



Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV 2009

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen,

Gelet op artikel 7 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

Besluit:

Artikel 1. Definities

- a. *Wet SUWI*: Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- b. *UWV*: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, als bedoeld in artikel 2, tweede lid, Wet SUWI;
- c. *Onderdeel Cliëntenparticipatie*: het organisatieonderdeel binnen UWV dat zich bezig houdt met de uitvoering van de cliëntenparticipatie;
- d. *Cliënt*: de persoon die een uitkering, een voorziening of ondersteuning bij het vinden van werk ontvangt op grond van een door UWV uitgevoerde wettelijke regeling.
- e. *Cliëntenraad*: een uit cliënten bestaand gremium met taken en bevoegdheden zoals in deze regeling omschreven;
- f. *Belangenorganisatie*: cliëntenorganisatie of vakorganisatie.

Artikel 2. Reikwijdte regeling

Deze regeling is van toepassing op de organisatie en werking van de door UWV ingestelde cliëntenraden.

Artikel 3. Taak cliëntenraad

De cliëntenraad heeft tot taak UWV gevraagd en ongevraagd te informeren en te adviseren over het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringspraktijk, alsmede ontwikkelingen te signaleren die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van UWV aan cliënten.

Artikel 4. Bevoegdheden

1. Initiatiefrecht
 - a. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid alle aangelegenheden die de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door UWV aan cliënten raken in de overlegvergadering met UWV aan de orde te stellen.
 - b. De cliëntenraad heeft het recht over alle aangelegenheden die de uitvoering en (de kwaliteit van) de dienstverlening door UWV betreffen verbetervoorstellen te doen.
 - c. De cliëntenraad stelt jaarlijks een activiteitenplan op, dat met UWV wordt besproken.
 - d. Jaarlijks vóór 1 april maakt de cliëntenraad een verslag van de werkzaamheden over het afgelopen jaar.
 - e. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om voor een goede invulling van zijn taakstelling in voorkomende gevallen, in overleg met UWV, gebruik te maken van UWV-deskundigheid.
 - f. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om een communicatieplan op te stellen.
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 hij voor de uitoefening van zijn taken zoals in deze regeling omschreven nodig heeft, tenzij enig wettelijk voorschrift de verstrekking daarvan in de weg staat.
 - c. De leden van de cliëntenraad zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van door UWV verstrekte informatie die door UWV als vertrouwelijk is aangemerkt.
3. Adviesrecht
 1. De cliëntenraad wordt tijdig betrokken bij de voorbereiding en de totstandkoming van zaken waarmee de cliënt in de uitvoering rechtstreeks wordt geconfronteerd, zoals formulieren, brochures, klachtenrapportages, enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken.
 2. UWV stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringspraktijk. Indien UWV 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. Ten minste de navolgende zaken komen in het overleg tussen de cliëntenraad en UWV aan de orde:

- a. klachtenprocedures;
 - b. de regeling cliëntenparticipatie UWV;
 - c. privacyreglement;
 - d. informatie- en voorlichtingsbeleid;
 - e. belangrijke beleidsbeslissingen en beleidswijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening aan en de positie van de cliënt van UWV;
 - f. inkoopbeleid re-integratie.
3. Alle adviezen, informatieverzoeken en verbetervoorstellen worden door de cliëntenraad schriftelijk verstrekt en door UWV beoordeeld. UWV verzorgt binnen vier weken een schriftelijke met redenen omklede reactie. UWV kan deze termijn voor vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

Artikel 5. Instellen commissie

1. Een cliëntenraad heeft de bevoegdheid om in overleg met UWV commissies in het leven te roepen die de raad adviseren. Deze commissies kunnen worden ingesteld op structurele of ad hoc basis. In deze commissies kunnen ook externe deskundigen zitting hebben.
2. De cliëntenraad wijst een lid van de commissie, tevens lid van de cliëntenraad, aan die belast is met de voortgang van die commissie en die als contactpersoon fungeert richting de cliëntenraad.

