

Clïent in Beeld-prijs

2016

'De leefwereld op de overlegtafel'



Juryrapport

maart 2016

Inhoudsopgave

Samenstelling jury	pagina	2
Inleiding	pagina	3
Thema	pagina	3
Voordrachten	pagina	4
Jurering	pagina	15
Nominaties	pagina	16
Winnaar juryprijs	pagina	16

Samenstelling jury

Voorzitter	Arjan Vliegenthart	Wethouder Werk en Inkomen Amsterdam en voorzitter VNG-commissie Werk en Inkomen
Lid	Sandra van Laar	Lid van de LCR namens de dak en thuislozen en lid van de werkgroep congres 2016
Extern lid	Thomas Sanders	WSW-cliëntenraad Venlo, Beesel en Bergen en winnaar Cliënt in Beeldprijs 2015
Extern lid	Elleke Davidse	Senior beleidsmedewerker ministerie van SZW en contactpersoon voor de LCR
Adviseur	Gerrit van der Meer	Voorzitter van de LCR
Secretaris	Branko Hagen	Beleidsadviseur LCR
Secretaris/auteur	Yvette Bommeljé	

Inleiding

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) organiseert ieder jaar een landelijk congres over cliëntenparticipatie. Tijdens dit congres reikt de LCR de Cliënt in Beeld-prijs uit aan een cliëntenraad of lid daarvan die een bijzondere bijdrage heeft geleverd aan het bevorderen, verder vormgeven of verbeteren van cliëntenparticipatie.

Iedereen kan een cliëntenraad of lid van een cliëntenraad voordragen die volgens hem/haar voldoet aan het jaarlijks vastgestelde thema. Cliëntenraden of leden kunnen ook zichzelf voordragen.

Jury

Voorafgaand aan het congres stelt de LCR een jury samen. De jury beoordeelt de ingezonden voordrachten en stelt vast of deze voldoen aan de criteria voor de deelname aan de prijs. De deelnemende voordrachten worden besproken en hieruit nomineert de jury een aantal kandidaten. Van alle genomineerde kandidaten wordt een korte film gemaakt.

Tijdens het congres worden twee prijzen uitgereikt: de juryprijs en de publieksprijs.

Juryprijs

De jury wijst één van de genomineerde voordrachten aan als winnaar. De winnaar ontvangt een bronzen beeld en een geldbedrag van € 2.500,- *)

Publieksprijs

Tijdens het congres worden de filmpjes van alle genomineerden getoond. De deelnemers aan het congres kiezen door stemming de winnaar van de publieksprijs. De winnaar ontvangt een glasobject en een geldbedrag van € 2.500,- *)

*) De geldprijs moet ingezet worden voor verbetering van de positie van cliënten. De winnaar laat de LCR weten wat de bestemming is geweest en de LCR besteedt hier op de eigen website meer aandacht aan.

Thema

Het thema van de Cliënt in Beeld-prijs 2015 is 'Leefwereld op de overlegtafel'.

Dit thema is bekendgemaakt op de site van de LCR, via aankondiging in @tenderingsberichten van de LCR, maar ook via website/nieuwsbrief van de lidorganisaties van de LCR, de koepel WMO-raden, LOC, Movisie en VNG.

De omschrijving van het thema op de site van de LCR t.b.v. uitnodiging tot het voordragen van kandidaten voor de prijs luidde:

Cliënten die meedenken en adviseren over beleid en uitvoering: dat is cliëntenparticipatie. Hun ervaringen vormen hiervoor de bron. Hoe kom je te weten wat mensen (dagelijks) meemaken als uitkeringsgerechtigde en werkzoekende? Hoe proberen ze uit hun problemen te komen en hoe worden ze daarbij geholpen? Is de informatie die ze krijgen begrijpelijk? Is de manier waarop ze worden behandeld effectief? Met andere woorden: hoe brengt een cliëntenraad de leefwereld van cliënten, hun dagelijks leven, in kaart? En: hoe wordt die leefwereld, die zo belangrijk is voor beleid en uitvoering, ingebracht tijdens het overleg met gemeenten, UWV of SVB?

Voorbeelden kunnen te maken hebben met:

- Meedenken over nieuw beleid
- Vaststellen van beleid of het monitoren
- Betere informatievoorziening over de nieuwe wetgeving

Alle cliëntenraden (dus niet alleen voor werk en inkomen) kunnen meedingen naar de prijs. Het belangrijkste criterium is dat de inzending een voorbeeld moet kunnen zijn voor andere cliëntenraden.

Voordrachten

De LCR heeft 10 voordrachten ontvangen voor de Cliënt in Beeld-prijs 2016. Er zijn cliëntenraden/-organisaties voorgedragen vanuit het hele land en vanuit verschillende beleidsterreinen.

