



## Bestuurslid Nathalie van Berkel en vicevoorzitter Centrale Cliëntenraad Henk Veerman:

# ‘In gesprek met elkaar blijven, ook als het moeilijk is’

TEKST ELS WIEGANT

Ook al lopen de standpunten van UWV-cliëntenraden en Raad van Bestuur soms uiteen, in gesprek blijven ze altijd. ‘Het begint met écht naar elkaar luisteren, want uiteindelijk hebben we hetzelfde doel: de organisatie vooruithelpen zodat we het werk voor onze cliënten nog beter kunnen doen’, vindt bestuurslid **Nathalie van Berkel**. Dat leidt tot ‘mooie resultaten’, beaamt **Henk Veerman**, vicevoorzitter van de Centrale Cliëntenraad.

Over en weer is er waardering voor elkaar, zo is te merken wanneer Van Berkel tijdens het interview opmerkt dat ze ‘niets heeft toe te voegen’ aan iets wat Veerman net heeft gezegd en hij instemmend knikt. ‘Ik vind dat een mooie illustratie van onze samenwerking: dat we elkaars verhaal vertellen.’ De toegevoegde waarde van de cliëntenraden omschrijft ze als volgt: ‘Met enige regelmaat scherpen hun blik en hun gevraagde en ongevraagde adviezen mijn denken. Dat hoor ik ook vaak terug uit de organisatie. De ervaringsdeskundigheid van de cliëntenraadsleden leidt echt tot verbetering van onze dienstverlening.’

### SCHULDENAANPAK

Een onderwerp waarop de cliëntenraden het afgelopen jaar merkbare impact hebben gehad, is de schuldenaanpak. Ongevraagd gaven zij UWV het advies om cliënten te wijzen op het bestaan van minimaregelingen,

zodat zij schulden kunnen voorkomen. UWV plaatste er onder meer uitgebreide informatie over op een speciale uwv.nl-pagina. Van Berkel: ‘Hoe je mensen met schulden effectief kunt helpen is iets wat veel ervaringskennis en expertise vraagt. Want er komt vaak schaamte bij kijken. De cliëntenraden hebben over alle aspecten van onze schuldenaanpak meegedacht. Ook over de beleving van cliënten: hoe komt onze informatie op hen over, wat is de juiste toon? Ik ben er trots op hoe we de handen ineen hebben geslagen bij dit onderwerp.’

### ANDER SOORT UWV

Hoe een cliënt de dienstverlening beleeft, is ook onderdeel van de advisering van cliëntenraden over klantreizen: routes die een bepaald type cliënt door de UWV-organisatie aflegt. Veerman noemt het een ‘mooi voorbeeld’ van een ‘vrij nieuwe manier van werken’. ‘Wij praten altijd met directies



op regionaal en landelijk niveau en met de Raad van Bestuur. Maar specifieke ervaringsdeskundigheid moet je eigenlijk kunnen neerleggen bij een niveau lager, bij de uitvoerenden. Dat hebben we hier gedaan.’ Een illustratie van de omslag die UWV de afgelopen jaren aan het maken is, vindt Veerman het. ‘Er wordt niet alleen meer gekeken naar de vraag of een cliënt krijgt waar hij recht op heeft, maar ook naar wat hij nodig heeft en hoe UWV daarbij kan helpen. Het klimaat is veranderd, we hebben een ander soort UWV gekregen, meer dienstverlenend.’ Uitgesproken trots is hij erop dat UWV nu zogeheten waardengedreven indicatoren aan het ontwikkelen is. ‘Ook dat is iets waar wij al langer voor pleiten. UWV werkt nu met prestatie-indicatoren die gericht zijn op vragen als: is een uitkering op tijd en rechtmatig verstrekt? Om de menselijke maat te kunnen hanteren of maatwerk te produceren heeft een medewerker extra tijd nodig, waardoor hij misschien zo’n prestatie-indicator niet haalt. Daar moet ruimte voor zijn en daar helpt het bij om dit soort doelen in waardengedreven indicatoren uit te drukken. Ik denk dat het een fundamenteel andere werkwijze tot gevolg gaat hebben.’

### NABETALING

Ander onderwerp waarop advisering van de cliëntenraden invloed heeft gehad, is

de nabetaaling die UWV aan een groep WIA-cliënten wilde doen omdat het bepaalde informatie onvoldoende duidelijk had gecommuniceerd. Van Berkel: ‘Een nabetaaling heeft gevolgen voor de hoogte van iemands inkomen en kan ertoe leiden dat toeslagen moeten worden terugbetaald. Dat hebben we uitgezocht en onze conclusie was: we kunnen om die reden de nabetaaling beter achterwege laten.’ Veerman: ‘Wij vonden dat er een groep was die wél voordeel bij nabetaaling zou hebben, dus wij hebben UWV verzocht er nóg eens naar te kijken.’ Van Berkel: ‘Dat hebben we gedaan en uiteindelijk bleek de groep cliënten voor wie nabetaaling wél zin had, veel groter te zijn dan we hadden ingeschat. Die hebben we een nabetaaling gedaan.’

### MORELE DILEMMA’S

Een aantal malen stonden Centrale Cliëntenraad (CC) en Raad van Bestuur de afgelopen jaren recht tegenover elkaar. In twee gevallen was de CC van mening dat hij eerder geïnformeerd had moeten worden. Veerman: ‘Wij kregen informatie over het inzetten en uiteindelijk stopzetten van een handhavinginstrument (de Risicoscan Verblijf buiten Nederland, red.) pas te horen toen het al in het nieuws was. Dat vonden we heel vervelend. Wij moeten over alle zaken die het belang van cliënten betreffen, bijtijds worden geïnformeerd zodat we een

### ELF REGIONALE EN EEN CENTRALE

Elk van de elf UWV-districten heeft een cliëntenraad, daarnaast is er één Centrale Cliëntenraad (CC). Die laatste werkt op landelijk niveau en is gesprekspartner voor de Raad van Bestuur en de divisiedirecties. Raadsleden komen uit verschillende achterbanorganisaties, zoals de vakbonden en leden. Ook zijn er ‘vrije zetels’, zij vertegenwoordigen geen achterbanorganisatie. Elke raad bestaat uit maximaal zestien leden. Zij zijn zelf cliënt van UWV en kunnen gevraagd en ongevraagd adviezen geven.

advies kunnen geven. Dat was niet gebeurd en daarmee was onze positie – overigens niet bewust waarschijnlijk – ondergraven. Met die onvrede zijn we naar buiten getreden. Over het persbericht hebben we de Raad van Bestuur geïnformeerd, want we vinden het belang van onze samenwerking groot. Zoiets kan alleen als je elkaar weet te vinden.’ In een eerder geval zocht de Centrale Cliëntenraad tot op de bodem uit hoe UWV de achterstallige herbeoordeling van een groep WIA-cliënten had afgehandeld. Dat verdiende, op z’n zachtst gezegd, geen schoonheidsprijs, zo blijkt uit de woorden van Veerman. ‘Het goede eraan is dan wel weer dat deze zaak ertoe heeft geleid dat UWV-medewerkers een gerichte scholing in het hanteren van morele dilemma’s aanbiedt. Die dilemma’s gaan over vragen als: moeten we uitsluitend kijken naar een correcte uitvoering van de regels, ook als die slechte dingen voor cliënten veroorzaken? Of moeten we ook rekening houden met hun persoonlijke belang? Het instellen van zo’n scholingstraject was voor ons – en voor de Raad van Bestuur – een belangrijk moment.’ ■