Artikel 6. Centrale cliëntenraad

1. Er is een centrale cliëntenraad op het niveau van de Raad van Bestuur, bestaande uit 16 leden, waarvan 11 leden een uitkering ontvangen van UWV en 5 leden als werkzoekende zijn ingeschreven bij het UWV WERKbedrijf en geen of niet langer een uitkering van UWV ontvangen.
2. Als gesprekspartners van deze cliëntenraad treden op een lid van de Raad van Bestuur, de directeur Klant & Service en een of meer beslissingsbevoegden van UWV. De werking hiervan wordt de eerste twee jaar na inwerkingtreding van deze regeling elk kwartaal geëvalueerd, daarna eenmaal per jaar.
3. De te behandelen thematiek is afgestemd op zaken waarvoor door de Raad van Bestuur beslissingen kunnen worden genomen en betreft in ieder geval:
 - a. meerjarig beleidskader, jaarplannen en jaarverslagen;
 - b. verantwoordingsresultaten;
 - c. besluiten ter vaststelling van beleidsregels die op cliëntaangelegenheden betrekking hebben;
 - d. andere beleidsvoorstellen die naar het oordeel van de Raad van bestuur of de centrale cliëntenraad belangrijke maatschappelijke consequenties hebben of principieel van aard zijn.
 - e. monitoring en evaluatie van algemeen functioneren (structuur) cliëntenparticipatie;
4. De cliëntenraad overlegt minimaal vier keer per jaar met UWV.

Artikel 7. Decentrale cliëntenparticipatie

1. Per district is er een cliëntenraad op niveau van het management van dat district, bestaande uit 16 leden, waarvan 11 leden een uitkering ontvangen van UWV en 5 leden als werkzoekende zijn ingeschreven bij het UWV WERKbedrijf en geen of niet langer een uitkering van UWV ontvangen.
2. Als gesprekspartner van deze cliëntenraad treedt op de districtsmanager Klant & Service en een of meer districtsmanagers van andere onderdelen van UWV. De werking hiervan wordt de eerste twee jaar na inwerkingtreding van deze regeling elk kwartaal geëvalueerd, daarna eenmaal per jaar.
3. De te behandelen thematiek is afgestemd op zaken waarvoor op districtsniveau beslissingen kunnen worden genomen en betreft in ieder geval:
 - a. persoonlijke dienstverlening (omgang met de cliënt);
 - b. toegankelijkheid, bereikbaarheid, contact met UWV-functionaris;
 - c. informatievoorziening,;
 - d. uitvoeringsprocedures;
 - e. uitkomsten klanttevredenheidsonderzoeken;
 - f. klachtenrapportages en -analyse;



- g. dienstverlening op werkpleinniveau.
4. De cliëntenraad overlegt minimaal vier keer per jaar met UWV.
5. De cliëntenraad kan in overleg met UWV instrumenten toepassen voor het verkrijgen van cliëntsignalen vanuit de uitvoeringspraktijk in de lokale vestigingen (werkpleinen). Instrumenten die met instemming van UWV worden toegepast, worden door het UWV gefaciliteerd.
6. De cliëntenraad is bevoegd deel te nemen aan overlegvormen op het gebied van cliëntenparticipatie op de lokale vestigingen (werkpleinen). Op cliëntenraadsleden die deelnemen aan deze overlegvormen is de regeling Onkosten- en reiskostenvergoeding die als bijlage bij deze regeling is opgenomen, onverkort van toepassing.

Artikel 8. Voordracht, benoeming en zittingsduur van de leden

1. Kandidaten voor het lidmaatschap van een cliëntenraad worden voorgedragen door de belangenorganisaties in onderling overleg, met inachtneming van de verdeling naar klantgroep, genoemd in artikel 6, eerste lid, en artikel 7, eerste lid.
2. De door de belangenorganisaties voorgedragen cliënten worden als leden van de afzonderlijke raden door UWV benoemd voor een periode van 3 jaar. Benoemingen kunnen eenmalig met eenzelfde periode (van 3 jaar) verlengd worden.
3. UWV kan bij ontstentenis van een of meer in het eerste lid bedoelde voordrachten na zes maanden nadat bekend is geworden dat een zetel vacant komt, besluiten dat de vacante zetel wordt vervuld op bindende voordracht van de betrokken cliëntenraad.
4. Werving van de in het vorige lid bedoelde leden vindt plaats via dagbladadvertenties en het internet. Selectie vindt plaats door een door de betrokken cliëntenraad uit zijn midden aangewezen selectiecommissie.
5. De leden van de cliëntenraad kiezen uit hun midden een voorzitter, een secretaris en een plaatsvervangend voorzitter voor de duur van een jaar. Zij zijn na afloop van deze periode herkiesbaar.
6. De plaatsvervangend voorzitter fungeert alleen als voorzitter bij afwezigheid van de voorzitter.
7. De cliëntenraad kan de voorzitter, diens plaatsvervanger of de secretaris uit zijn functie ontslaan met dien verstande dat een besluit daartoe de instemming behoeft van tweederde deel van de leden van de cliëntenraad. Een dergelijk besluit heeft geen gevolgen voor het lidmaatschap van de cliëntenraad. Het voornemen tot ontslag uit een functie dient te worden geagendeerd en wordt ten minste 14 dagen vóór aanvang van de vergadering aan de cliëntenraad bekend gemaakt.
8. Tenzij de voorzitter of de cliëntenraad anders besluit, treedt de voorzitter op als woordvoerder van de cliëntenraad.

