

# VISIEDOCUMENT CLIENTPARTICIPATIE WERKPLEINEN

*Provinciaal Overleg Cliëntenraden Sociale Zaken Fryslan (POC)*

*Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (FSU)*

*Keetwoltje 1*

*8921 EV Leeuwarden.*

*tel: 058-2139992*

*e-mail: fsu@fsufriesland.nl*

## **Aanleiding document**

Vanaf 2009 moeten het UWV Werkbedrijf en de gemeenten cliënten geïntegreerde dienstverlening leveren op de Werkpleinen. Gemeenten en UWV Werkbedrijf hebben hierover op lokaal niveau gezamenlijke afspraken gemaakt. In Friesland zijn 6 regionale Werkpleinen gevormd in Leeuwarden, Franeker, Dokkum, Drachten, Sneek en Heerenveen. De vormgeving van de dienstverlening kan per Werkplein verschillen. Voor de cliënt wordt het Werkplein de dienstverlenende instantie waar maatwerk wordt geleverd. Op de Werkpleinen worden de activiteiten op het terrein van Werk en Inkomen zoveel mogelijk gebundeld: uitkeringsaanvragen werkloosheid, arbeidsbemiddeling en re-integratie, coaching en voorlichting. Binnen de Werkpleinen vindt de ‘match’ tussen vraag en aanbod plaats. De werkpleinen zijn het loket voor werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden en werkgevers.

De samenwerking tussen UWV Werkbedrijf en gemeenten in het kader van de Ketendienstverlening Werk en Inkomen wordt hiermee verder geïntensiveerd en vormgegeven. In de wet SUWI (wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen) is vastgelegd dat er op de Werkpleinen een vorm van *cliëntparticipatie* moet zijn. De wet geeft niet aan op welke wijze deze georganiseerd moet worden. Het kan bijvoorbeeld in de vorm van een cliëntenraad of een cliëntenpanel zijn.

De Friese cliëntenraden WWB/Werk en Inkomen willen adequaat inspelen op de ontwikkelingen ten aanzien van de Werkpleinen. Dat betreft natuurlijk de dienstverlening van het Werkplein aan de cliënten. Maar daarnaast gaat het ook om de invulling van cliëntparticipatie ten aanzien van de ketendienstverlening in de Werkpleinen. De 14 cliëntenraden WWB/Werk en Inkomen – verenigd in het Provinciaal Overleg Cliëntenraden POC - hebben besloten om samen met de cliëntenraad UWV Noord deze cliëntparticipatie handen en voeten geven. In een drietal provinciale bijeenkomsten zijn de mogelijkheden verkend en zijn afspraken gemaakt over de verdere stappen.

*Als uitgangspunt werd vastgesteld dat er niet de zoveelste eigenstandige ‘participatielaag’ ontwikkeld moet worden, maar een vorm die gebaseerd is op de al bestaande cliëntparticipatie.*

Besloten werd om al werkende te ontdekken welke vorm van participatie het meest effectief is en daarvoor een pilot uit te voeren bij één Werkplein. De cliëntenraad WWB Smallingerland nam het initiatief om daarmee aan de slag te gaan in het werkgebied van het Werkplein Drachten. De cliëntenraad nodigde de 2 andere gemeentelijke cliëntenraden in het werkgebied van het Werkplein - de cliëntenraden Opsterland en Tytsjerksteradiel - én de cliëntenraad UWV Noord uit om gezamenlijk de pilot te ontwikkelen. Vervolgens werd contact gezocht met het management van het Werkplein, dat zich enthousiast aansloot bij het initiatief. Er werd een vertegenwoordiging vanuit de betrokken cliëntenraden gevormd met de naam Participatieraad Werkplein Drachten. Het hoe en wat van de Participatieraad is beschreven in het conceptplan 'Structuur Ketenbrede Cliëntenparticipatie Werkplein Drachten' (het plan moet nog definitief vastgesteld worden), als bijlage toegevoegd aan het visiedocument.

Het visiedocument wordt toegestuurd aan de Friese gemeenteraden en colleges van B&W, de diensten Sociale Zaken, het UWV en de cliëntorganisaties.

