



Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV 2012

21 februari 2012

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. Voor het toepassen van deze regeling kan onder cliënt ook worden verstaan de bewindvoerder van één cliënt of een groep cliënten.
- 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. Alleen in overleg en na toestemming van UWV kan gebruik gemaakt worden van externe deskundigheid.
 - f. De cliëntenraad heeft de bevoegdheid om een communicatieplan op te stellen.
2. Informatierecht
 - a. De cliëntenraad wordt tijdig en volledig geïnformeerd over de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken, enquêtes en klachtenrapportages.
 - b. De cliëntenraad krijgt spontaan, tijdig 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

- 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, brochures, klachtenrapportages, enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken.
- b. 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:
 1. klachtenprocedures;
 2. de regeling cliëntenparticipatie UWV;
 3. privacyreglement;
 4. informatie- en voorlichtingsbeleid;
 5. belangrijke (voorgenomen)beleidsbeslissingen en beleidswijzigingen die van invloed zijn op de dienstverlening aan en de positie van de cliënt van UWV;
 6. inkoopbeleid re-integratie.
- c. 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 en/of werkgroepen in het leven te roepen die de raad adviseren.
2. De commissies worden ingedeeld naar de divisiestructuur van UWV.
3. 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 die cliënt zijn van UWV, een uitkering ontvangen of als werkzoekende staan ingeschreven. Bij de samenstelling van de cliëntenraad wordt gestreefd naar een goede afspiegeling van het cliëntenbestand van UWV
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 samenwerking wordt éénmaal per jaar geëvalueerd.
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;
 - f. Beleid ten aanzien van Cliëntenparticipatie op de werkpleinen.
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, die cliënt zijn van UWV, een uitkering ontvangen of als werkzoekende staan ingeschreven en woonachtig zijn in dat district. Bij de samenstelling van de cliëntenraad wordt gestreefd naar een goede afspiegeling van het cliëntenbestand van UWV.
2. Als gesprekspartner van deze cliëntenraad treedt op de districtsmanager Klant & Service en een of meer districtsmanagers van andere onderdelen van UWV. De samenwerking wordt éénmaal per jaar geëvalueerd.



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 werkleinniveau
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.
2. De door de belangenorganisaties voorgedragen cliënten worden als leden van de afzonderlijke raden door UWV benoemd voor een periode van 4 jaar. Benoemingen kunnen eenmalig met eenzelfde periode (van 4jaar) 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 plaatsvervangend voorzitter, een raadssecretaris en een webmaster 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, de secretaris of de webmaster 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.
9. Een cliëntenraadslid kan slechts in één raad zitting nemen.

Artikel 9. Einde lidmaatschap

1. Het lidmaatschap van de cliëntenraad eindigt:
 - a. wegens overlijden;
 - b. op eigen verzoek;
 - c. op verzoek van de organisatie die het lid voor benoeming heeft voorgedragen;
 - d. wegens verzuim dan de helft of meer van de vergaderingen van de cliëntenraad op jaarbasis;
 - e. indien het lid de status van cliënt verliest;
 - f. wegens het bereiken van de 70-jarige leeftijd



2. Indien de meerderheid van de leden van een cliëntenraad van oordeel is dat door toedoen van een lid de goede gang van zaken bij de werkzaamheden van de cliëntenraad wordt belemmerd, kan de cliëntenraad de Raad van Bestuur verzoeken het lidmaatschap van het desbetreffende lid te beëindigen. De Raad van Bestuur beslist op basis van een bindend advies van de adviescommissie als bedoeld in artikel 10.
3. Indien toepassing wordt gegeven aan het tweede lid wordt het betreffende cliëntenraadslid gedurende de procedure van de adviescommissie uitgesloten van alle activiteiten van de cliëntenraad.
4. Indien het lidmaatschap op basis van het eerste of tweede lid eindigt wordt het betreffende lid vervangen door een nieuw te benoemen lid. De benoeming geschiedt met inachtneming van het bepaalde in artikel 8.
5. 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. adviescommissie