Artikel 9. Vervanging

1. Een lid van een cliëntenraad wordt tussentijds door de Raad van bestuur vervangen:
 - a. wegens overlijden;
 - b. op eigen verzoek;
 - c. op verzoek van de meerderheid van de leden van de betreffende cliëntenraad op grond van het oordeel dat de goede gang van zaken bij de werkzaamheden van de cliëntenraad door toedoen van het lid wordt belemmerd;
 - d. wegens een al dan niet door overmacht veroorzaakt verzuim van de helft of meer van de vergaderingen van de cliëntenraad op jaarbasis;
 - e. op een met reden omkleed verzoek van de organisatie die het lid voor benoeming had voorgedragen;
 - f. indien het lid de status van cliënt verliest.
2. Benoeming wegens een tussentijdse vervanging vindt met inachtneming van de bepalingen van artikel 8 plaats.
3. Vervanging vanwege de in onderdeel c of d van het eerste lid genoemde redenen vindt niet eerder plaats dan na overleg met de belangenorganisatie die het lid heeft voorgedragen en dan na hoor en wederhoor door of namens de Raad van bestuur.



4. Bij voorzien langdurig verzuim van een cliëntenraadslid kan de belangenorganisatie die het lid heeft voorgedragen, na overleg met UWV voor de duur van het verzuim een vervangend lid afvaardigen. De bepalingen in deze regeling met betrekking tot de facilitering en vergoedingen van de (leden van een) cliëntenraad zijn eveneens van toepassing op vervangende leden.

Artikel 10. Voordracht landelijke cliëntenraad

1. De centrale cliëntenraad benoemt uit zijn midden 3 leden die namens de centrale cliëntenraad voor een periode van 3 jaar zitting nemen in de Landelijke Cliëntenraad als bedoeld in artikel 8 Wet SUWI.
2. Indien het lid niet langer lid is van de centrale cliëntenraad, eindigt ook zijn lidmaatschap van de Landelijke Cliëntenraad.

Artikel 11. Vergaderreglement

Voor een goed verloop van het vergaderproces van cliëntenraden wordt een vergaderreglement opgesteld in overleg met de centrale cliëntenraad. In het vergaderreglement wordt ten minste aandacht besteed aan:

- a. de leiding van de vergadering;
- b. de totstandkoming van de agenda en de verslaglegging
- c. de verplichting tot het bijeenroepen van een vergadering op verzoek van UWV of een meerderheid van de leden van de cliëntenraad;
- d. het besluitvormingsproces in de vergaderingen.

Artikel 12. Facilitering

1. UWV draagt er zorg voor dat de raden, via het onderdeel Cliëntenparticipatie, in de vorm van een adviseur cliëntenparticipatie adequaat worden ondersteund.
2. UWV zorgt voor een vergaderaccommodatie en daarbij behorende aanvullende voorzieningen.
3. De adviseur cliëntenparticipatie treedt op als intermediair tussen cliëntenraad en UWV. Verzoeken om informatie, signalen, antwoorden op vragen, voorstellen, adviezen, en dergelijke lopen via de adviseur cliëntenparticipatie. De raadssecretaris van de cliëntenraad bewaakt de afhandeling er van.
4. UWV draagt er zorg voor dat de leden van de cliëntenraad scholing ontvangen teneinde hun taken te kunnen uitvoeren. De inhoud van de scholing wordt bepaald in overleg met de cliëntenraad en behelst in elk geval:
 - a. de hoofdlijnen van en relevante ontwikkelingen in de Sociale Zekerheid;
 - b. de UWV-organisatie;
 - c. trainingen op het terrein van onder andere onderhandelingsvaardigheden, vergadertechniek en voorzitterschap.

Artikel 13. Vergoedingen

De leden van de cliëntenraad hebben recht op een door UWV vast te stellen onkostenvergoeding en een vergoeding voor reis- en verblijfskosten. UWV stelt hiertoe een regeling 'Onkosten- en reiskostenvergoeding cliëntenraadsleden UWV' op.

