

Bijlage Werkgroepen cliëntenraden UWV

Voor dit jaarverslag is ervoor gekozen om een aantal onderwerpen waar verschillende cliëntenraden in 2023 aan hebben gewerkt uit te lichten. De focus daarbij lag op de vraag wat cliëntenraden in 2023 hebben gedaan om de dienstverlening van UWV voor cliënten te verbeteren. Door deze focus is het helaas niet gelukt elke van de twaalf cliëntenraden een plek te geven in de artikelen van het jaarverslag. Zo waren sommige cliëntenraden druk bezig om hun interne werkprocessen goed op orde te krijgen (zoals cliëntenraad Utrecht-Flevoland) en lag de focus bij andere cliëntenraden bijvoorbeeld op het inwerken van nieuwe raadsleden of het boven water houden van de cliëntenraad door onderbezetting. Daarnaast nemen alle decentrale raden deel aan één of meer werkgroepen van de UWV-clieëntenraden. Onderstaand vindt u een korte uitleg van elke werkgroep die actief was in 2023. Vervolgens vindt u een tabel met een overzicht welke cliëntenraden in welke werkgroepen momenteel actief zijn.

Minimawerkgroep (initiatief cliëntenraad)

Het doel van de Minimawerkgroep is gericht op het zichtbaar maken, beluisteren en ondersteunen van UWV-clieënten met een lage uitkering. Wij streven ernaar om hen niet alleen financiële tips te verstrekken, maar ook door te verwijzen naar passende hulpbronnen. Veel UWV-clieënten ontvangen een bescheiden uitkering, en er bestaan diverse regelingen, zowel binnen als buiten het UWV, die hen kunnen ondersteunen. Ons hoofddoel is het voorkomen van schulden en financiële zorgen bij deze doelgroep. Daarom pleiten we voor preventieve maatregelen vanuit het UWV, zodat cliënten worden geïnformeerd over beschikbare regelingen en de juiste hulp op tijd kunnen vinden.

Het is van cruciaal belang dat het UWV actief bijdraagt aan het voorkomen van schulden, door cliënten te wijzen op relevante regelingen en door hen te koppelen aan passende ondersteuning. Naast het benadrukken van externe mogelijkheden, streven we er eveneens naar het niet-gebruik van interne regelingen van het UWV te verminderen. Het niet benutten van deze regelingen kan immers leiden tot financiële moeilijkheden, wat op zijn beurt de afstand tot de arbeidsmarkt vergroot en de gezondheidsklachten verder doet toenemen. Het verbinden van cliënten met de juiste middelen en ondersteuning is essentieel voor het bevorderen van hun welzijn en het verkleinen van de kloof tot de arbeidsmarkt.

Werkgroep Ervaringsdeskundigheid, Inclusie en Diversiteit (initiatief cliëntenraad)

Het doel van de werkgroep Ervaringsdeskundigheid, Inclusie & Diversiteit is gericht op het bevorderen van de erkenning van ervaringsdeskundigheid, het stimuleren van gelijke kansen en het creëren van een diverse en inclusieve samenleving. Onze brede werkgroep richt zich specifiek op de cruciale rol van ervaringsdeskundigheid in de dienstverlening van UWV aan haar cliënten.

Wij benadrukken het belang van het integreren van ervaringsdeskundigen binnen UWV, omdat zij unieke inzichten en perspectieven kunnen bieden die de dienstverlening kunnen verbeteren en beter kunnen afstemmen op de behoeften van UWV-clieënten. Het streven naar het creëren van functies voor ervaringsdeskundigen binnen de organisatie is van grote waarde. Deze deskundigen kunnen niet alleen bijdragen aan het versterken van de dienstverlening, maar ook aan het vergroten van empathie, effectiviteit en inclusiviteit binnen de organisatie.

Wij zijn ervan overtuigd dat het betrekken van ervaringsdeskundigen niet alleen de dienstverlening van het UWV zal verrijken, maar tevens als voorbeeld kan dienen voor andere werkgevers. Dit bevordert niet alleen de arbeidsinschakeling van mensen met een 'vlekje', maar draagt ook bij aan het vormgeven van een inclusieve werkplek en het doorbreken van barrières in de arbeidsmarkt.

Werkgroep Knelpunten Wetgeving en Uitvoering (initiatief cliëntenraad)

Was in 2023 in oprichting en is in 2024 van start gegaan.

Het doel van de Knelpuntenwerkgroep is om vanuit het perspectief van de cliënt te kijken naar belemmeringen binnen zowel wetgeving als uitvoering. Onze taak bestaat uit het identificeren, prioriteren en samen met UWV verkennen van mogelijke oplossingen voor deze knelpunten. Daarnaast streven we ernaar om halfjaarlijks een knelpuntenmonitor op te stellen, waarbij we niet alleen de geïdentificeerde knelpunten in kaart brengen, maar ook quotes van cliënten toevoegen om de menselijke ervaring te benadrukken.

De werkgroep beoogt een grondige analyse van de huidige wetgeving en uitvoeringspraktijken, waarbij we ons richten op de impact ervan op de cliënten van UWV. Door knelpunten te identificeren en te prioriteren, kunnen we gericht samenwerken met UWV om passende oplossingen te verkennen. De knelpuntenmonitor zal dienen als een periodiek instrument om de voortgang te bewaken en de ervaringen van cliënten te integreren in de zoektocht naar duurzame oplossingen. Het doel is om de dienstverlening te verbeteren en de ervaringen van cliënten positief te beïnvloeden.

Digitale Dienstverlening (initiatief cliëntenparticipatie)

Is in 2022 en 2023 niet bij elkaar geweest

Tot 2021 werden er jaarlijks 1 en soms 2 bijeenkomsten Digitale Dienstverlening Klant en Service georganiseerd.

Hiervoor werden vanuit elke raad een persoon afgevaardigd. Vaak waren dat vaste contactpersonen en heel vaak waren dit webmasters, maar dat hoefde niet. Tijdens deze dag werden diverse onderwerpen waar Digitale Dienstverlening Klant en Service mee bezig was en die van belang waren voor cliënten geagendeerd. Het was de bedoeling dat de raadsleden input konden leveren op de onderwerpen die aangedragen werden.

Integrale Klantreizen (initiatief cliëntenparticipatie)

Ik ben ziek, gedeeltelijk arbeidsongeschikt. Deze groep komt 4 x per jaar bij elkaar. Er zijn leden vanuit alle raden vertegenwoordigd. Het wisselt vaak qua samenstelling. Het doel is raadsleden meenemen in de klantreis en tips en trucs op halen.

Inhoud: allerlei onderdelen van de klantreis worden besproken en ideeën van raadsleden worden opgehaald.

Overzicht inzet werkgroepen per raad	Centrale cliëntenraad	Den Haag & Leiden	Gelderland Midden en Zuid	Groot Amsterdam	Limburg	Midden- en Oost-Brabant	Noord	Noord-Holland Noord	Overijssel & Gelderland-Noord	Rijnmond	Utrecht & Flevoland	West-Brabant en Zeeland
Integrale klantreizen	x	x	x				x		x	x		x
Digitale Dienstverlening (deelnemer wordt per onderwerp vastgesteld. Adviseur legt dit voor aan de CC. Is meestal een webmaster)	x											
Minimawerkgroep	x			x	x	x	x	x		x		
Ervaringsdeskundigheid inclusie en diversiteit	x	x	x		x	x	x	x		x	x	x
Werkgroep Knelpunten wetgeving en uitvoering	x			x	x		x		x	x		x