Een overzicht van de voorgedragen kandidaten in willekeurige volgorde:

1. FSU Jongerenteam, Friesland - Voor jongeren, door jongeren
2. Cliëntenpanel Harderwijk - Armoede, geloof in eigen kracht
3. Cliëntenraad Regio Drechtsteden - Persoonlijke benadering
4. Groot MO/GGZ overleg - Zwartboek kostendelersnorm
5. Centrale Cliëntenraad UWV - Beginspraak bij nieuwe beoordelingswijze
6. Adviesraad Werk en Inkomen Raalte - Samenwerking voor goed beeld ervaringen cliënten
7. Cliëntenraad Deurne - Bijeenkomst Deurne
8. Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum/Weesp - leefervaringen bij de voedselbank op tafel van de gemeente
9. Cliëntenraad Werk en Inkomen Veenendaal - bijeenkomst met de achterban als spiegel
10. Participatieraad Wmo Zaanstad - De werkwijze Zaanstad met vertel- en verhaaldagen

1. FSU Jongerenteam - Friesland

Voor jongeren, door jongeren

FSU is een provinciale belangenvereniging van 26 lidorganisaties. De vereniging steunt en bundelt 31 lokale spreekuurpunten en de 13 gemeentelijke cliëntenraden Werk en Inkomen. Het FSU is een samenwerkingsverband met veel vrijwilligers en enkele beroepskrachten. De activiteiten van het FSU worden gefinancierd door de provincie Fryslân. Jongeren zijn over het algemeen niet actief in cliëntenraden. Het Jongerenteam van de FSU zorgt ervoor dat de stem van de jongeren wel wordt gehoord.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- Het FSU Jongerenteam brengt de leefwereld van jongeren (tot 27 jaar) in beeld. Dit team weet jongeren te bereiken volgens de aanpak 'Voor jongeren door jongeren'. Ze gaan uit van ervaringsdeskundigheid van jongeren, zij zijn immers zelf ook jongere. Zij houden spreekuren en organiseren diverse activiteiten waardoor met jongeren in Friesland in contact gekomen wordt. Zo gaan zij naar scholen om voorlichting te geven, organiseren zij workshops en maken ze gebruik van sociale media om contact te leggen met jongeren. Ook ontwikkelen ze spellen om in te zetten bij de workshops. Voorbeelden staan op: <http://www.fsufriesland.nl/index.php?id=jongeren>
- Langs deze weg signaleert het jongerenteam problemen die jongeren hebben bij hun ondersteuning. Het gaat specifiek om jongeren die werkloos zijn of een arbeidsbeperking hebben.
- Het team brengt de knelpunten die ze tegenkomen of ideeën die ze hebben in bij een provinciaal overleg met daarin cliëntenraden. Ook worden cliëntenraden apart benaderd. De cliëntenraden worden zo gevoed met de ervaringen van een doelgroep die zich niet eenvoudig aansluit bij een cliëntenraad. De cliëntenraad pakt de punten op en brengt ze in bij het overleg met hun gemeente.
- Via het team lukt het cliëntenraden dus wel verbinding te hebben met jongeren en hun leefwereld op de overlegtafel te krijgen.

Oordeel

De jury prijst de originele aanpak: jongeren zijn een moeilijk te bereiken doelgroep voor cliëntenraden, maar het Jongerenteam slaagt erin om op eigentijdse wijze met inzet van social media en met actieve en creatieve werkvormen (spellen) de nodige jongeren te bereiken.

Deze Friese manier zorgt ervoor dat de cliëntenraden wel zicht hebben op die leefwereld en biedt daarmee een inspirerend voorbeeld voor andere raden.