Artikel 14. Garantstelling leden

UWV draagt er zorg voor dat cliënten die lid zijn of waren van een cliëntenraad uit hoofde van hun lidmaatschap op geen enkele wijze worden benadeeld ten aanzien van de uitkering, de voorziening of de ondersteuning bij het vinden van werk die zij ontvangen van UWV en dat zij correct worden bejegend door medewerkers van UWV.

Artikel 15. Geschillen betreffende dit reglement

Geschillen voortkomend uit de interpretatie van deze regeling worden aan de centrale cliëntenraad voorgelegd. Indien nodig worden geschillen geregeld in overleg tussen de Raad van Bestuur en de centrale cliëntenraad.



Artikel 16. Overgangs- en slotbepalingen

1. Het Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV van 15 november 2002 wordt ingetrokken.
2. De op grond van de in het vorige lid bedoelde regeling ingestelde cliëntenraden worden opgeheven en vervangen door cliëntenraden waarvan de leden worden benoemd overeenkomstig artikel 8, met dien verstande dat:
 - a. de leden van de centrale cliëntenraad per 1 januari 2009 door de gezamenlijke belangenorganisaties in onderling overleg zoveel mogelijk worden geworven en geselecteerd uit de voormalige leden van de Centrale Cliëntenraad UWV, de Centrale Cliëntenraad CWI, de Landelijke Cliëntenraad AG en de Landelijke Cliëntenraad WW;
 - b. de leden van de cliëntenraden op districtsniveau per 1 januari 2009 door de gezamenlijke belangenorganisaties in onderling overleg zoveel mogelijk worden geworven en geselecteerd uit de voormalige leden van de regionale cliëntenraden AG en WW en de regionale cliëntenraden CWI;
 - c. voormalige raadsleden die op 31 december 2008 geen cliënt meer zijn, niet voor benoeming per 1 januari 2009 in aanmerking komen;
 - d. voormalige raadsleden van wie op 31 december 2008 duidelijk is dat zij binnen een half jaar na 1 januari 2009 hun status van cliënt zullen verliezen, niet voor benoeming per 1 januari 2009 in aanmerking komen;
 - e. de zittingstermijn van voormalige raadsleden die per 1 januari 2009 worden benoemd 3 jaar na hun oorspronkelijke (her)benoeming in de 'oude' cliëntenraad eindigt. Herbenoeming na die termijn is slechts mogelijk als van het betreffende raadslid op 1 januari 2009 zijn eerste zittingstermijn nog niet was verstreken;
 - f. voormalige cliëntenraadsleden die op 31 december 2008 zes jaar of langer cliëntenraadslid zijn geweest, dan wel die status binnen een half jaar na 1 januari 2009 bereiken, niet voor benoeming per 1 januari 2009 in aanmerking komen.
3. UWV maakt het bestaan van een structuur van cliëntenparticipatie bekend bij de cliënten van UWV en de belangenorganisaties. Daarnaast zorgt UWV voor bekendmaking van de regeling.
4. Elke cliëntenraad evalueert jaarlijks tezamen met UWV het functioneren van de raad, alsmede de wijze waarop door de raad aan cliëntenparticipatie in het algemeen invulling wordt gegeven. Indien er op basis van deze evaluatieronde reden is de regeling aan te passen dan wordt hiertoe door UWV besloten na overleg met de centrale cliëntenraad.
5. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist UWV in goed overleg met de centrale cliëntenraad.

Artikel 17. Inwerkingtreding van de regeling

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 2009. Indien de Staatscourant waarin dit besluit wordt geplaatst, wordt uitgegeven na 31 december 2008, treedt dit besluit in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt het terug tot en met 1 januari 2009.

Artikel 18. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Regeling cliëntenparticipatie UWV 2009.

Dit besluit wordt met de toelichting in de Staatscourant geplaatst.

Amsterdam, 23 december 2008

*Voorzitter Raad van bestuur UWV,
J.M. Linthorst.*



BIJLAGE

Regeling Onkosten- en reiskostenvergoeding cliëntenraadsleden UWV

Artikel 1 Vergoeding kosten op declaratie basis

1. UWV vergoedt de in verband met het bijwonen van een bijeenkomst van de cliëntenraad gemaakte reis- en onkosten. Voorwaarde voor de vergoeding van reiskosten is het daadwerkelijk bijwonen van de vergadering van de betreffende raad. Hiertoe zal een presentielijst worden bijgehouden. Vergoeding vindt uitsluitend plaats op declaratiebasis.
2. Vergoeding van kosten als bedoeld in eerste lid vindt plaats aan de hand van het formulier 'Onkostendeclaratie cliëntenraden UWV' dat verkrijgbaar is bij de adviseur cliëntenparticipatie van UWV.

