



Stand van zaken landelijke denktank toekomst cliënten- en burgerparticipatie 2013-2014

oplegger bij de notitie 'Ideeën over een integrale benadering van burger- en cliëntenparticipatie en de voorwaarden hiervoor'

Tijdens de eerste bijeenkomst van de 'landelijke denktank' op 6 mei 2013 hebben we vanuit verschillende perspectieven de ontwikkelingen in cliënten- en burgerparticipatie besproken (Wmo, AWBZ, Jeugdzorg, Werk en inkomen). Dit was een vruchtbare bijeenkomst, ook omdat we met raden en organisaties vanuit diverse gremia aan tafel zaten. Tegelijkertijd zijn er concrete actiepunten geformuleerd die we met elkaar willen oppakken, namelijk 1. ideeën genereren voor een meer integrale benadering van burger- en cliëntenparticipatie en 2. de voorwaarden hiervoor. Beide onderdelen hebben we in september 2013 in aparte groepjes voorbereid met verschillende deelnemers uit de landelijke denktank. De uitkomsten heeft Movisie verwerkt in een concept notitie die de basis vormde voor de tweede bijeenkomst van de landelijke denktank op 6 november 2013. De reacties zijn verwerkt tot onderliggende definitieve notitie.

Voor 2014 willen we weer twee bijeenkomsten organiseren. Enerzijds gericht op uitwisseling met gemeenten: hoe kijken zij aan tegen de toekomst van cliënten- en burgerparticipatie, de ideeën die wij daarover hebben en ook in relatie tot de gemeenteraad? Anderzijds gericht op het omzetten van kennis in daden en uitwisseling op de concrete casuïstiek die dan ontstaat. Belangrijk daarbij is meer betrokkenheid van cliënten in de uitwisseling.

We hebben met elkaar gezien dat er in de praktijk verschillende keuzes voor de toekomst te maken zijn. Aan welke knoppen kun je draaien? Movisie is samen met Catrinus Egas aan de slag om uit het beschikbare materiaal van de denktank die knoppen te destilleren. Dit zijn punten waar de praktijk vervolgens mee kan experimenteren. Idee is dat de verschillende deelnemers van de denktank een of meerdere punten 'adopter', de kennis daarover omzetten in daden (of dat misschien al doen) en dat we de ervaringen met deze experimenten uitwisselen en van elkaar leren. Een soort 'pilots van onderop'.

Vraag: heel graag horen we jullie reactie op dit idee. Een voorzet voor die knoppen waaraan je kunt draaien, komt binnenkort naar jullie toe om op te reageren. Evenals een voorstel voor een datum voor de eerste bijeenkomst in 2014.

Karin Sok
Marjoke Verschelling

Ideëën over een integrale benadering van burger- en cliëntenparticipatie en de voorwaarden hiervoor

Ontstaan uit twee voorbereidings sessies met deelnemers van de 'landelijke denktank toekomst cliënten-en burgerparticipatie' en definitief gemaakt tijdens de bijeenkomst van deze denktank op 6 november 2013.

1. Integrale benadering

Bij een integrale benadering van burger- en cliëntenparticipatie nemen we de leefwereld als uitgangspunt in plaats van de systeemwereld. We starten en sluiten aan bij daar waar burgers/cliënten zich bevinden en bewegen. Bottom-up. Dit betekent dat we veel meer van onderop werken, vanuit de thema's die burgers bezighouden. En de uitkomsten daarvan inpluggen op die plekken waar het beleid en de uitvoering geraakt/beïnvloed kan worden. Dit betekent dus ook dat de thema's die burgers bezighouden veel meer leidend zijn in plaats van dat de gemeentelijke beleidsprocessen die thema's bepalen. De overheid mag participeren in het leven van burgers in plaats van dat burgers mogen participeren in het beleid.

Niveaus/plekken waar je kan beïnvloeden en betrokken kan zijn (volgens de systeemwereld)

1. Landelijke beïnvloeding
2. Provinciale kaders
3. Regionaal: gemeenschappelijke regelingen – regionale aanpak
4. B&W
5. Gemeenteraad
6. Participatiebedrijven en maatschappelijke organisaties die taken in de beleidsvorming- en uitvoering van gemeenten overnemen¹
7. Wmo- en cliëntenraden / belangenorganisaties / bewonersraden
8. Burgers/cliënten/bewoners van wijken en buurten

De integrale benadering vraagt dat we vanuit niveau 8 naar boven werken, bottom-up! Vanuit de thema's op het terrein van wonen, werken en welzijn, die spelen in het dagelijks leven van mensen. Een aantal aandachtspunten hierbij zijn:

- Bij cliëntenparticipatie is er sprake van een adviesroute en een belangenroute. Daarom is het niet logisch om de plek en functie van belangenorganisaties te vervangen met een Wmo-raad. Deze laatste heeft een andere functie en plek in het beleidsproces. Desondanks is er ontwikkeling gaande waarbij raden en hun verschillende functies worden samengevoegd. Belangrijk is dat belangenbehartiging als functie hiermee niet verdwijnt (het recht van belangenbehartiging claimen en het dus anders framen of beleggen).

