordt gegeven aan de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan dit artikel.
3. Indien de regeling, bedoeld in het eerste lid, voorziet in overleg op decentraal niveau, is artikel 10, derde lid, ten aanzien van die regeling van overeenkomstige toepassing.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen ander onderwerpen worden aangewezen die in elk geval in de regeling, bedoeld in het eerste lid, worden geregeld en kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot dit artikel.

Artikel 11. Cliëntenparticipatie op decentraal niveau

1. De Centrale organisatie werk en inkomen, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en de Sociale Verzekeringsbank stellen elk, na overleg met de personen en vertegenwoordigers, bedoeld in artikel 10, tweede lid, een regeling vast die gericht is op de realisatie en vormgeving van adequate cliëntenparticipatie op decentraal niveau. Deze regeling wordt door elk van de genoemde bestuursorganen in de Staatscourant gepubliceerd.
2. In de regeling, bedoeld in het eerste lid, wordt in ieder geval geregeld de wijze waarop:
 - a. personen en vertegenwoordigers van personen die als cliënt betrokken zijn bij de decentrale uitvoering van de taken van de in het eerste lid genoemde bestuursorganen, hierop invloed kunnen uitoefenen;
 - b. door het betrokken bestuursorgaan op central niveau rekening wordt