Artikel 2 Bewijs van aanwezigheid

1. De presentielijst van de betreffende vergadering strekt tot uitsluitend bewijs dat een lid de vergadering heeft bijgewoond.
2. Indien daartoe naar zijn oordeel aanleiding bestaat, kan UWV bepaalde bijeenkomsten en overleggen met vergaderingen gelijk stellen.

Artikel 3 Reis- en onkosten

Een volledig overzicht van de te vergoeden onkosten¹ en de voorwaarden voor vergoeding staan in het schema aan het slot van deze regeling.

Artikel 4 Wijze van declareren

1. Declaraties zonder de gevraagde bewijsstukken of waarop de handtekening van de declarant ontbreekt, worden niet in behandeling genomen en aan de indiener geretourneerd. Pin-bonnen worden niet als bewijsstuk beschouwd.
2. Alleen declaratieformulieren die door UWV beschikbaar zijn gesteld, worden geaccepteerd.
3. De declaraties dienen te zijn gedateerd en persoonlijk ondertekend anders worden ze niet in behandeling genomen.
4. Declaraties worden na afloop van elke maand ingediend bij de adviseur cliëntenparticipatie.
5. In bijzondere gevallen kan UWV beslissen dat van de hiervoor geschetste wijze van declareren kan worden afgeweken.

Artikel 5 Uitbetaling

Declaraties die binnen vijf dagen na afloop van de maand zijn ingediend bij de adviseur cliëntenparticipatie, worden uitbetaald in dezelfde maand waarin ze zijn ingediend.

Kostensoort	Vergoedingenspecificatie	Bewijsstukken
- Reiskosten	Openbaar vervoer: - Werkelijke kosten OV tweede klasse. - Werkelijke kosten OV eerste klasse voor raadsleden voor wie het reizen met OV tweede klasse bezwaarlijk is (o.b.v. verklaring behandelend arts). Eigen auto: - € 0,28 per kilometer. - Parkeren, tunnels, poorten en tolpunten. Taxikosten: - Vergoeding van werkelijke kosten aan raadsleden voor wie het reizen met openbaar vervoer bezwaarlijk is (o.b.v. verklaring behandelend arts).	Overlegging originele vervoersbewijzen (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier). Kopie strippenkaart alleen toegestaan als slechts een deel van de strippenkaart wordt gedeclareerd. Voorgeschreven declaratieformulier. Overlegging originele bewijsstukken (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).
- Kosten van consumpties of maaltijd	Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie. Maaltijden alleen voor raadsleden die kunnen aantonen dat gelet op deelname aan vergadering of bijeenkomst niet thuis kan worden gegeten.	Overlegging originele bewijsstukken (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).
- Portiekosten	Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.	Overlegging specificatie (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).

¹ Eventuele kosten als gevolg van verlet komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat UWV in dit geval een werkgevershouding in moet nemen.



Kostensoort	Vergoedingenspecificatie	Bewijsstukken
– Kopieerkosten	Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.	Overlegging specificatie (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).
– Telefoonkosten	Vaste vergoeding per tijdseenheid (onderscheid in lokaal en interlokaal)	Overlegging gespecificeerde factuur (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).
– Kosten van internetaansluiting	50% van de werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.	Overlegging gespecificeerde factuur (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).
– Kosten van incidentele kinderopvang	Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.	Overlegging gespecificeerde factuur met vermelding van data en tijdstippen (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).
– Kosten van kleine verbruikbare kantoorbenodigdheden, zoals schrijfmateriaal, papier, inkt. Hieronder worden niet verstaan niet-verbruikbare kantoorbenodigdheden zoals perforators, nietmachines, computers e.d.).	Vergoeding van kosten die uitsluitend zijn toe te rekenen aan het raadslidmaatschap. Werkelijk gemaakte kosten blijkend uit specificatie.	Overlegging originele bewijsstukken (in combinatie met voorgeschreven declaratieformulier).



TOELICHTING

Algemeen

Deze regeling vervangt het Besluit regeling cliëntenparticipatie uit 2002. De noodzaak voor aanpassing van deze regeling vindt primair zijn oorzaak in de fusie tussen CWI en UWV per 1 januari 2009 en in aanpassingen in besturingsstructuur binnen UWV volgens de principes van het programma De Vernieuwing. De wijzigingen in de structuur UWV leiden tot een wijziging in de structuur van cliëntenparticipatie. Deze regeling beoogt daarin te voorzien.