¹ Denk aan werkbedrijven, ICT-zaken, belastingen, welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening. Als gevolg van privatisering weet de gemeente niet meer hoe bepaalde zaken in de praktijk functioneren. Je moet dan als Wmo- of cliëntenraad, burger of cliënt bij die bedrijven en organisaties zijn, om kwaliteit van beleid en dienstverlening te beïnvloeden.

- Wanneer we alleen bezig zijn met de thema's, die concreet zijn en mensen raken, via ontmoeting, contact en alternatieve en meer tijdelijke participatievormen, dan krijgen we het gemeentelijk of regionaal beleid niet automatisch geraakt/beïnvloed. Dus moeten we vanuit wat burgers bezighoudt, zoeken naar de juiste plek om die invloed uit te oefenen.
- Tegelijkertijd vindt beleidsvorming steeds meer plaats in de samenleving. Dit maakt burgerinspraak/participatie steeds minder goed te vangen in een adviesraad voor de gemeente.
- Hoe kom je aan die thema's, die burgers belangrijk vinden? Een signaleringsfunctie is nodig, waarmee we collectieve signalen kunnen oppikken.
- Een integrale benadering, bottom-up, vraagt meer ontvankelijkheid van beleidsmakers. Zij zullen de boer op moeten voor ontmoeting en dialoog met mensen.

Wat is er nodig om zo'n integrale benadering te realiseren?

Antennes in de samenleving

Het is zaak om de signalering 'spontanistisch' te benaderen, door allerlei antennes in de samenleving te organiseren en te faciliteren (bijv. gemeente Utrecht faciliteert clubjes vanuit agenda 22 die signalen oppikken, via thuiszorg signalen, signalen via enquêtes en ontmoetingen, welzijnswerk om verbindingen te leggen). Dit moet een netwerk worden en hiervoor is creativiteit nodig. Contact leggen, communiceren met burgers en het ophalen van signalen vraagt namelijk om meerdere kanalen en aanpakken naast elkaar. Via uitnodigingen, lokale kranten, sociale media, andere cliëntenraden en platforms, huiskamervergaderingen, oploopjes, creatieve sessies, et cetera. Cliënten- en Wmo-raden krijgen via die antennes signalen en geven zelf ook signalen af. De cliëntenraad van Reinaerde heeft de structuur van een vlinder: het vlindermodel. De ene vleugel heeft de functie van signalen ontvangen, oppikken, op zoek gaan. De andere vleugel heeft de functie om die signalen te vertalen naar beleid, specifieke expertise te zoeken. Voor beide functies heb je een andere competenties nodig, dus vaak andere mensen. Dit model doet meer recht aan de signaleringsfunctie van een raad en maakt het mogelijk meer te differentiëren in wat mensen leuk en belangrijk vinden om te doen binnen een raad.

Aandachtspunt bij de signaleringsfunctie: het gaat om collectieve in plaats van individuele signalen en hoe kun je in die signalering voldoende representativiteit realiseren (hoe zwaar moet die representativiteit wegen, wat moeten we daar in na willen streven?).

Geschikte thema's en tijdelijke inzet van mensen

Geschikte thema's zijn thema's die voldoende concreet zijn en aansluiten bij wat mensen bezighoudt en waar ze over mee willen denken. Voor dat meedenken is een tijdelijke inzet van burgers/cliënten nodig. Die tijdelijkheid en concreetheid werkt goed voor betrokkenheid van mensen met een beperking en voor een bredere en meer diverse betrokkenheid en deskundigheid van burgers.

Let op bij wat je vraagt aan de doelgroep. Blijf binnen de kaders van waar je invloed op hebt en zoek naar positieve formuleringen, zodat je uitnodigt tot constructief meedenken.

Kerngroep o.i.d.

Iemand/iets nodig die zicht heeft op de plekken en strategie om het beleid op het betreffende thema te beïnvloeden en/of die het proces bewaakt. Bijv. een soort kerngroep. Zo'n kerngroep moet weten waar de warme contacten liggen met beleidsmakers en zelf ook contacten hebben. Dit is van belang voor het uitoefenen van invloed. Maar deze kerngroep moet ook vanuit een onafhankelijke positie procesbegeleider zijn, die bij zowel veldpartijen, gemeenten als cliënten en burgerorganisaties iets in gang zet. En die in de procesbewaking accent legt op de minst gearticuleerde belangen en groepen.