Genomineerd

2. Cliëntenpanel en -raad Harderwijk

Armoede, geloof in eigen kracht

De gemeente Harderwijk had (tot dit initiatief van het Cliëntenpanel) geen armoedebeleid. De gemeente had het idee dat er in hun gemeente geen armoede is. Bij Seinpost, een welzijnsorganisatie, waren er echter wel aanwijzingen dat armoede een probleem vormt onder Harderwijkers. Dat is met vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en VWO-scholieren nader onderzocht. De resultaten van het onderzoek zijn door het Cliëntenpanel en de Cliëntenraad (waar het panel zitting in heeft) gebruikt om het onderwerp bij de politiek te agenderen.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- Seinpost heeft ervaringsdeskundigen gezocht om zelf onderzoek te doen naar de gevolgen van armoede, de knelpunten en oplossingen. Zij hebben een enquête opgesteld en 50 mensen geïnterviewd. De onderzoeksresultaten zijn samen met VWO-scholieren uitgewerkt. Uit het onderzoek blijkt dat armoede wel degelijk een probleem is. De geïnterviewden gaven ook ideeën voor oplossingen van hun problemen.
- De resultaten zijn gebundeld en gepubliceerd op <http://www.samenmakenwij.nl>. Hier zijn de twee presentaties van het onderzoek en de adviezen die de scholieren geven terug te vinden. Ook hebben zij sheets gemaakt van indringende uitspraken uit de interviews ('ik heb mijn eigen kies getrokken') en een film op de site gezet.
- Het onderzoek en de resultaten zijn opgepakt door het Cliëntenpanel en de Cliëntenraad. Zij hebben de onderzoeksresultaten gebruikt om met de gemeente in gesprek te gaan over het te voeren armoedebeleid. Dat heeft ertoe geleid dat de gemeente nu wel een armoedebeleid opstelt, en dat de politieke partijen de uitkomsten ook gebruiken.
- Het onderzoek heeft zeker effect gehad: het onderwerp staat op de agenda. Er wordt nu beter gekeken naar de kinderen die opgroeien in armoede en hoe zij ondersteund kunnen worden door het verstrekken van extra middelen.

Oordeel

De jury was nogal verrast over het feit dat Harderwijk geen armoedebeleid heeft. Daarom is de waardering voor de CR des te groter: het is gelukt om armoedebeleid op de agenda van de gemeente te zetten. In Harderwijk is de rol van de cliëntenraad beperkt tot het oppakken van de resultaten, het initiatief om onderzoek te doen kwam van de welzijnsstichting. Het instrument van een enquête kan echter ook door cliëntenraden zelf ingezet worden. Wat in dit voorbeeld heeft gezorgd voor extra gewicht, is dat het onderzoek is uitgevoerd door scholieren en op een dusdanige wijze dat de resultaten serieus zijn genomen. De gebruik van quotes van mensen in armoede zorgt ervoor dat de resultaten een snaar bij de politiek hebben geraakt, zodat er nu wel aan armoede wordt gewerkt.

Niet genomineerd

3. Cliëntenraad Regio Drechtsteden *Persoonlijke benadering*

De Cliëntenraad Drechtsteden omvat meerdere gemeenten: Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. De CR wilde meer in contact te komen met de cliënten van de Participatiewet in de verschillende gemeenten. De leden hebben een training gevolgd om extern beter te kunnen opereren en zich beter te presenteren. En de CR is begonnen met het persoonlijk benaderen van de cliënten in de hal van het kantoor van de sociale dienst. Zo krijgen zij een goed beeld van de situatie van de cliënten.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- In de hal van de sociale dienst heeft de CR een eigen stand ingericht. Daar staan de vrijwilligers van de cliëntenraad. Bezoekers (alle cliënten moeten voor een eerste gesprek naar de sociale dienst) worden uitgenodigd om vragen te stellen of hun verhaal te doen (spreekuurfunctie).
- Als mensen in een veilige omgeving hun verhaal willen doen, worden zij verwezen naar de eigen ruimte van de cliëntenraad. Die is vlakbij de sociale dienst. Daar zijn eveneens twee leden van de cliëntenraad aanwezig om de mensen in alle rust te woord te staan. Mensen worden verwezen als hulp elders geboden is.
- De cliëntenraad gebruikt de informatie die zij uit de gesprekken haalt nadrukkelijk voor het werk als cliëntenraad. Op basis van de verhalen van de cliënten en de signalen waar de uitvoering te kort schiet, gaat de CR in gesprek met de sociale dienst.
- De ervaringen van mensen is veelal aanleiding om (kritische) vragen te stellen suggesties te doen in het maandelijks overleg met de top van de sociale dienst. Er wordt halfjaarlijks overleg gevoerd met de portefeuillehouder.

Oordeel

De jury vindt het een uitstekend idee om consequent het gesprek aan te gaan met nieuwe cliënten en daarvoor een veilige omgeving te creëren. Op deze manier onderhoudt de CR op een gestructureerde manier het contact met de achterban. Ook door de verdiepende gesprekken op de eigen locatie (veilige omgeving) krijgt de cliëntenraad veel informatie over de leefwereld van de cliënten. Wat ook helpt is dat zij zijn getraind om deze gesprekken te kunnen voeren. Wellicht horen we in de nabije toekomst tot welke vernieuwing in de uitvoering deze aanpak leidt.