In de Wet SUWI is in artikel 7 voor UWV 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 sociale verzekeringswetten door UWV.

Participatie van cliënten bij de uitvoering van de sociale verzekeringswetten 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 UWV. UWV vindt de inbreng van cliënten belangrijk om inzicht in het functioneren van de eigen organisatie te verkrijgen en de dienstverlening waar nodig te verbeteren. In de dialoog tussen UWV en cliënten(raden) zal aldus een duidelijke meerwaarde voor de kwaliteit van de dienstverlening door UWV ontstaan.

Deze regeling behelst een werkwijze om te komen tot een gestructureerde vorm van cliëntenparticipatie door de inrichting van cliëntenraden op centraal en districts niveau. Wie over de cliëntenraad spreekt, spreekt over inspraak en betrokkenheid van cliënten in resp. bij de uitvoering van de sociale zekerheid.

De cliëntenraad heeft tot doel door middel van het geven van adviezen, het afgeven van signalen en het doen van verbetervoorstellen, via het inbrengen van de positie en zienswijze van de cliënt, een bijdrage te leveren aan (de kwaliteit van) de uitvoering en dienstverlening door UWV ten aanzien van de door UWV uitgevoerde wettelijke regelingen.

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. Deze regeling is tot stand gekomen in overleg met de centrale cliëntenraad UWV.

Artikel 1. Definitie

Anders dan in de definitie van 'cliëntenraad' staat aangegeven kan voor de doelgroep verstandelijk gehandicapten een vertegenwoordiger zitting hebben in de raad.

Voor de volledigheid zij vermeld dat de onder het begrip 'cliënt' aangegeven persoon ook kan wonen in het buitenland.

Artikel 3. Taak cliëntenraad

Onder uitvoeringsbeleid en uitvoeringspraktijk worden in ieder geval verstaan de bejegening van cliënten, de schriftelijke en mondelinge informatievoorziening, het serviceniveau, de bereikbaarheid, wachttijden, privacybescherming, (klachten-)procedures en cliëntenparticipatie.

Artikel 4. Bevoegdheden

Adviesrecht

De regeling kent de mogelijkheid dat UWV 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. Een zelfde termijn geldt voor UWV als het gaat om een reactie op van de cliëntenraad afkomstige adviezen, informatieverzoeken en verbetervoorstellen.

In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken) kan van de in de Regeling genoemde termijn afgeweken worden.

De cliëntenraden hebben geen zelfstandig onderzoeksrecht en ook niet de mogelijkheid om externe deskundigen in te schakelen. Wel kunnen de cliëntenraden beargumenteerd hun onderzoekswensen aan UWV kenbaar maken, opdat hiermee in het onderzoeksprogramma UWV rekening kan worden



gehouden. Daarnaast wordt de cliëntenraad tijdig betrokken bij de voorbereiding van zaken als enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken.

Artikel 5. Instellen commissies

Een commissie kan zowel op centraal als districtsniveau worden ingesteld. De inrichting van een commissie op districtsniveau wordt eerst op centraal niveau aan de orde gesteld; dit om te voorkomen dat meerdere commissies zich met eenzelfde onderwerp gaan bezighouden, dan wel op het betreffende gebied reeds eerder onderzoek is gedaan en resultaten reeds voorhanden zijn.

Het instellen van commissies moet gericht zijn op het versterken van de adviesfunctie van de cliëntenraad of het verlagen van de werkdruk van de raad. De ingestelde commissies rapporteren aan de cliëntenraad die de commissie heeft ingesteld. Voor een beperkt aantal onderdelen kan het nodig zijn structureel of ad-hoc in commissies te voorzien. Het kan overigens niet zo zijn dat deze commissies het werk van de raden 'overnemen' resp. aanvullend een rol gaan spelen waar ander instrumentarium (b.v. monitoring) de benodigde informatie voor een raad kan leveren.

Ingestelde commissies kunnen desgewenst met de voor dat onderwerp of onderdeel beleidsverantwoordelijke functionarissen overleg voeren.

Met instemming van UWV ingestelde commissies worden facilitair ondersteund volgens de bepalingen van artikel 12.

Artikelen 6 en 7. Inrichting, samenstelling van de cliëntenraden

De inrichting en samenstelling van de cliëntenraad volgt de organisatiestructuur van UWV. Cliëntenparticipatie wordt op 2 niveaus ingericht, t.w. op (strategisch) bestuursniveau en op (tactisch en operationeel) districtsniveau.