Gemeentelijke aanjagers en verantwoordelijken

Binnen de gemeente zijn aanjagers voor contacten met burgers/cliënten nodig: ambtenaren die daarvoor binnen de gemeentelijke organisatie draagvlak, enthousiasme en wil creëren. Maar die ook verantwoordelijk zijn dat het geluid van burgers/cliënten in het beleid is verwerkt. Uiteindelijk zullen alle ambtenaren de omslag moeten maken naar een manier van werken waarbij betrokkenheid van cliënten/burgers en co-creatie gemeengoed is.

Kwalitatief goede adviesraden en/of een heroriëntatie op hun rol

Daarnaast blijven adviesraden, zoals de huidige Wmo- en cliëntenraden een belangrijk onderdeel van het geheel. Het is een plek waar continuïteit gegeven kan worden aan de stem van burgers en cliënten en een plek van waar uit invloed uitgeoefend kan worden op het beleid. Dit vraagt om goed functionerende Wmo- en cliëntenraden, die kwaliteit leveren. Hier zijn verschillende zaken voor nodig, zoals:

- wederkerigheid en co-creatie in het proces tussen gemeente en raad, waarin zicht is op elkaars belangen;
- constructieve inbreng van Wmo- en cliëntenraden (geen klaagzang) en vroegtijdige betrokkenheid, want dit levert tijd op aan het eind van het beleidsproces. De werkwijze van de ambtenaar en de ruimte die hij/zij geeft is hierin van belang;
- continue stroom van contact en ontmoeting met burgers/cliënten, zodat je op het moment van een nieuw beleidsonderwerp weet wat er ongeveer leeft. Op dat moment begin je niet bij nul;
- ontkrachten dat betrekken van burgers en cliënten geld kost.

Mogelijk kunnen dergelijke raden ook de rol vervullen van zo'n kerngroep zoals in de voorgaande paragraaf is beschreven, maar dit vraagt een heroriëntatie op rol, functie en taak. Voor dit laatste gaan langzaam stemmen op.

De Wmo-raad zou meer focus moeten leggen op haar signaleringsfunctie. Cliëntenraden, belangenorganisaties, Wmo-raden zouden andere keuzes moeten maken: minder energie stoppen in alle beleidsnotities en daar reacties op formuleren, en meer energie in informatiebijeenkomsten met burgers/cliënten, panels, thema cafés, huiskamergesprekken, et cetera. In deze vormen van participatie vertalen cliëntenraden, belangenorganisaties en Wmo-raden de beleidsmaatregelen naar het leven van alledag. Burgers/cliënten kunnen vanuit hun ervaringen kennis toevoegen, wat waardevolle voeding is voor de raden. Het is informatie voor beleidsvorming en toetsing van het beleid (kwaliteitseisen).

De nieuwe positie/rol van adviesraden is veel meer midden in de samenleving, de civil society, met een rol in het activeren en verbreden van activiteiten voor doelgroepen. Inspraak en beleidsbeïnvloeding zouden daar ook op gericht moeten zijn: is iedereen wel welkom? Ook bij burgerinitiatieven?

Effectiviteit / meerwaarde van cliëntenparticipatie

Wanneer heeft de gemeente er iets voor over om te investeren in cliëntenparticipatie? Een idee is om een MKBA uit te laten voeren, om opbrengsten van cliëntenparticipatie scherp te krijgen. Opbrengsten zijn gelegen in efficiency, draagvlak en kwaliteit van beleid en dienstverlening.

2. Voorwaarden voor zo'n integrale benadering

Welke voorwaarden zijn nodig om een integrale benadering van burger- en cliëntenparticipatie vorm te geven, waarbij we uitgaan van een optimale combinatie van formele en informele vormen van burger- en cliëntenparticipatie, zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven? In hoofdstuk 1 staat al een aantal voorwaarden her en der genoemd. Op basis van verschillende publicaties over beleidsparticipatie en een brainstorm in de voorbereidingsgroep, zijn voorwaarden geanalyseerd, gebundeld en geordend, waarvan hieronder een overzicht.

