



'Samen naar een verbeterde dienstverlening'

De Centrale Cliëntenraad vertegenwoordigt de stem van mensen die een uitkering hebben, geen werk hebben of op een andere manier door UWV worden geholpen. **Anneke Letschert**, voorzitter sinds 1 januari 2023, vertelt hoe zij de samenwerking met UWV ervaart.

'Sinds UWV verbeterde dienstverlening hoog op de agenda heeft staan, merk ik ook een verbetering in de samenwerking met de Centrale Cliëntenraad. Ik ben sinds 1 mei 2020 lid van deze raad. We worden nu eigenlijk overal bij betrokken. En dat heeft alles te maken met de nieuwe strategie van UWV, om de dienstverlening te verbeteren. De Cliëntenraad heeft een belangrijke functie: we gaan in gesprek met alle

directies van UWV om de stem van de uitkeringsgerechtigde te laten horen. Wat mij opvalt, is dat de divisies erg verschillen van elkaar, en ze soms niet van elkaar weten wat ze doen. Het is onze taak om dat aan te geven, zodat de cliënt niet verzuipt in de wereld van UWV.

Aandachtspuntenlijst

Het is fijn dat we nu overal vroeg bij worden betrokken. Zo hebben we als Cliëntenraad recent een aandachtspuntenlijst opgesteld voor mensen die een afspraak met een verzekeringsarts hebben. Zoals houdt een dagboek bij, waarmee je beter kunt aangeven wat de klachten zijn. Die aandachtspuntenlijst werd direct serieus genomen. Sterker nog, er draait nu een pilot in Heerlen, waar die gebruikt wordt. Dat is voor mij een goed voorbeeld van de Cliëntenraad vroeg inschakelen.

Natuurlijk, UWV is en blijft een grote, logge organisatie. Het is bureaucratisch. Even snel iets regelen zit er niet in. Dat is voor de Cliëntenraad nog weleens frustrerend. Soms verlopen dingen zo stroperig dat ik er wel iets van zeg. We hebben bijvoorbeeld zo'n tweeënhalf jaar geleden een congres bijgewoond over de inzet van ervaringsdeskundigen bij cliënten. Dat was een pilot. Maar in 2023 zijn we er nog niet ver mee helaas.

Verbeterde dienstverlening

Over het algemeen ben ik wel positief over de samenwerking. Zo is er een hele afdeling bezig met de verbeterde dienstverlening. Ook zij hebben ons vanaf het begin betrokken bij de nieuwe plannen. We denken mee. En dat is uiteindelijk ook waarom de Cliëntenraad is opgericht. ■