Het onderdeel Cliëntenparticipatie is op elk niveau in elke raad vertegenwoordigd als ondersteuning van het overleg en de overlegpartijen.

1. Centrale cliëntenraad

De wet SUWI regelt in artikel 7 de inrichting resp. het hebben van een cliëntenraad op centraal niveau voor elk afzonderlijk bestuursorgaan. Drie leden uit deze raad worden afgevaardigd naar de Landelijke Cliëntenraad als bedoeld in artikel 8 van de Wet SUWI. Ook worden 3 plaatsvervangende leden aangewezen.

2. Decentrale raad op districtsniveau

Voor wat betreft de decentrale cliëntenparticipatie is er voor gekozen om per district een cliëntenraad in te stellen. Deze districtsraden worden in de gelegenheid gesteld voeling te houden met de dienstverlening en vormen van cliëntenparticipatie op de werkpleinen. De raden kunnen – in overleg met UWV – aangeven welke instrumenten gewenst zijn om zich op de hoogte te stellen van signalen uit die uitvoeringspraktijk op de werkpleinen. Deze instrumenten kunnen per werkplein verschillen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan cliëntenpanels of klankbordgroepen, onderzoek en enquêtes.

Of en op welke wijze een raad ook zelf direct overleg wil voeren met het management op het werkplein (hetzij voltallig, hetzij via een linking pin-principe), is ter beoordeling van de raad.

Zetelverdeling

Afvaardigende belangenorganisaties bepalen in onderling overleg voor hoeveel zetels elke organisatie kandidaten voor de cliëntenraad voordraagt. Daarbij geldt de voorwaarde dat van elke cliëntenraad 11 leden behoren tot de klantgroep die een uitkering ontvangt en 5 leden als werkzoekende cliënt zijn bij het WERKbedrijf en geen of niet langer een uitkering ontvangen van UWV

Bij de inwerkingtreding van deze regeling zijn de volgende belangenorganisaties in de gelegenheid gesteld kandidaten voor te dragen: FNV Vakcentrale, CNV Vakcentrale, De Vakcentrale voor midden-groepen en hoger personeel, Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten, Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad, het Landelijk Platform GGz, het Platform VG, de Samenwerkingsverbanden van het Landelijk Overleg Minderheden en Landelijk overleg cliëntenraden Sociale Zekerheid. In overleg tussen voornoemde belangenorganisaties en UWV kunnen ook andere belangenorganisaties kandidaten voordragen.



Artikel 8. Voordracht, benoeming en zittingsduur van de leden

De voordragende belangenorganisaties dragen zorg voor een goed contact (d.m.v. bijvoorbeeld signalering via helpdesks, themabijeenkomsten, meldweken en terugkoppeling) tussen de door hen afgevaardigde persoon/personen en de achterban van de betreffende organisatie. De groep ongeorganiseerden worden in dit contact betrokken. Met betrekking tot de informatievoorziening aan de voordragende belangenorganisaties worden met UWV afspraken gemaakt.

Artikel 12. Facilitering

De Wet SUWI verplicht UWV tot overleg met cliënten over de dienstverlening. De verantwoordelijkheid (en het initiatief) voor dit overleg ligt dus bij UWV. UWV is de 'gastheer' en nodigt de raad uit tot overleg en faciliteert de raad in zijn werkzaamheden. Deze verantwoordelijkheid ligt op centraal niveau bij de Raad van Bestuur en op decentraal niveau bij de districtsmanager van het bedrijfs onderdeel Klant & Service. De verantwoordelijkheid voor de inhoud en het inregelen van het overleg met de cliëntenraad inclusief het faciliteren en ondersteunen van dat overleg ligt dus bij de betreffende overlegpartner.

De cliëntenraden hebben daarnaast de mogelijkheid onderling te vergaderen ter voorbereiding van het overleg met UWV of in verband met hun adviserende taak. De organisatie van deze raadeigen vergaderingen (voorbereiden, verslaglegging) is een eigen verantwoordelijkheid van de raad, i.c. de voorzitter en raadssecretaris. UWV stelt hiervoor vergaderfaciliteiten beschikbaar.