Niet genomineerd

4. Groot MO/GGZ overleg *Zwartboek kostendelersnorm*

Het Groot MO/GGZ overleg is een onafhankelijk Amsterdams platform voor collectieve belangenbehartigers in de Maatschappelijke Opvang en (Openbare) Geestelijke Gezondheidszorg. De Daklozenvakbond gaf vorig jaar het signaal dat er een grote toename was van mensen die dakloos werden door invoering van de Kostendelersnorm. Er is door het Groot MO/GGZ overleg casuïstiek verzameld voor een Zwartboek.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- Door de verzamelde beschrijvingen van mensen die door de kostendelersnorm dakloos zijn geworden en/of ernstig financieel nadeel ondervinden, laat het zwartboek concreet zien wat deze wetgeving voor gevolgen heeft op het leven van mensen. Zo blijkt namelijk dat het voor veel mensen leidt tot uitzichtloosheid en gebrek aan perspectief. De norm belemmert mensen voor elkaar te zorgen en zal de maatschappij uiteindelijk hogere kosten opleveren. Het treft vaak mensen die toch als in de hoek van de kwetsbaren zitten: dak- en thuislozen, mantelzorgers, gezinnen met problemen, dakloze jongeren, mensen met schulden, vluchtelingen, mensen met GGZ-problematiek, chronisch zieken, mensen met een licht verstandelijke beperking. De cases uit het zwartboek zijn zeer sprekend en maken goed duidelijk wat de gevolgen van de Kostendelersnorm zijn, de impact op het dagelijks leven van mensen en de dilemma's over participatie en zelfredzaamheid
- Het Groot MO/GGZ overleg heeft hiermee veel aandacht getrokken in de media, andere lobbypartijen die kritiek hebben op de kostendelersnorm en niet in de laatste plaats het landelijke en lokale bestuur. Zo is ook ingesproken in de commissie Werk en Inkomen in Amsterdam. Ook de Haagse belangenbehartigers hebben aan de hand van het zwartboek bij de commissie samenleving ingesproken. Staatssecretaris Klijnsma heeft de kostendelersnorm verzacht door opname van het begrip 'tijdelijkheid' bij het inwonen van vluchtelingen en dak- en thuislozen. Gemeenten krijgen hierdoor meer ruimte om bij deze groepen naar de omstandigheden te kijken en dan af te zien van toepassing van de norm. De gemeente Amsterdam voert de kostendelersnorm inmiddels 'minimaal' uit.
- Het Overleg heeft door het samenstellen van het zwartboek goed zicht op de effecten van de kostendelersnorm gekregen. Ze gaan hiermee door en blijven signalen verzamelen en signaleren. Ze houden contact met de mensen die het aangaat en organisaties die hen (onder)steunen. Er was ook afstemming met de LCR voor beïnvloeding op landelijk niveau.

Oordeel

Hoewel de aanpak van een zwartboek volgens de jury niet vernieuwend is, heeft dit zwartboek wel veel informatie opgehaald en geleid tot landelijke en gemeentelijke discussie, beleidsbeïnvloeding en tot verzachting van de kostendelersnorm. Door casusbeschrijvingen wordt de leefwereld binnengehaald. De aanpak is een voorbeeld van hoe je beschrijvingen van de situatie van individuele cliënten kunt verbinden met het pleiten voor verbeteren van regels. Het is ook een voorbeeld van effectieve actie, door goed onderzoek en goede beschrijving en een goede PR.

Genomineerd

5. Centrale Cliëntenraad UWV

Beginspraak bij nieuwe beoordelingswijze

De centrale cliëntenraad UWV (de ccUWV) zoekt naar wegen om meteen bij het begin van de beleidsontwikkeling betrokken te worden en de ervaringen van cliënten in te brengen. Dat is effectiever dan achteraf reageren. De ccUWV is daarin geslaagd bij de invoering van de beoordelingssystematiek van directie Sociaal Medische Zaken (SMZ).

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- De ccUWV heeft bij de directie SMZ het verzoek gedaan bij nieuwe ontwikkelingen voor cliënten veel meer vooraan in het proces betrokken te worden ('beginspraak'). Zo kan van begin af aan de ervaring van wat cliënten beleven en meemaken meegenomen worden en de uitvoering van beleid beter uitpakken.
- Deze betrokkenheid is daadwerkelijk gerealiseerd bij het ontwikkelen en implementeren van de Sociaal Medische Beoordeling Arbeidsvermogen (SMBA). Dit is een methode om het arbeidsvermogen te bepalen. De ccUWV zijn allen zelf cliënten en die brachten zelf de leefwereld van de cliënt in tijdens het project.
- Wat vooral is ingebracht is hoe cliënten oproepen beleven en dat voorkomen moet worden dat de methodiek ertoe moet leiden dat die beoordeelde mens uit het oog raakt. Soms is het nodig buiten de kaders te treden om tot een goede beoordeling te komen.
- De ccUWV heeft deze beelden en ervaringen ingebracht bij SMZ. Dat is door UWV-medewerkers zeer gewaardeerd en leidde tot constructief overleg en wordt meegenomen in de uitvoering.
- Door de betrokkenheid bij de invoering van de methodiek is de ccUWV nu ook beter in staat om de uitvoering te volgen. De ccUWV heeft er ook voor gepleit dat andere UWV-raden (UWV heeft naast een centrale raad 11 Districtsraden) goed betrokken worden bij de uitvoering en evaluaties.
- De ccUWV heeft ook meegewerkt aan een boekje over de ontwikkeling van SMBA ('reisverhaal the making of SMBA').