De documenten die zijn bekeken kunnen worden onderverdeeld in vijf categorieën:

1. Voorwaarden vanuit een specifieke doelgroep
2. Voorwaarden voor cliëntenraden
3. Voorwaarden voor Wmo-raden
4. Gecombineerde raden en fusieprocessen
5. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid

Meest voorkomende voorwaarden in deze stukken:

1. De relatie tussen overheid en burgers/cliënten: een gezamenlijk proces
2. Verwachtingsmanagement
3. Faciliteiten (ondersteuning en kosten vergoeden)
4. Vroegtijdig betrokken zijn
5. Eigen agenda bepalen: stelling nemen, prioriteiten stellen en keuzes maken
6. Neem tijd
7. Invloed zichtbaar en transparant maken
8. Onafhankelijke raad, voorzitter en gespreksleider
9. Heb oog voor minder mondige mensen en groepen – met wie spreek je?
10. Zet informele en creatieve vormen in: participatie die past
11. Zet ieder in z'n kracht
12. Samenstelling van de formele raden en deskundigheid
13. Zorg voor veiligheid en vertrouwen
14. Vindbaar en toegankelijk
15. Direct contact met het netwerk
16. Samengaan of samenwerken raden onderling
17. Ervaringsdeskundigheid

Zie de bijlage voor meer informatie over deze voorwaarden en de publicaties die hiervoor zijn geraadpleegd.

Omslag realiseren

Er is een omslag in het veld nodig om tot een meer integrale benadering te komen en wat zou daarbij kunnen helpen?

- 'witte raven': aan de slag met de koplopers in pilots, laat de rest maar even
- training gemeente: burgers/cliënten ontmoeten, nieuwe vormen, dialoog
- andere verhoudingen overheid-burger
- laten zien, doen en ervaren: concrete praktijkvoorbeelden, business cases

Bijlage Analyse voorwaarden voor een integrale benadering van burger- en cliëntenparticipatie

1. De relatie tussen overheid en burgers/cliënten: een gezamenlijk proces

- De wethouder en ambtenaren maken deel uit van het proces van verandering in denken en handelen. Ze willen deze uitdaging aangaan. (Notitie Participatie Friese Meren)
- Duidelijke regierol van de gemeente: zij is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een effectieve burgerparticipatie en het faciliteren ervan. (Notitie Participatie Friese Meren)
- Bouw aan gezamenlijke doelstellingen. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Maak werkwijze en cultuur van de organisaties bespreekbaar en kom tot een werkwijze die voor iedereen aanvaardbaar is. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Onderken als sociale dienst de gevoeligheden en cultuurverschillen, en zie het als een kracht. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Werk als gemeente samen met de cliëntenraad en leer elkaar kennen. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Een persoonlijke aanpak om mensen te werven. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Werk ook aan de samenwerking onderling. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Open en gelijkwaardige houding van de gemeente. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Geef de ruimte en laat je verrassen. In ieder overleg moet ruimte zijn om vrij met elkaar te praten, je verhaal kwijt te kunnen, vragen te stellen, open te discussiëren. Al pratend komen vaak heel wezenlijke onderwerpen op tafel. Niet te veel in formele vergaderstructuur. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Een verordening die ruimte schept. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Wederzijds inleven is van belang voor beleidsparticipatie. Het bespreken van waarom zaken gaan zoals ze gaan, kan veel helderheid en begrip opleveren. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Als er ruimte en openheid is om dergelijke vragen zonder oordeel met elkaar te bespreken, heeft de participatie een grotere kans van slagen. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Kant van de gemeente: 'bewustzijn' dat cliëntenparticipatie helpt bij goed(e) beleid/uitvoering. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Commissie beroep en bezwaar bij niet volgen van gemaakte afspraken tussen overheid/bestuur en cliëntenraad. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Basis vastleggen voor beleidsbeïnvloedende verordening – voorgenomen besluit kan pas op de agenda en advies cliëntenraad. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Geschillencommissie (als gemeente en cliëntenraad het niet eens zijn over voorwaarden). (Flappen uit de bijeenkomst van 11 september 2013)
- Verordeningen cliëntenparticipatie vormgeven vanuit burgers/cliënten. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Een goede onderliggende verordening cliëntenparticipatie en burgerparticipatie. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Integriteit in benaderen van cliënten (geen doelgroepen). (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- De raden worden door de gemeente afdoende betrokken via adviesvragen en de mogelijkheid ongevraagd advies te geven. (Samen sterk)
- Structureel overleg met de gemeente: ambtelijk en bestuurlijk. (Samen sterk)

