

VISIEDOCUMENT VERNIEUWING VAN CLIENT- EN BURGERPARTICIPATIE IN FRYSLAN.

*Provinciaal Overleg Cliëntenraden Sociale Zaken Fryslân (POC)
Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (FSU)*

Aanleiding document

De lokale cliënt- en burgerparticipatie veranderen ingrijpend. Gemeenten zijn zich aan het heroriënteren en zijn op zoek naar nieuwe vormen. De Participatiewet die per 1 januari 2015 wordt ingevoerd vraagt om een meer integrale participatie op de terreinen Werk en Inkomen (inclusief de Wet Sociale Werkvoorziening) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Steeds meer gemeentelijke diensten in Fryslân gaan nauwer samenwerken of fuseren om het beleid Werk en Inkomen en Participatie regionaal uit te voeren. De schaalvergroting en complexe problematiek nopen tot bundeling van kennis en menskracht. De gemeenten bereiden zich – vaak gezamenlijk - voor op de uitvoering van de regelingen in het kader van de Participatiewet en de nieuwe WMO. Daarnaast gaat de gemeentelijke herindeling gestaag door. Al deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de (cliënt)organisaties in de betreffende gemeenten. De gemeenten willen de cliëntparticipatie Werk en Inkomen verbinden met de participatie rond de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de WSW. Daarbij wordt steeds meer het uitgangspunt van de WMO gehanteerd: niet meer uitgaan van de voorzieningen maar van de situatie van de cliënt.

De Participatiewet heeft ook tot gevolg dat de gemeenten meer gaan samenwerken met het UWV, zoals bij het inrichten van het Werkbedrijf van de arbeidsmarktregio Fryslân en de beoordeling van het werkvermogen van werknemers met een beperking.

Het POC en FSU zijn vertegenwoordigd in een regulier overleg met het UWV-Werkbedrijf Fryslân (samen met de cliëntenraad UWV Noord) en in een provinciaal overleg van vertegenwoordigers van de advies/cliëntenraden WSW, WMO en Werk en Inkomen (een gezamenlijk initiatief van Zorgbelang Fryslân en FSU).

Het FSU en het POC hebben een verandering in denken en handelen bij de cliëntenraden in gang gezet. In januari 2012 is het gezamenlijk visiedocument 'Toekomst van de cliënt- en burgerparticipatie in Fryslân' uitgebracht. Het document werd toegestuurd aan alle gemeenten en het UWV. Daarnaast leverde en levert het FSU bijdragen aan de visie- en beleidsontwikkeling bij Friese gemeenten. Steeds meer gemeenten doen daarvoor een beroep op het FSU.

Het FSU is deelnemer in de landelijke denktank Participatie, ondersteund door de organisatie Movisie in Utrecht. De opbouwwerkers van het FSU benutten de visie- en methodiekwontwikkeling van de denktank bij het vernieuwen en ondersteunen van de participatie in Fryslân.

De bovenstaande ontwikkelingen doen een stevig appèl op het veranderingsvermogen van de cliëntenraden. Op een themabijeenkomst van POC en FSU op 16 mei 2014 zijn voorwaarden en vormen voor een vernieuwde cliënt- en burgerparticipatie vastgesteld. Uitgangspunt is dat niet meer volstaan wordt met de klassieke vorm van een vertegenwoordigings- of afspiegelingsraad en dat er andere vormen van participatie toegepast kunnen worden. De integrale participatie vraagt ook om concrete afstemming en samenwerking tussen de (inter)gemeentelijke cliënten- en adviesraden, de WSW-raden en de cliëntenraad UWV Noord.

In dit visiedocument worden de ingrediënten voor een toekomstbestendige participatie geschetst.