Oordeel

De jury vindt dit een voorbeeld van een degelijke en effectieve aanpak van 'beginspraak'. Dit is voor anderen navolgbaar en past in het streven van cliëntenraden om sterker vooraan in het proces van beleidsontwikkeling hun stem te laten horen.

Niet genomineerd

6. Adviesraad Werk en Inkomen Raalte

Samenwerking voor goed beeld ervaringen cliënten

De Adviesraad Werk en Inkomen Raalte werkt nauw samen met organisaties die ook met cliënten van de Participatiewet te maken hebben. Vooral met Humanitas wordt goed samengewerkt, maar bv. ook met Stichting Leergeld, Vluchtelingenwerk en de Voedselbank. Die samenwerking leidt ertoe dat de Adviesraad een breed zicht heeft op de doelgroep.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- De samenwerking met andere organisaties is voor de Adviesraad essentieel. Daardoor krijgt zij informatie over de leefwereld van cliënten in het hele brede sociale domein.
- Humanitas, Stichting Leergeld en Vluchtelingenwerk bieden vrijwilligersplaatsen voor uitkeringsgerechtigden uit de doelgroep. Deze vrijwilligers houden eenmaal per week een spreekuur op het bureau van Humanitas en krijgen op deze manier vele signalen van wat mensen meemaken.
- Al die verzamelde ervaringen bieden input in overleg met de gemeente. Dat wil zeggen: B&W, beleidsmakers, gemeenteraad, die ze met de gevolgen van de nieuwe wetgeving confronteert. De knelpunten worden maandelijks met de beleidsmakers besproken.
- De Adviesraad heeft door haar werkwijze kunnen meedenken over vrijwel alle thema's van werk en inkomen in Raalte: het minimabeleid, armoedebeleid, schulddienstverlening, enzovoort. Het lukt de Adviesraad steeds beter beleidsterreinen in de breedte op te pakken. Een nieuw onderwerp is: de gezamenlijke intake op het gebied van werk en inkomen en de gegevensuitwisseling.

Oordeel

Deze aanpak laat volgens de jury zien dat je als cliëntenraad niet in je eentje aan de slag hoeft om informatie over de leefwereld van cliënten te verzamelen, maar dat je daarvoor je maatschappelijke partners kunt inzetten. Bijzonder en handig is dat het spreekuur van de CR op het bureau van Humanitas (veilige omgeving) plaats vindt.

Niet genomineerd

7. Cliëntenraad Deurne

Bijeenkomst Deurne

De cliëntenraad wilde de gemeente laten zien wat mensen werkelijk meemaken als uitkeringsgerechtigde van de gemeente. Naar hun idee heeft de gemeente een beperkt beeld over hoe cliënten het leven met een uitkering ervaren. Dat komt onder meer doordat uitkeringsgerechtigden zich bij het Werkplein in Helmond moeten melden en daar een groot deel wordt 'afgehandeld'. Hierdoor blijven ervaringen en klachten ook grotendeels in Helmond. Om die ervaringen aan de eigen gemeente kenbaar te maken, organiseerde de cliëntenraad een besloten bijeenkomst waarin cliënten hun verhaal konden doen en gemeenteraadsleden alleen maar mochten luisteren.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- Hoe ervaart een cliënt de gemeente het rondkomen van een uitkering? Volgens de cliëntenraad heeft de gemeente daar maar een beperkt beeld van. De cliëntenraad heeft vervolgens een idee ontwikkeld om cliënten in een veilige omgeving hun verhaal te laten vertellen aan de leden van de raadscommissie. Daarom is een besloten bijeenkomst georganiseerd voor cliënten en de raadscommissie Samenleving. Daarin vertelden cliënten in vertrouwen wat ze meemaken en ervaren. De leden van de raadscommissie kregen de opdracht alleen te luisteren.
- De uitnodiging is zorgvuldig opgesteld, met waarborgen voor privacy omdat mensen anders niet komen of niets durven te zeggen.
- Het is gelukt om deelnemers te vinden. Bij de bijeenkomst hebben 14 cliënten hun verhaal gedaan. Dat was in januari van dit jaar op een dag dat er normaal gesproken een commissievergadering zou zijn.
- Er is inmiddels een verslag gemaakt op basis van aantekeningen van de leden van de cliëntenraad om de ervaringen goed samen te vatten. Er wordt gewerkt aan Youtube filmpjes met animaties, gebaseerd op de verhalen. Hiermee wil de cliëntenraad een stem creëren voor mensen die er moeite mee hebben om zich te uiten of waarvoor de te nemen drempel te hoog is. De filmpjes moeten kijkers (politiek en cliënt) aan het denken zetten en herkenning bieden aan mensen in dezelfde positie en die zelfs stimuleren ook hun verhaal te vertellen.
- De reacties van de politieke partijen waren positief: zij vonden de verhalen een echte eye-opener. Het is nog te vroeg om te zeggen of dit politiek effect heeft gehad.
- De cliëntenraad gaat nu verder met het organiseren van meer van deze bijeenkomsten en betreft ook de politiek erbij.
- Daarbij speelt ook een groot enthousiasme om het verhaal via animatiefilmpjes in beeld te brengen en te verspreiden ('Wees creatief').