De raad wordt in zijn werk ondersteund door een adviseur cliëntenparticipatie van UWV. Deze adviseur heeft onder meer de volgende taken:

- coördineren van het proces cliëntenparticipatie in zijn werkgebied;
- vervullen van een intermediairrol tussen de cliëntenraad en UWV;
- adviseren van de cliëntenraad bij het opstellen van verbetervoorstellen en adviezen aan de overlegpartner;
- adviseren van de overlegpartner over de kwaliteit en actualiteit van de informatieverstrekking vanuit het UWV aan de cliëntenraad;
- adviseren bij het opstellen van de agenda voor het overleg tussen cliëntenraad en overlegpartner;
- begeleiden, coachen en stimuleren van de raadsleden bij het opstellen en uitvoeren van activiteiten en processen in en rondom de cliëntenraden;
- zorgen voor de informatieverstrekking aan de raden;
- onderhouden van een adequaat netwerk ten behoeve van de cliëntenparticipatie in zijn werkgebied.

Eén adviseur cliëntenparticipatie zal een of twee raden bedienen.

Taakverdeling

In onderstaande schema's is op hoofdlijnen de concrete taakverdeling tussen de verschillende spelers aangegeven. De opsomming van activiteiten is niet limitatief, maar bedoeld om een beeld te geven van de verschillende functies en hun concrete taken.

Activiteiten rond vergaderingen

Activiteiten	Overleg tussen cliëntenraad en UWV	Cliëntenraadsvergaderingen
Opstellen agenda	Agendacommissie, ten minste bestaande uit overlegpartner, voorzitter cliëntenraad, adviseur cliëntenparticipatie, raadssecretaris	Agendacommissie, ten minste bestaande uit voorzitter cliëntenraad, raadssecretaris, adviseur cliëntenparticipatie
Versturen agenda	Secretariaat overlegpartner in samenwerking met adviseur cliëntenparticipatie	Raadssecretaris in samenwerking met adviseur cliëntenparticipatie
Voorzitten vergadering	Voorzitter cliëntenraad of overlegpartner, in onderling overleg te bepalen	Voorzitter cliëntenraad
Maken besluiten-/actielijst	Secretariaat overlegpartner	Raadssecretaris
Bewaken actiepunten	Overlegpartner	Raadssecretaris
Bijhouden presentielijst	Adviseur cliëntenparticipatie	Adviseur cliëntenparticipatie



Overige activiteiten (niet limitatief)

Opstellen brieven en adviezen

Raadssecretaris in samenwerking met voorzitter cliëntenraad en adviseur cliëntenparticipatie

Inventariseren en verwerken binnengekomen signalen

Raadssecretaris in samenwerking met voorzitter cliëntenraad en adviseur cliëntenparticipatie

Scholing en onkosten

UWV zorgt tevens voor deskundigheidsbevordering en scholing van raadsleden en vergoeding van door raadsleden gemaakte kosten.

Artikel 14. Garantstelling leden

Voor een groei naar volwaardige participatie van cliënten moeten afgevaardigden vrijuit kunnen optreden in de cliëntenraad. In de leidraad (of overeenkomstige richtlijnen) voor medewerkers van UWV zal de bepaling worden opgenomen dat leden of gewezen leden van een cliëntenraad op geen enkele wijze benadeeld worden ten aanzien van de uitkering, de voorziening of de ondersteuning bij het vinden van werk die zij ontvangen van UWV en dat zij correct bejegend worden door medewerkers van UWV. Daarbij wordt expliciet de toekenning van voorzieningen, de mate van arbeidsgeschiktheid en de frequentie van het oproepen voor herkeuringen benoemd. Informatie over leden van een cliëntenraad wordt zonder toestemming van betrokkenen niet beschikbaar gesteld aan UWV-medewerkers waarvan leden voor uitkeringsverstrekking afhankelijk zijn.

Leden van een cliëntenraad krijgen bij aanvang lidmaatschap van een raad een brief van UWV waarin de garantie is opgenomen dat zij door UWV uit hoofde van hun lidmaatschap op geen enkele wijze zullen worden benadeeld ten aanzien van de uitkering, de voorziening of de ondersteuning bij het vinden van werk die zij ontvangen van UWV en dat zij correct zullen worden bejegend door medewerkers van UWV. Klachten over of knelpunten m.b.t. de naleving van dit beschermingsartikel worden langs de weg van de klachtenprocedure, via de adviseur cliëntenparticipatie, eerst bij de verantwoordelijke directie aan de orde gesteld. Wanneer dit voor het lid niet tot een bevredigende oplossing leidt wordt de lijn zoals aangegeven in artikel 15 ingezet.

Artikel 16. Overgangs- en slotbepalingen

Tussen de belangenorganisaties en UWV is afgesproken na inwerkingtreding van de regeling overleg te blijven voeren en de (gevolgen voor de) structuur van cliëntenparticipatie te blijven volgen.

*Voorzitter Raad van bestuur UWV,
J.M. Linthorst.*