Voorwaarden voor een integrale participatie

1. Schep de *condities* om een coöperatief en integraal participatiebeleid vorm te geven. Doe dat door een proces te starten waarbij burgers en maatschappelijke organisaties de tijd hebben om een verandering in denken en handelen op gang te brengen. Dat geldt evengoed voor de ambtelijke diensten en het gemeentebestuur. Er is dan sprake van een gezamenlijk proces op basis van wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Tijd nemen is ook belangrijk om de mogelijk ‘conserverende’ houding van cliënt/bewonersorganisaties (behoud van het bestaande) te doorbreken en te werken aan een daadwerkelijke integratie van de diensten in de ambtelijke organisatie.
2. De uitdaging is om buiten de traditionele (en vertrouwde) kaders te treden: naast het vertegenwoordigingsmodel zijn er nog veel vormen denkbaar en toepasbaar. De belangrijkste vraag daarbij is hoe *de ervaringen en ideeën van burgers* zo goed mogelijk en met regelmaat verzameld kunnen worden. Het is de kunst om stap voor stap tot een vormgeving te komen waarin alle betrokkenen het gevoel hebben dat ze een steentje kunnen bijdragen (“ons plan”).
3. De basis voor dit veranderingsproces kan gelegd worden in enkele *ontmoetingsbijeenkomsten*, met een informele aanpak waarbij de nadruk ligt op een uitwisseling van ideeën over participatie. Niet volgens een statische vergaderagenda, maar door het voeren van open gesprekken aan de hand van één of meerdere thema’s: doel (wat willen we met de participatie bereiken?), vorm (op welke manier gaan we dat handen en voeten geven?), samenstelling (wie doen dat?) en werkwijze (hoe gaan we het aanpakken?). De deelnemers – vertegenwoordigers van cliënt- en bewonersorganisaties - worden uitgenodigd om zelf te formuleren hoe hun ideale participatie er uit ziet. Dat vraagt een gespreksleiding van hoge kwaliteit: iemand die de deelnemers verleidt om met ideeën en reacties te komen, iemand die met een flinke dosis improvisatievermogen een interactieve bijeenkomst weet te leiden. De gespreksleider zal een onafhankelijke positie moeten hebben, los van cliënt/burgerorganisaties en gemeente.
4. Deze ontmoetingsbijeenkomsten zullen als opbrengst *een inventarisatie van ideeën over doel, vorm, samenstelling en werkwijze* hebben. Daarbij kan een rubricering als hulpmiddel worden gebruikt, bijvoorbeeld * Beleidsvoorbereiding, invloed op de ontwikkeling van voornemens en plannen. * Uitvoering van beleid: informatieverstrekking en publieksinformatie en het volgen van de directe effecten van het beleid op de situatie van de burgers. * Toetsing en evaluatie van het beleid: verzamelen van praktijkervaringen van burgers ten behoeve van het evalueren en bijstellen van het beleid en de uitvoering ervan.
5. Er zijn al veel participatievormen bedacht die ook een concrete uitwerking hebben gekregen, zoals in de notitie ‘*Modellen voor lokale participatie*’ (verkrijgbaar bij het FSU). Deze vormen kunnen in de loop van de ontmoetingsbijeenkomsten – na het brainstormen en inventariseren - ingebracht worden. Belangrijk is dat de voorbeelden niet de creativiteit en het denkproces van de deelnemers gaan blokkeren maar juist ondersteunen.

Meerdere vormen van participatie

De cliënt- en burgerparticipatie in Fryslân is hoofdzakelijk vorm gegeven door adviesraden. Het is een klassieke vorm die geënt is op het vertegenwoordigings- of afspiegelingsprincipe. Op het terrein van Werk en Inkomen zijn vertegenwoordigers van cliëntorganisaties en cliënten op persoonlijke titel de deelnemers. In het kader van de WMO staat de burgerparticipatie centraal: deelnemers die de leefgebieden van burgers vertegenwoordigen.

POC en FSU pleiten voor het toepassen van meerdere vormen van participatie waarbij niet de beleidsvoorbereiding maar de *toetsing* van beleid de kern van het advieswerk is. Het betekent dat er dan vooral geïnvesteerd wordt in het ‘ophalen’ van de ervaringen en meningen van de burgers. De burgers zullen daarvoor opgezocht worden, bij voorkeur in hun eigen leefomgeving. Participatie zal zo

een levendige verbinding opleveren tussen de leefwereld van de burgers en de systeemwereld van overheden en instanties. De ‘keukentafelgesprekken’ die gevoerd worden in het kader van de WMO kunnen ook toegepast worden op het terrein van Werk en Inkomen.