2. Verwachtingsmanagement

- Ben duidelijk over met welk doel je mensen benadert. (Op de kaart)
- Bepaal vooraf het doel van de beleidsbeïnvloeding. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Een helder en aansprekend vraagstuk. (Op de kaart)
- Zorg dat er werkelijk iets te beslissen valt en er ruimte is voor inbreng van de doelgroep. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Investeer bij de start van het proces met het uitspreken van ieders doel, rol en verantwoordelijkheid in het participatieproces. Maak concreet wat je mag en kan verwachten van elkaar en ook wat niet mogelijk is. Omdat verwachtingen in de loop van de tijd kunnen veranderen, is het goed dit gesprek af en toe opnieuw te voeren. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Zorg voor terugkoppeling. Cliënten kunnen het gevoel krijgen dat de gemeente niks doet met hun voorstel en hen niet serieus neemt. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Realistische verwachtingen bij alle partijen. Het moet voor leden duidelijk zijn dat een cliëntenraad niet draait om het behartigen van individuele belangen, het moet duidelijk zijn welke inspanningen en tijd van hen verwacht worden. Ook de gemeente moet realistisch zijn over wat ze kunnen verwachten. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Cliëntenraden hechten over het algemeen veel waarde aan duidelijke afspraken met de gemeente. Geef als gemeente daarom aan op welke beleidsterreinen je de cliëntenraad willen betrekken en op welk moment van de beleidsontwikkeling dat plaatsvindt. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Regelmatige afstemming is belangrijk tussen de gemeente en de cliëntenraad. Door te overleggen over wat de cliëntenraad kan oppakken en op welke onderwerpen adviezen een toegevoegde waarde kunnen hebben. Dit schept reële verwachtingen. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Stem uw verwachtingen af met de gemeente. De gemeente moet ook helder zijn in hoeveel ruimte er is voor participatie per onderwerp. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Vrije ruimte voor CP/BP afbakenen. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Duidelijke verwachtingen en afspraken. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Duidelijkheid: Wie is de cliënt? Wat is het doel? Hoe gaan we het doen? (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)

3. Faciliteiten (ondersteuning en kosten vergoeden)

- Ondersteuner is bekend met de doelgroep en wordt vertrouwd, laagdrempelig, maar niet vervangen dus achter de cliënt staan. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Maar ook door trainingen en cursussen. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Opleiding, training en begeleiding. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Een reëel, professioneel budget. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Een Ambtelijk Secretaris. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Deskundigheid van de cliëntenraad een belangrijke randvoorwaarde. (De cliënt centraal)
- Praktische ondersteuning en deskundigheidsbevordering. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- En cliëntenraad moet goed worden gefaciliteerd. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Faciliteer cliëntenraden bij dat proces en bij het opzetten van een regionale cliëntenraad. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Zowel directe als indirecte kosten. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Budget voor reiskosten en onkosten. (Op de kaart)
- Kennisbank. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- E-community. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Goede ondersteuning. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Goede scholing cliëntenradenleden. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)

- CR ondersteuning bieden: middelen, ondersteuning, scholing. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Recht op professionele begeleiding. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Een gemeente die cliënten wil (of moet) horen en iets wil (of moet) doen met de signalen. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Bruggenbouwen tussen beleidsmakers – burgers/cliënten. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Raden afdoende ondersteuning krijgen om hun werk goed te doen, en afspraken hierover zijn vastgelegd. (Samen sterk)
- De raden voldoende mogelijkheden hebben voor scholing. (Samen sterk)

4. Vroegtijdig betrokken zijn

- Proactief optreden. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Wees bij de fusie. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Praat op tijd mee. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Instrumenten die bedoeld zijn om tot een meer klantgerichte uitvoering of een betere dienstverlening te komen moeten in een vroeg stadium worden ingezet. Ze moeten een integraal deel vormen van de verbetercyclus. (De cliënt centraal)
- Cliëntenraden vroeg in het beleidsontwikkeling bij het proces betrekken. Dat hoeft niet altijd om een formeel advies te gaan. Cliëntenraden laten deelnemen aan informele besprekingen wanneer nota's in een conceptfase zitten. Een eerdere dialoog kan tot onderlinge afstemming leiden. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Betrek cliëntenraden ruim van tevoren als je gaat samenwerken met andere gemeenten en beleid en uitvoering worden overgedragen aan nieuwe organisaties. Tenminste een jaar voor het fusieproces. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Beleid in een vroeg stadium bespreken met de cliëntenraad. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- De raden voldoende vroegtijdig bij beleidsvragen en ontwikkelingen betrekken. (Samen sterk)
- De raden ook bij regionale beleidsontwikkeling vroegtijdig betrekken. (Samen sterk)