Oordeel

De jury vindt het bijzonder dat de CR Deurne erin is geslaagd een veilige omgeving te creëren waar cliënten zich vrij kunnen uitspreken, terwijl gemeenteraadsleden daarbij aanwezig zijn. Het toepassen van filmpjes maakt de verhalen nog indringender. De toekomst moet uitwijzen welke impact dit politiek heeft.

Niet genomineerd

8. Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum

Leefervaringen bij de voedselbank op tafel van de gemeente

Bij de voedselbank komen mensen met ieder een eigen verhaal. Deze verhalen bieden veel informatie voor cliëntenraden. De cliëntenraad Hilversum gebruikt de Voedselbank als bron van nuttige informatie voor haar werk.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- De mensen die aankloppen bij de voedselbank zijn lang niet alleen mensen die een uitkering hebben. Ook mensen met een eigen huis of zelfstandigen melden zich daar. Ze komen bij de voedselbank omdat ze aan de grond zitten. Hun verhalen leveren veel informatie op voor de cliëntenraad.
- Om die verhalen op te halen, is het zo geregeld dat de voorzitter van de CR de intake voor de voedselbank doet. Deze koppelt de informatie anoniem terug aan de CR. Uit de opgehaalde informatie blijkt vaak dat het beleid en de uitvoering en de werkelijkheid werelden apart zijn, en dat de uitvoering niet altijd volgens het vastgestelde beleid verloopt. Ook constateert de CR regelmatig dat er geen gebruik wordt gemaakt van de voorzieningen die er zijn.
- Door het verzamelen van ervaringen en uit te zoeken welke oplossingen er bestaan, is de cliëntenraad expert geworden in regelgeving en hoe die wordt uitgevoerd. Met name ook in hoe verdere schulden voorkomen kunnen worden. Dit draagt bij tot betere advisering aan cliënten van de voedselbank, maar ook aan betere adviezen aan de gemeente over het beleid, de verordening, het monitoren van beleid en verbetering van de uitvoering.

Oordeel

De jury is van mening dat deze aanpak laat zien dat je als CR op zoek moet gaan naar vindplaatsen van mensen die in de knel zitten. Wat er bij de gemeente misgaat, komt dan vanzelf in beeld. Zo kun je het terugbrengen in de beleidscyclus.

Niet genomineerd

9. Cliëntenraad Werk en Inkomen Veenendaal

Bijeenkomst met de achterban als spiegel

De cliëntenraad Veenendaal is per 1 januari 2016 geregionaliseerd met Rhenen en Renswoude. De cliëntenraad kiest ervoor in overleg en met (on)gevraagde adviezen de situatie van de achterban te verbeteren. De CR staat in nauw contact met de achterban. Behalve met Nieuwsbrieven betreft zij de achterban door een jaarlijkse bijeenkomst te organiseren en een door de CR uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- De cliëntenraad Werk en Inkomen van Veenendaal organiseert jaarlijks een bijeenkomst voor de achterban. De CR slaagt erin om een groot aantal cliënten te trekken naar deze bijeenkomsten. In 2015 kwamen 90 cliënten. Over drie onderwerpen zijn de ervaringen gedeeld en zijn opgetekend: re-integratie, communicatie/informatieverstrekking en ervaring met klantmanagers.
- Net als bij de vorige bijeenkomsten blijkt ook nu dat er veel verbeterpunten zijn voor de gemeente. Die zijn besproken ('om commentaar voorgelegd') met de manager afdeling Economie en Werk en met de wethouder sociale zaken.
- Naar aanleiding van de inbreng van de cliëntenraad organiseert de gemeente een interne bijeenkomst (onder leiding van een extern deskundige) om over de omgang met cliënten te spreken.
- Behalve de bijeenkomsten maakt de cliëntenraad periodiek een nieuwsbrief. Daarin wordt onder andere verslag gedaan van de bijeenkomst en wordt ook aangekondigd welke onderwerpen besproken zullen worden op de volgende bijeenkomst. En er staat informatie in over haar bereikbaarheid en openbare vergaderingen
- Naast de bijeenkomsten is op initiatief van de cliëntenraad twee jaar geleden een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit is gedaan door een extern bureau. Het tevredenheidsonderzoek wordt op dit moment herhaald. De vragenlijst is opgesteld in nauwe samenwerking met de cliëntenraad.