Een aantal mogelijke vormen om een gevarieerde participatie handen en voeten te geven zijn:

1. *Achterbanbijeenkomsten*

Cliëntenraden en cliëntorganisaties organiseren met regelmaat bijeenkomsten waarop actualiteit centraal staat. Het kunnen bijeenkomsten zijn voor de directe achterban: uitkeringsgerechtigden, zorggebruikers en mensen met een minimuminkomen. Maar het kan ook gaan om openbare bijeenkomsten die voor alle belangstellenden, zoals gemeenteraadsleden en werkgevers, toegankelijk zijn. Op de bijeenkomsten wordt actuele voorlichting gegeven, maar er wordt vooral veel ruimte gegeven aan vragen en ervaringen van de bezoekers. De bijeenkomsten worden benut om praktijkervaringen te bundelen als ‘voeding’ voor de advisering aan het gemeentebestuur. Er kan ook een beroep gedaan worden op bezoekers om – tijdelijk - mee te werken aan bijvoorbeeld een panel of een enquête. Kennis en ervaring ten behoeve van het opzetten van dit soort bijeenkomsten is volop aanwezig. Het FSU organiseert al jaren in alle regio’s in Fryslân informatie- en uitwisselingsbijeenkomsten in samenwerking met de regionale Steunpunten, de cliëntenraden en de gemeenten. Bijstandsgerechtigden en burgers die gemeentelijke zorg- en minimavoorzieningen gebruiken worden via de gemeente uitgenodigd voor de bijeenkomsten. Medewerkers van de gemeenten en wethouders zijn vaak aanwezig om in gesprek te gaan met de bezoekers.

2. *Inschakelen sociale media en internet*

Media als Twitter en Facebook zijn interactief, ontwikkelen en activeren netwerken, de gebruiker kan zelf het moment van communiceren bepalen, ze brengen een ketenreactie (sneeuwbaaleffect) teweeg. De sociale media functioneren daarmee niet alleen als communicatie- en informatiemiddel maar zijn ook een effectief instrument om mensen te mobiliseren. In het kader van de participatie zijn de sociale media in te zetten voor het informeren, raadplegen en bijeenroepen van cliënten (“Info over minimaregelingen, straks om 14.00 uur, buurthuis, kom je?”). Ze hebben een toegevoegde waarde om het contact met de achterban te onderhouden. De jongeren – die tot nu toe vaak uit beeld zijn bij de participatie – kunnen meer bereikt en betrokken worden op een manier die aansluit bij hun leefwereld. Daarnaast is er natuurlijk de communicatie en informatievoorziening via internet. De instrumenten voor de digitale dienstverlening kunnen ook ingezet worden in het kader van de participatie, zoals digitaal contact met en tussen cliënten. Gebruikersvriendelijke websites met actieve meld- en uitwisselingsmogelijkheden zijn daarbij een belangrijk hulpmiddel.

3. *Toetsing beleid op locatie: werkbezoek*

De cliëntenraden en cliëntorganisaties gaan er op uit: naar de burgers en naar de organisaties die met die burgers te maken hebben. Er worden werkbezoeken gebracht aan en gesprekken gevoerd bij bijvoorbeeld WSW-bedrijven, werkprojecten, re-integratiebedrijven, banenmarkten, jongerencentra, hulpverleningsorganisaties, vluchtelingenwerk. Op deze manier worden praktijkervaringen actief verzameld en worden netwerkcontacten opgebouwd ten behoeve van het toetsen van het beleid en de uitvoering ervan. Signalen kunnen ook gehaald worden bij organisaties als de Thuiszorg en woningbouwverenigingen.