5. Eigen agenda bepalen: stelling nemen, prioriteiten stellen en keuzes maken

- Een actie/jaarplan. Prioriteiten zelf stellen. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Bereid je voor en neem stelling. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Evalueer regelmatig. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Laat cliëntenraden prioriteiten stellen aan de onderwerpen waar zij zich mee bezig willen houden, want over alles adviseren kan niet. Dus keuzes maken. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Scherp uw visie aan. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Zelfstandig apart vergaderen/beraadslagen. Hou je onafhankelijkheid. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Het mogelijk is om zelf onderzoek te kunnen (laten) uitvoeren. (Samen sterk)
- De raden een eigen agenda mogen voeren. (Samen sterk)

6. Neem tijd

- Schep condities om een coöperatief en integraal participatiebeleid vorm te geven. Doe dat door een proces te starten waarbij burger en maatschappelijke organisaties de tijd hebben om een verandering in denken en handelen op gang te brengen. Dit geldt ook voor ambtenaren en wethouders. (Notitie Participatie Friese Meren).
- Tijd nemen is belangrijk om ook de conserverende houding van de burger te doorbreken. (Notitie Participatie Friese Meren).
- Geduld betrachten. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Neem de tijd. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)

7. Invloed zichtbaar en transparant maken

- Invloed moeilijk vast te leggen van informele manier van beleidsbeïnvloeding, omdat dit niet schriftelijk is vastgelegd. (De cliënt centraal)
- In uiteindelijk beleid zichtbaar maken wat inbreng is vanuit cliënten/burgerparticipatie. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Adviezen vaak worden overgenomen. Bij niet-overnemen: dat tekst en uitleg wordt gegeven over de keuzes die zijn gemaakt. (Samen sterk)

8. Onafhankelijke raad, voorzitter en gespreksleider

- Goede gespreksleider in fusieprocessen, onafhankelijk, kan mensen verleiden tot ideeën en reacties, humor, improvisatievermogen, interactieve bijeenkomst, creatieve methoden). (Notitie Participatie Friese Meren)
- Een onafhankelijke voorzitter. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Voorzitter belangrijke rol, bewaken dat alle onderwerpen of beleidsterreinen voldoende aan bod komen. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)
- Eigen 'raad', eigen budget, eigen beleid, eigen visie e.d., niet de wethouder als voorzitter van het panel. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Breder perspectief, integraal, onafhankelijk/voorz. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Leden in CR 'verschonen': 'duidelijk' dat zij vrijuit mogen spreken. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- De raden een eigen agenda mogen voeren. (Samen sterk)
- Het mogelijk is om zelf onderzoek te kunnen (laten) uitvoeren. (Samen sterk)

9. Heb oog voor minder mondige mensen en groepen – met wie spreek je?

- Ruimte creëren om iedereen zijn input te geven (dus niet alleen dominante mensen), dit kan je ondervangen door in kleine subgroepen te werken. (Notitie Participatie Friese Meren)
- Turven op voorkeur en overeenstemming. (Notitie Participatie Friese Meren)
- Hou voor ogen welke groepen aan tafel zijn vertegenwoordigd en welke niet. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Achterhaal waarom bepaalde groepen niet aan tafel zitten. Deze informatie kan helpen bij het in contact komen met deze mensen. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Andere doelgroepen andere methode: werk ook via sleutelfiguren (maar bouw niet altijd op dezelfde personen). Dit kan het participatieproces op gang brengen. (Bouwstenen voor een goed gesprek)

- Streef naar een zo breed mogelijke inbreng van burgers, ook stille groepen. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- De meest kwetsbare groepen worden ondergesneeuwd in een brede raad (de stem van cliënten Wwb in gecombineerde raden).
- Ook hier mensen met de grootste mond weten zich te organiseren. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)

10. Zet informele en creatieve vormen in: participatie die past

- Naast klassieke vertegenwoordiging ook andere vormen. Bekijken hoe de ervaringen van burgers zo goed mogelijke en met regelmaat verzameld kunnen worden. (Notitie Participatie Friese Meren)
- combineren van vormen leidt tot meerwaarde! (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Gemeenten samen met cliënten een keus maken voor de manier waarop zij met elkaar in gesprek willen gaan. Het doel is leidend. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Gebruik ook informele vormen van cliëntenparticipatie. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Zoek andere vormen dan alleen de formele vormen van beleidsparticipatie. (Op de kaart)
- Veel gemeenten vinden het vasthouden van voldoende geschikte kandidaten een probleem en niet alle doelgroepen worden op deze manier betrokken. Daarom kunnen andere methoden of vormen van cliëntenparticipatie worden ingezet. Dit vraagt om creatieve combinaties van vormen om cliëntenparticipatie lokaal goed in te vullen. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Streef naar een zo breed mogelijke inbreng van burgers, ook stille groepen. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Andere vormen in zetten om groepen te horen. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Creatief in hoe groepen te betrekken en daar kwalitatief goede brede info vandaan halen en dan bedenken hoe je dat het beste voor het voetlicht kunt brengen. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Diversiteit aan werkvormen die aansluiten bij de verschillende talenten van burgers/cliënten. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Prokkel > ontmoeting heel erg van belang vanuit relatie, begrip, maar daarmee kun je nog geen beleid maken. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Verschillende perspectieven bij elkaar brengen (niet: gemeente haalt op bij burgers en dan gaat daar zelf mee aan de slag) > vorm: een cliëntenraad of adviesraad. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)