Oordeel

Volgens de jury laat de CR Veenendaal zien dat ze degelijk te werk gaat. Het onderhouden van de contacten met de achterban is weliswaar core-business van een CR, maar bijzonder is dat het lukt om zo'n groot aantal (90!) mensen uit de achterban te mobiliseren voor de jaarlijkse bijeenkomst. De intensieve communicatie door middel van Nieuwsbrieven (die echt worden gelezen), de opzet van de dag, het goed verwerken van de informatie en de positieve resultaten bij de gemeente zullen daaraan ongetwijfeld bijdragen.

Genomineerd

10. Participatieraad Wmo Zaanstad

De werkwijze Zaanstad met vertel- en verhaaldagen

De Participatieraad Wmo is een brede raad: zij bestaat uit leden die actief zijn in andere bewegingen en cliëntorganisaties. Door deze brede vertegenwoordiging kan zij uit veel ervaring putten, en is de raad in staat effectiever invloed uit te oefenen op de gemeente via haar adviezen en discussiebijdragen. Een van de methoden om informatie uit de achterban op te halen, zijn de verhaal- en verteldagen.

Informatie/innovatie/effect/voorbeeld:

- De Participatieraad Zaanstad organiseert verhaal- en verteldagen. Mensen vertellen dan hun persoonlijke verhalen, waardoor de menselijke leefwereld in beeld komt. Uit de verhalen wordt duidelijk waar mensen meer ondersteuning bij nodig hebben, waar de uitvoering beter kan en wat de gevolgen zijn als die niet adequaat is.
- Op deze dagen worden zowel zorg- als welzijnsorganisaties uitgenodigd als de gemeentelijke politiek. De Participatieraad slaagt er in juist mensen in beeld te brengen die lastig te bereiken zijn (dak- en thuislozen, mensen met psychische klachten of verstandelijke beperking). Maar ook professionals krijgen van de Participatieraad het woord. Zij komen soms ook in een spanningsgebied terecht tussen betrokkenheid en de eisen van de 'systeemwereld'.
- Een belangrijke invalshoek van deze raad is dat zij er voor kiezen een levensbrede en integrale benadering in te brengen. Dat blijkt onder andere uit hun geschiedenis waarin zij gepleit hebben voor 'Design-for-all', Agenda 22 als leidraad voor hun adviezen (red: dit zijn uitgangspunten gekoppeld aan universele mensenrechten en aan een inclusieve samenleving).
- Door de diverse en gebundelde kennis en ervaring van de Participatieraadsleden, is deze raad steeds vaker in een vroegtijdig stadium betrokken bij het maken van beleid. Zo wordt de inbreng van de Participatieraad, het belang van de mensen om wie het gaat 'meegebakken' in de voorstellen. Er zijn een aantal terreinen waar dat is gelukt, bijvoorbeeld bij de onderwerpen: jeugdzorg/-hulp, privacy, en armoedebeleid. De Participatieraad heeft onlangs het initiatief genomen om de toezichtfunctie gezamenlijk in en met de gemeente vorm te geven. Daardoor is er een kader voor kwaliteit en toezicht binnen het sociale domein dat nu nadrukkelijk vertrekt vanuit het cliëntperspectief. De toezichtfunctie is namelijk ook naar de gemeenten gedecentraliseerd, maar nog nauwelijks lokaal in gevuld.

Oordeel

De vertel- en verhaaldagen laten volgens de jury zien dat dit een goede methode is om als Participatieraad of cliëntenraad gevoed te worden. Op deze manier kan de brede kennis over de leefwereld gebruikt worden voor de dialoog met de gemeente. Ook de breedte (onderwerpen en betrokken groepen) die de Participatieraad kiest, spreekt de jury aan.

Genomineerd

Jurering

De jury is op 22 februari 2016 bijeen geweest om de voordrachten te bespreken en een aantal voordrachten te nomineren voor de Cliënt in Beeld-prijs.

Bij haar beoordeling hanteerde de jury de basiscriteria voor de prijs: sociale zekerheid en cliëntenparticipatie en het thema voor dit jaar 'Leefwereld op de overlegtafel'.