4. *Verbindingen met (schuld)hulpverleners*

Advisering in het kader van cliënt- en burgerparticipatie kan vooral gevoerd worden vanuit de dagelijkse praktijk van cliënten. Dat kan ook gebeuren door een duurzame verbinding te leggen tussen individuele hulpverlening en collectieve belangenbehartiging en signalering. In het FSU-netwerk gaat het om de contacten tussen de lokale spreekuurpunten en de cliëntenraden. De spreekuren leveren de praktijkervaringen aan de cliëntenraden voor hun toetsing en advisering. De cliëntenraden koppelen de resultaten terug naar de spreekuurpunten. De samenwerking is daarmee gestoeld op wederkerigheid en versterking van elkaars werk. Deze aanpak kan verbreed worden

door een beroep te doen op alle vrijwillige en professionele hulpverleners om mee te doen aan de signalering. De sociale gebiedsteams kunnen daarbij een centrale rol spelen als organisator en verbinder.

5. Panel

Onderdelen van regelingen worden beoordeeld door een beperkte groep cliënten en deskundigen. De kwaliteitsbeoordeling staat voorop en de deelnemers opereren zelfstandig zonder last van ruggenspraak. Het panel kan een combinatie zijn van ervaringsdeskundigen en materiedeskundigen. De advisering van het panel is afgegrensd tot een specifiek onderdeel van de uitvoeringspraktijk of de beleidsontwikkeling. Het kan gaan om het langduriger toetsen van de kwaliteit, maar een panel kan ook tijdelijk aan de slag zijn. Ook de samenstelling van het panel kan variëren: er kan gekozen worden voor een vaste groep die verschillende onderwerpen beoordeelt of voor een regelmatige wisseling van leden.

6. Onderzoek

Ervaringen en ideeën van burgers worden verzameld via verschillende vormen van onderzoek: enquête met schriftelijke of mondelinge interviews, inventariserend onderzoek naar knelpunten en praktijksituaties, meningspeiling/tevredenheidsonderzoek en Quick Scans (toegespitst onderzoek dat snel wordt uitgevoerd en verwerkt). De gemeenten hoeven niet een beroep te doen op duurbetaalde bureaus: de cliënt- en bewonersorganisaties kunnen dit ook uitvoeren met steun van bijvoorbeeld onderwijsinstellingen of het FSU die adviseren over opzet en verwerking.

7. Directe verbinding tussen cliëntenraden en adviesraden

Gemeenten willen steeds meer integraal beleid voeren waarbij verschillende levensterreinen in elkaar 'overlopen' en hun regelingen in samenhang uitgevoerd worden. De cliëntparticipatie zal moeten inspelen op deze samenhang. Dat hoeft niet door weer de zoveelste participatieraad toe te voegen of in elkaar te schuiven. Het kan ook door er voor te zorgen dat de bestaande participatie op de verschillende terreinen verbonden wordt: regelmatig contact tussen de cliëntenraad Werk en Inkomen, de WMO adviesraad en de WSW-raad. Het contact kan leiden tot gezamenlijke of afgestemde advisering waarbij de raden vanuit de eigen deskundigheid en invalshoek blijven opereren. Op deze manier kan de participatie in het kader van de Participatiewet en de nieuwe WMO effectief ingericht worden. De raden kunnen op dezelfde basis ook afstemming regelen met de cliëntenraad UWV Noord. Deze aanpak kan een groeimodel zijn: de samenwerking kan al werkende leiden tot een brede Participatieraad, waarin verschillende participatievormen bijeen zijn gebracht.

Leeuwarden, september 2014.

Het FSU en POC hebben meerdere visiedocumenten uitgebracht:

- Cliëntparticipatie WWB en WMO, mei 2007
- Kwaliteit WMO-loket, mei 2007
- Work First en re-integratie, juli 2007
- Modernisering WSW, juni 2008
- Handhavingsbeleid, november 2008
- Schuldhulpverlening, november 2008
- Controle en privacy, februari 2010
- Collectieve zorgverzekering AV Frieso, juni 2010
- Participatie Werkpleinen, november 2010
- Werken naar Vermogen, mei 2011
- Toekomst van cliëntparticipatie in Fryslân, januari 2012
- Fraude en Huisbezoek, november 2013.

www.fsufriesland.nl