11. Zet ieder in z'n kracht

- Vaardigheden van beleidsmedewerkers. Onderling contact kan worden versterkt door betrokken te zijn. Kan door kleine successen te boeken en met cliënten te delen. Of uitleggen waarom het niet lukt. Gebaande paden verlaten en te luisteren en oog te hebben voor de situatie van cliënten. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Cliënten moeten gemotiveerd zijn om hun kennis te delen, boven het eigen verhaal uit kunnen stijgen, constructief mee te denken in oplossingen. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Zet mensen in op hun kwaliteiten en interesses om zo zich te kunnen ontwikkelen. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Rekening houden met ieders kwaliteiten. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Zet in op competenties. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)

12. Samenstelling van de formele raden en deskundigheid

- 'Buitenleden' in de raad. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Ervaringsdeskundigen inzetten. (Kaderdocument ervaringsdeskundigheid)
- Er ruime vertegenwoordiging van cliënten in de raden is, die via hun representativiteit en raadpleging van gebruikers in staat zijn het perspectief van cliënten over te brengen. (Samen sterk)
- Er in de raden ook experts zitten, leden aanwezig zijn die goede beleidsadviezen kunnen geven. (Samen sterk)

13. Zorg voor veiligheid en vertrouwen

- Investeer in het zoeken naar contact, ga naar vindplaatsen. Ze komen niet zelf naar de gemeente. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Betrek een sleutelfiguur in eerste instantie. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Interesse tonen en aandacht geven en tijd nemen om naar het verhaal te luisteren. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Bouw aan onderling vertrouwen. (CliPPER 8: Gemengd zwemmen)

14. Vindbaar en toegankelijk

- Zorg voor eenvoudige en begrijpelijke taal, zowel schriftelijk als mondeling. (Op de kaart)
- Zorg voor een centraal aanspreekpunt bij de gemeente voor alle zaken die cliënten aangaan. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- Zorg voor een toegankelijke locatie. (Bouwstenen voor een goed gesprek)
- 'Hertalen stukken'. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Duidelijke taal. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Gerichtte vraag. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)

15. Direct contact met het netwerk

- Informatie uit de eerste hand. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Actief contact met de OR. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Direct contact met de beleidsmakers. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Direct contact met het bestuur. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Actief contact met directie en management. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Actieve benadering van de gemeenteraden. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Maak de bestuurlijke kant ook betrokken. Organiseer bijvoorbeeld twee keer per jaar een bijeenkomst tussen cliëntenraden en gemeentelijk bestuur. Niet alleen ingaan op gevoeligheden maar over de inhoud praten en helder zijn. (Evaluatie cliëntenparticipatie WWB)
- Bouw uw netwerk uit. (Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl)
- Uitvoerders via dienstverleningsovereenkomsten ook deel van beleidscyclus laten bespreken met gebruikers/vragers. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Art. 24 WOR met wethouder en beleidsambtenaar 2 per jaar toekomstplannen bespreken. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- De raden in de gelegenheid worden gesteld om ook de gemeenteraad te informeren over hun werkzaamheden. (Samen sterk)