Eerste selectie

De jury heeft alle voordrachten eerst gewogen op basis van het thema en de vraag of de voordracht hier voldoende bij aansluit. Hierbij had de jury drie overwegingen:

- + voldoet aan het thema
- +/- voldoet niet helemaal aan het thema maar dient wel nader te worden besproken
- voldoet niet aan het thema

Naar aanleiding van deze eerste weging heeft de jury besloten dat alle voordrachten (min of meer) aansloten op het thema en volgde de tweede selectie.

Tweede selectie

De jury heeft de voordrachten vervolgens beoordeeld op de volgende criteria:

- Is de kandidaat er met de activiteit in geslaagd informatie uit de achterban op te halen en op de overlegtafel te brengen?
- Heeft de aanmelder met de activiteit een innovatieve of originele methode gebruikt?
- Heeft de kandidaat effect bereikt met het inbrengen van de leefwereld van de achterban?
- Is de aanpak van de kandidaat een voorbeeld waar cliëntenraden in de sector Werk en Inkomen van kunnen leren?

Op basis van deze criteria heeft de jury de voordrachten beoordeeld. Op basis van deze criteria gaven de juryleden iedere voordracht punten: van 0 tot 3. Op basis van de opgetelde scores kwamen vier genomineerden en één winnaar naar voren. Over de winnaar van de juryprijs waren de juryleden unaniem.

Algemeen

Allereerst spreekt de jury haar waardering uit voor het feit dat cliëntenraden en andere aanmelders de moeite hebben genomen om zichzelf voor te (laten) dragen. Al jaren is bekend dat er sprake is van een (te) grote bescheidenheid van cliëntenraden en -organisaties over hun werkzaamheden en behaalde successen. Men vindt het zelf allemaal heel normaal wat er gedaan en bereikt wordt. Maar het mag wel eens gezegd worden dat ook kleine successen vaak grote inspanningen vergen. Cliëntenparticipatie en -zeggenschap zijn nog steeds hard nodig. En om bij het thema te blijven: het blijft zeker nodig om de politiek en uitvoeringsorganisaties te confronteren met de uitwerking van regels en uitvoering op de mensen waar het om gaat.

Het is prettig om te zien dat zo velen zich met zoveel passie en energie (blijven) inzetten. Eigenlijk is iedere voordracht al een prijs waard. De jury moet zich echter net als voorgaande jaren beperken in aantal genomineerden en daarom is zij genoodzaakt selectief te zijn.

Nominaties

De vier genomineerden zijn (in willekeurige volgorde):

- 1. Cliëntenraad Werk en Inkomen Veenendaal - Bijeenkomst met de achterban als spiegel**
- 2. FSU Jongerenteam, Friesland - Voor jongeren, door jongeren**
- 3. Participatieraad Wmo Zaanstad - De werkwijze Zaanstad met vertel- en verhaaldagen**
- 4. Groot MO/GGZ overleg - Zwartboek kostendelersnorm**

Winnaar Juryprijs

De jury heeft als winnaar van Client in Beeldprijs 2016 gekozen voor

FSU Jongerenteam, Friesland - Voor jongeren, door jongeren

Bij de puntentelling kreeg dit initiatief van de jury op afstand de meeste punten.

FSU Jongerenteam is zonder discussie vastgesteld als winnaar van de Client in Beeldprijs 2016.

De jury vindt dit initiatief bijzonder omdat jongeren moeilijk te mobiliseren zijn voor het werken voor cliëntenraden. Zij zijn ook moeilijk te bereiken door cliëntenraden. FSU Jongerenteam laat zien dat jongeren wel degelijk te motiveren zijn voor het cliëntenraadswerk: zij zijn actief in hun eigen team en weten hun doelgroep te bereiken. FSU Jongerenteam maakt ook duidelijk dat jongeren op een andere manier te werk gaan en op een andere manier bereikt moeten worden dan op de gebruikelijke wijze. Zij gebruiken social media, filmpjes en gaan erop af met actieve en activerende werkvormen zoals het werken met spellen: methoden die passen bij hun generatie. En met succes, want ze halen de informatie op over de leefwereld van werkzoekenden en jongeren met een beperking. Informatie die nodig is om deze groep te ondersteunen en waarmee de cliëntenraad vervolgens in gesprek kan gaan met de gemeente. De jury geeft een grote pluim aan het FSU Jongerenteam en hoopt dat dit voorbeeld navolging krijgt in de rest van het land.

Van alle vier de genomineerde voordrachten wordt een film getoond tijdens het congres van de LCR. Hieruit kiezen de deelnemers aan het congres op de dag zelf een winnaar voor de publieksprijs.