Artikel 10. Adviesadviescommissie

1. *Taak*
De adviescommissie heeft tot taak terzake van een verzoek als bedoeld in artikel 9, tweede lid een bindend advies ten behoeve van de Raad van Bestuur af te geven.
2. *Samenstelling*
De adviescommissie bestaat uit twee juristen en een onafhankelijke voorzitter, waarbij zowel de achterbanorganisaties als UWV het recht hebben om één jurist te leveren. In het geval de achterbanorganisaties geen gebruik maken van dit recht dan levert UWV beide juristen. De leden van de adviescommissie worden benoemd voor 4 jaar, Daarna kan éénmalige herbenoeming plaatsvinden van nogmaals 4 jaar.
De voorzitter wordt benoemd door UWV en de centrale cliëntenraad.
In geval een lid van de adviescommissie gewraakt wordt of zich verschoont draagt UWV in overleg met de Cliëntenraad zorg voor vervanging.
3. *Wraking en verschoning*
Een lid van de adviescommissie kan op verzoek van één of beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Een dergelijk verzoek dient te worden gedaan uiterlijk op de zitting waarop het verzoek als bedoeld in artikel 9 tweede lid wordt behandeld.
De overige leden van de adviescommissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in de eerste volzin kan een lid van de adviescommissie zich terzake van de behandeling van het verzoek verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de adviescommissie, die aan de behandeling van het verzoek zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
De beslissing op het wrakingsverzoek alsmede de beslissing tot verschoning wordt aan partijen medegedeeld.
4. *Geheimhouding*
De leden van de adviescommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens, welke hen bij de behandeling van het verzoek ter kennis zijn gekomen
5. *Bijstand of vertegenwoordiging*
Partijen hebben het recht zich door een derde te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
6. *Hoor en wederhoor*
De adviescommissie roept de (plaatsvervangend) voorzitter van de cliëntenraad en het voor vervanging voorgedragen lid op teneinde mondeling te worden gehoord. De adviescommissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
De adviescommissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de adviescommissie aan haar te zijn opgegeven.



7. *Inlichtingen, getuigen en deskundigen*

De adviescommissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundigen. De adviescommissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn. De adviescommissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de adviescommissie kunnen reageren. De adviescommissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

8. *Bevoegdheden commissie*

De adviescommissie kan uit eigen beweging of op verzoek van een van de partijen, partijen (nadrukkelijk) uitnodigen om te proberen alsnog zelf de zaak te schikken, al dan niet via een mediationtraject. Daartoe zal de procedure bij de adviescommissie voor een door de commissie te bepalen duur worden opgeschort. Indien partijen niet zelf tot een oplossing komen wordt de procedure voortgezet. De adviescommissie kan in elke stand van de procedure mediation voorstellen.

9. *Besluit*

De adviescommissie beslist naar redelijkheid en billijkheid. De adviescommissie beslist met meerderheid van stemmen. Het besluit wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.

Het besluit bevat in elk geval:

- a. de namen van de leden van de adviescommissie;
- b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van de opgeroepen partijen;
- c. de dagtekening van het besluit;
- d. de motivering van het gegeven advies.

Artikel 11. Voordracht landelijke cliëntenraad

1. De centrale cliëntenraad benoemt uit zijn midden 3 leden en 3 plaatsvervangend leden die namens de centrale cliëntenraad voor een periode van 4 jaar zitting nemen in de Landelijke Cliëntenraad als bedoeld in artikel 8 Wet SUWI.
2. Indien het lid of plaatsvervangend lid niet langer lid is van de centrale cliëntenraad, eindigt ook zijn lidmaatschap van de Landelijke Cliëntenraad.

Artikel 12. 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 13. 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 adequate 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 voorzitterschappen secretarisrol.

Artikel 14. 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 15. WA verzekering

De leden van de cliëntenraden zijn door UWV verzekerd tegen het risico op zaakschade en letselschade met betrekking tot deelname aan het verkeer van en naar de UWV locaties. Schades kunnen bij UWV worden gemeld.

Artikel 16. 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 17. 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 (of namens de Raad van Bestuur) en de centrale cliëntenraad.

Artikel 18. Overgangs- en slotbepalingen

1. Het Besluit regeling cliëntenparticipatie UWV van 15 november 2009 wordt ingetrokken.
2. 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.
3. 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.
4. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist UWV in goed overleg met de centrale cliëntenraad.

Artikel 19. Inwerkingtreding van de regeling

- a. Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt terug tot en met 1 januari 2012.

Artikel 20. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Regeling cliëntenparticipatie UWV 2012.

Dit besluit wordt met de toelichting in de Staatscourant geplaatst.

Amsterdam, 21 februari 2012

*B.J. Bruins,
voorzitter Raad van Bestuur.*



TOELICHTING

Algemeen

Deze regeling vervangt het Besluit regeling cliëntenparticipatie uit 2009.

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 mensen met een verstandelijke beperking 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

Initiatiefrecht

Bij vraag naar deskundigheid vanuit de raden kan in overleg en alleen na toestemming van UWV externe deskundigheid worden ingeschakeld.

informatierecht

Tijdig en volledig geïnformeerd betekent zo spoedig mogelijk met in achtneming van de vertrouwelijkheid.