16. Samengaan of samenwerken raden onderling (zijn ook echt concrete tips en actiepunten)

- Hoe werk je als verschillende belanghebbende samen? (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Contact met andere SW-raden. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Zichtbaar zijn in het landelijke circuit/netwerken. (Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW)
- Samenwerken en samenvoegen vraagt om een goed uitgewerkt idee over cliëntenparticipatie en burgerparticipatie en hoe ze zich tot elkaar verhouden. (Samen sterk)
- Bij samenwerking of samenvoeging van Wmo-raden en WWB-raden is het zeer wenselijk dat van beide werelden het goede behouden blijft. Er moet voldoende ruimte blijven voor het eigene van cliëntenparticipatie en voor het eigene van burgerparticipatie. (Samen sterk)
- Het uitgangspunt is wat de burger of cliënt eraan heeft. Al te snel richt de discussie zich op de vorm van de raden en dat is net waar het om gaat. (Samen sterk)
- Vraag de gemeente om haar visie op burgerparticipatie en cliëntenparticipatie. (Samen sterk)
- Ontwikkel vooral een eigen visie op wat wenselijk is vanuit het perspectief van de burger en cliënt. (Samen sterk)
- Het is belangrijk om vooraf helder te hebben hoe de samenwerking van de gemeente in de regio is binnen de verschillende beleidsterreinen. Wie met wie samenwerkt op de verschillende beleidsterreinen. (Samen sterk)
- Ga na hoe de gemeente toewerkt of bezig is met een breed geïntegreerd beleid. Zoek naar de verdeling van onderwerpen tussen de Wmo-raad en de WWB-raad optimaal is georganiseerd en of het mogelijk is onderlinge afstemming te bereiken. (Samen sterk)
- Zorg dat er altijd voldoende lokale borging is voor zowel de functie van cliëntenparticipatie als burgerparticipatie. (Samen sterk)
- Ben duidelijk over de rol, positie, taken, werkzaamheden, verwachtingen van een raad. Intern moet dit goed duidelijk zijn. Vanuit een heldere eigen positie en voldoende menskracht is het pas echt goed mogelijk om tot samenwerking te komen. (Samen sterk)

17. Ervaringsdeskundigheid

Ervaringswerkers kunnen in het praktijkdomein werken dat gerelateerd is aan werken binnen de institutionele contexten. Deze werkzaamheden kunnen ook met belangenbehartiging te maken hebben, zoals werkzaamheden in een platform of een cliëntenraad. Competenties die zij hiervoor nodig hebben:

- Het deskundig kunnen inzetten van deze ervaringskennis voor bijv. informatieverschaffing, ondersteuning, belangenbehartiging, scholing, consulent en onderzoek. (Kaderdocument ervaringsdeskundigheid)
- De ervaringskennis in verbinding kunnen brengen c.q. kunnen confronteren met andere vormen van wetenschappelijke en praktijkkennis. (Kaderdocument ervaringsdeskundigheid)
- De ervaringskennis verwoorden om tot dialoog te komen. (Kaderdocument ervaringsdeskundigheid)
- Borging van het cliëntenperspectief. (Kaderdocument ervaringsdeskundigheid)
- Betrokkenheid en mix van ervaringsdeskundigheid. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Organiseren van achterbannen: organisatie, platform. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Betrokkenheid/leiding in onderzoek naar tevredenheid. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- CR moet kunnen spreken namens achterban: via lidmaatschap, via raadpleging. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Gesprek echt met cliënten binnen CP, 'cliënten' laten participeren (indien nodig ondersteunen van individuen). (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)

- Mogelijkheid om deskundigheid te halen. (Flappen bijeenkomst 11 september 2013)
- Er ruime vertegenwoordiging van cliënten in de raden is, die via hun representativiteit en raadpleging van gebruikers in staat zijn het perspectief van cliënten over te brengen. (Samen sterk)
- Dat leden van de raden ervaringskennis kunnen vertalen naar collectieve belangenbehartiging. (Samen sterk)

Literatuur/bronnen

- *Bouwstenen voor een goed gesprek; Handreiking participatie binnen de prestatievelden 7, 8 en 9 van de Wmo*, Susan van Klaveren en Betty Noordhuizen, Panteia, september 2012
- *Burgers met een verstandelijke beperking – Op de kaart*
- *CliPPER 8: Gemengd zwemmen; De stem van cliënten Wwb in gecombineerde raden*, Jetske de Jong, Wilma Kuiper en Ger Ramaekers, Stichting CliP, april 2010
- *Criteria voor een succesvolle cliëntenraad binnen de WSW*, Cis van der Vleuten, SW-raad GRWRE/Ergon, januari 2012
- *De cliënt centraal; Programmarapportage Dienstverlenende overheid*, Inspectie Werk en Inkomen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, december 2011
- *Evaluatie cliëntenparticipatie WWB; Een landelijk beeld van de lokale vormgeving*, Mario van den Berg, Hans Bosselaar en Mieke van der Veer, Ipso Facto, juni 2007
- *Flappen bijeenkomst 11 september 2013*, Movisie, september 2013
- *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid*, Jolanda Geerssen, juli 2009
- *Naar een Wmo-raad Nieuwe Stijl; Spiegeldocument voor Wmo-raden en gemeenten*, Karin Sok, Anna van Deth en Henk Beltman, Movisie, november 2011
- *Notitie Participatie Friese Meren*, Nanne de Jong, september 2013
- *Samen sterk; Stroomlijning medezeggenschap in het sociale domein. Landelijke handreiking voor WWB-raden en Wmo-raden*, Maarten de Gouw, Branko Hagen en Else Roetering, Landelijke Cliëntenraad en Koepel Wmo-raden, januari 2013