

# ROB WAGEMANS: 'GEWOON GOEDE SERVICE MOET NORMAAL ZIJN'

*Posted on 8 juni 2017 by Margreet*



Als we aan de bel trekken, neemt het UWV dat heel serieus', zegt Rob Wagemans, voorzitter van de UWV-clintenraad Den Haag-Leiden. We zijn niet v<sup>l</sup>an het UWV, maar we zijn er namens de clinten. We staan naast de organisatie, kijken mee in de keuken en laten het weten als iets niet goed gaat.

**Category:** [Algemeen](#)



Dat het werkt, blijkt ook uit de resultaten die de UWV-cliëntenraden behalen. Een voorbeeld. Brieven die te ingewikkeld zijn? Dat kan echt niet meer, vonden de cliëntenraden. UWV beloofde beterschap en ging met lezerspanels aan de slag om ze voortaan zoveel mogelijk in gewone-mensen-taal de deur uit te doen. Helemaal in orde is het nog niet, maar er wordt aan gewerkt. Onder toezicht van mensen als Rob Wagemans.

## **Wat bewoog jou om in de cliëntenraad aan de slag te gaan?**

In 2012 moest ik gekeurd worden. Ik heb een stofwisselingsziekte waardoor ik in een rolstoel terecht kwam. Ik was nogal zenuwachtig voor die keuring. Ook omdat ik slechte verhalen over die keuringen hoorde. Die spanning was achteraf gezien niet nodig.

Ik had het geluk een open, vriendelijke keuringsarts te treffen, die wist waarover zij het had. Het is deze positieve ervaring die me ertoe bracht om in 2016 in de cliëntenraad zitting te nemen, via Ieder(in). Juist omdat ik weet dat het bij sommige cliënten van het UWV niet goed loopt, maar dat het wél goed kan.

## **Met wie trek je op in de cliëntenraad?**

Dat is een heel divers gezelschap. Mensen met een WW-uitkering, mensen in de Wajong, Wia of Wao. Niet iedereen heeft een handicap of chronische ziekte. Dat maakt het ook leuk. Voor al die mensen geldt dat de dienstverlening vanuit het UWV gewoon in orde moet zijn. Daarvoor zet je er met z'n allen de schouders onder.

## **Wat is gewoon goede dienstverlening?**

Ook dat is heel divers. Dat gaat om fysieke zaken zoals de toegankelijkheid van de werkbedrijven, goede wachtruimtes of de hoogte van de balies. Maar vooral ook hoe mensen worden bejegend door de medewerkers. Dat moet correct zijn.

Dienstverlenend, geduldig, deskundig, met goede informatie, in een open gesprek. Zoals je ook wilt dat anderen jou behandelen. Vanuit cliëntenraden worden ook bezoeken gebracht aan de kantoren waarmee we scherp op deze zaken letten. En als we zien dat het niet goed is, laten we dat heel duidelijk weten en verwachten we ook aanpassingen.

## **Gaat de cliëntenraad overal over?**

We krijgen soms signalen binnen waar we helaas niks mee kunnen. Dat gaat vooral over de wetten waar mensen mee te maken hebben. Ze vinden een regeling dan niet eerlijk of de regeling biedt hen een te lage uitkering. Het UWV maakt de wetten niet, dat doen ze in Den Haag. Dus daar

kunnen we vanuit de cliëntenraad niets mee.

Als mensen toch hulp nodig hebben, verwijst het UWV hen door naar individuele hulpverlening, zoals bijvoorbeeld een rechtswinkel. Wel is het zonder meer heel nuttig om klachten of signalen over dienstverlening te melden bij de cliëntenraad. Dat kan via de website: [www.clientenraad-uwv.nl](http://www.clientenraad-uwv.nl).

## Kan iedereen zich melden om mee te doen?

Iedereen die cliënt is, kan zich melden. Betrokkenheid is belangrijk. Met als doel om het werk van het UWV te verbeteren. Als je start krijg je een goede introductiecursus aangeboden. Die was erg waardevol. Je wordt daarmee in korte tijd op, vlieghoogte, gebracht met kennis over het werk van UWV, hoe wetten in elkaar zitten en wat je kunt doen om het allemaal beter te laten lopen. Zonder meer boeiend!

Meedoen in een cliëntenraad? Klik [hier](#) informatie.

Landelijk zijn er 11 regionale cliëntenraden. Daarnaast is er nog een, centrale, cliëntenraad voor het concern. Meer informatie: [www.clientenraad-uwv.nl](http://www.clientenraad-uwv.nl). Via deze website kunnen mensen ook een melding doen aan de cliëntenraad.

Tekst - Hans van Boxtel

**There are no comments yet.**