Vertrouwelijkheid eindigt na een vastgestelde termijn of als zaken in de publiciteit zijn geweest.

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 in het kader van het adviesrecht 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

Bij het instellen van commissies volgen zowel de centrale cliëntenraad als de decentrale cliëntenraden de divisiestructuur van UWV.

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.

Naast het instellen van deze commissies kunnen de raden besluiten binnen de commissies werkgroepen in te stellen. De raden kunnen ook besluiten voor specifieke onderwerpen adhoc werkgroepen in te stellen.

Het kan overigens niet zo zijn dat deze commissies/werkgroepen 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/werkgroepen kunnen desgewenst met de voor dat onderwerp of onderdeel beleidsverantwoordelijke functionarissen overleg voeren.

Met instemming van UWV ingestelde commissies/werkgroepen worden facilitair ondersteund volgens de bepalingen van artikel 13.

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.

Het gaat om cliëntenvertegenwoordiging, hierbij kan o.a. gedacht worden aan cliëntenraden. Participatieraden, klankbordgroepen, etc.

Zetelverdeling

Afvaardigende belangenorganisaties bepalen in onderling overleg voor hoeveel zetels elke organisatie kandidaten voor de cliëntenraad voordraagt. Daarbij geldt de voorwaarde dat cliëntenraadsleden cliënt van UWV moeten zijn. Er moet gestreefd worden naar evenredige verdeling van de cliëntgroepen binnen 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 kandidatenvoordragen.

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 ongeorganiseerd worden in dit contact betrokken. Met betrekking tot de informatievoorziening aan de voordragende belangenorganisaties worden met UWV afspraken gemaakt.

Indien de belangenorganisaties de zetels niet kunnen invullen kan via UWV deze zogenaamde vrije zetels ingevuld worden. Zetels die niet worden ingevuld door de achterbanorganisaties blijven echter gelabeld voor de achterbanorganisatie. Op het moment dat betreffende zetel weer vrij komt heet de achterbanorganisatie voorrang bij het invullen. Het kan dus zijn dat de zetel gedurende twee zittingsperiodes niet door de betreffende achterbanorganisatie bezet wordt.

Een lid van de cliëntenraad die zijn maximale zittingsduur heeft bereikt, kan eerst weer worden benoemd als lid van dezelfde cliëntenraad als er een periode van 4 jaar is verstreken. Een lid van de centrale cliëntenraad die zijn maximale uitkeringsduur heeft bereikt kan wel aansluitend lid worden van een districtsraad of andersom.

Artikel 9. Vervanging

Protocol bij langdurige afwezigheid

Bij (voorzien) langdurig verzuim van een raadslid wordt van zowel van de leden van de cliëntenraad, als de kandiderende organisatie (als die er is) als van UWV verwacht daar passend op te anticiperen.

Het gaat te ver strakke richtlijnen hiervoor op te stellen. De wijze waarop men anticipeert op de langdurige afwezigheid van een raadslid wegens ziekte of persoonlijke omstandigheden, hangt deels af van je eigen gevoel daarbij. Van groot belang is dat de voorzitter, adviseur en eventueel contactpersoon van de kandiderende organisatie onderling goed contact houden en samen registreren dat de langdurig afwezige het gevoel houdt betrokken te blijven bij de raad. Als het lid niet is voorgedragen door een achterbanorganisatie dan is het zaak dat er goed overleg plaatsvindt met het betreffende lid. Het is altijd mogelijk om als raad gezamenlijk een kaart te sturen, afspraken te maken om telefonisch of persoonlijk contact te houden en af te spreken dat na afloop van een vergadering één van de leden de afwezige bijpraat. Ook de kandiderende organisatie en de adviseur CP zal zorgen dat er contact blijft met de afwezige. Bij ziekenbezoek kan in overleg met de adviseur een beroep worden gedaan op vergoeding van een attentie. Mocht blijken dat vervanging van het raadslid nodig wordt, omdat terugkeer niet binnen afzienbare tijd te verwachten is, dan bespreekt de kandiderende organisatie c.q. de voorzitter, ingeval van een door de raad benoemd raadslid, dit eerst met de langdurig afwezige. In overleg zorgen adviseur en cliëntenraad voor een passende attentie ten afscheid.

Artikel 13. 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 bedrijfsonderdeel 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 raadsecretaris. 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:

- De adviseur cliëntenparticipatie draagt zorg voor adequate secretariële ondersteuning;



- 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 16. 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 18. Overgangs- en slotbepalingen

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

B.J. Bruins,
voorzitter Raad van Bestuur.