*De cliëntenraden Werk en Inkomen/WWB kunnen aan de hand van het document gevraagd of ongevraagd adviseren aan hun gemeente(en) of intergemeentelijke dienst. De cliëntenraad UWV Noord kan dat doen aan het UWV Werkbedrijf.*

### **Voorstellen voor cliëntparticipatie Werkplein**

We roepen de Friese gemeenten en het UWV Werkbedrijf op om de volgende ingrediënten te hanteren voor de invulling van de cliëntparticipatie ten aanzien van de Werkpleinen:

- Baseer de cliëntparticipatie Werkpleinen op de al bestaande cliëntparticipatie bij UWV en gemeenten. Breng vertegenwoordigers van de cliëntenraden Werk en Inkomen/WWB en van de Cliëntenraad UWV Noord bijeen in een participatieraad Werkplein. Daarmee wordt een *directe koppeling* gewaarborgd tussen de betrokken cliëntenraden en de participatieraad. Bovendien kan vastgesteld worden welke onderwerpen *waar aan de orde* worden gesteld (bij de gemeente, bij het UWV Werkbedrijf of bij het Werkplein zelf) en wie daarover adviseert. Deze aanpak komt de effectiviteit en samenhang ten goede en voorkomt competentie-problemen tussen gemeenten en UWV Werkbedrijf.
- Regel dat de *WSW-raad* in de regio ook vertegenwoordigd kan worden in de participatieraad of dat er tenminste een verbinding komt tussen de participatieraad en de WSW-raad. Deelname c.q. betrokkenheid van de WSW-raad is belangrijk, zeker in het licht van de ontwikkelingen op het terrein van de re-integratie en het mogelijke bijeenbrengen van de regelingen WWB, Wajong en WSW.
- Stimuleer dat de cliëntenraden Werk en Inkomen/WWB regelmatig contact onderhouden met de *adviesraden Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)* om gezamenlijk vast te kunnen stellen over welke onderwerpen afgestemde advisering nodig is. Dat betreft vooral de onderwerpen waarbij de terreinen Werk en Inkomen en Welzijn en Zorg elkaar *raken of overlappen* (zoals schuldhulpverlening en armoedeaanpak). De cliëntenraad Werk en Inkomen/WWB kan beoordelen of onderwerpen ook aan de orde moeten komen in de participatieraad.
- Stel de participatieraad in staat om het advieswerk goed uit te kunnen voeren en regel *een budget waarmee faciliteiten* ten behoeve van de raad (zoals vergaderkosten,

secretariaatssteun, reiskosten) bekostigd kunnen worden. Neem als uitgangspunt de gemeentelijke verordening cliëntparticipatie waarin de faciliteiten omschreven staan.

- Maak heldere afspraken over *termijnen in de adviesprocedure*: aanlevering van de stukken waarover de raad gevraagd wordt te adviseren; periode van lezen, commentaar verzamelen en schriftelijk advies maken; eventueel horen van de participatieraad; afhandeling van het advies; terugkoppeling van resultaat.
- Leg vast dat de participatieraad (on)gevraagd kan adviseren over zowel *de uitvoering als het beleid*. De gemeentelijke cliëntenraden kunnen op beide onderdelen adviseren en hebben een traditie opgebouwd in het evalueren en toetsen van het gemeentelijke sociale beleid. Deze bevoegdheid zou ook vastgelegd moeten worden ten aanzien van de participatieraad.
- Benut meerdere *vormen van cliëntparticipatie of –raadpleging*, waarbij de cliënten van het Werkplein hun ervaringen en oordeel over de dienstverlening in kunnen brengen.  
Wij pleiten voor een *cliëntvolgsysteem*:
  1. Geef cliënten van het Werkplein in hun eerste contact een brief van de participatieraad mee waarin gevraagd wordt of men met enige regelmaat vragen wil beantwoorden.
  2. Leden van de participatieraad nemen contact op met de cliënten die hiertoe bereid zijn en ‘volgen’ de ervaringen met de dienstverlening van het Werkplein.
  3. De participatieraad kan deze aanpak aanvullen met groepsgesprekken: cliënten worden uitgenodigd om hun ervaringen, knelpunten en tips uit te wisselen in groepsverband. De groepsgesprekken kunnen ook naar aanleiding van actuele thema’s of trends gehouden worden.
- Vraag uw eigen cliëntenraad om te adviseren over de cliëntparticipatie ten aanzien van het betrokken Werkplein.
- Stel het visiedocument aan de orde in het provinciaal wethoudersoverleg Werk en Inkomen van de *Vereniging van Friese Gemeenten VFG* en betrek daarbij de regiomanager van het UWV Werkbedrijf.

Leeuwarden, november 2010  
POC en FSU.

*VisiedocumentWerkpleinen2010/NdJ.*

Separate bijlage: conceptplan ‘Structuur Ketenbrede Cliëntenparticipatie Werkplein Drachten’.

Het FSU en POC hebben meerdere visiedocumenten uitgebracht:

- Cliëntparticipatie WWB en WSW, mei 2007
- Kwaliteit WMO-loket, mei 2007
- Work First, juli 2007
- Modernisering WSW, juni 2008
- Handhavingsbeleid, november 2008
- Schuldhulpverlening, november 2008
- Controle en privacy, februari 2010
- Collectieve zorgverzekering AV Frieso, juni 2010.