

Cliëntenparticipatie

Terugblik op 2017 en verbeterpunten voor 2018



Terugblik op 2017 en verbeterpunten voor 2018

Begin 2017 is Zaanstad gestart met het opnieuw vormgeven van cliëntenparticipatie. Bij cliëntenparticipatie gaat het vooral om inwoners die gebruikmaken van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Participatiewet. Een terugblik op wat er is gedaan, wat goed ging en wat anders kan.

In dit boekje

1. Meepraten over hulp en ondersteuning

- 1.1 Waarom deze vernieuwing?
- 1.2 Waarover meedenken?

2. Werkwijze en samenhang

- 2.1 Adviseur cliëntenparticipatie
- 2.2 De Adviescommissie
- 2.3 Waardevolle contacten goed bewaren
- 2.4 Budget voor meepraten
- 2.5 Inloopbijeenkomsten
- 2.6 Van advies naar beleid
- 2.7 Praktisch tips over de inloop
- 2.8 Voormalige adviesraden
- 2.9 Meedenkers- en kijkers van buiten
- 2.10 Vanuit de gemeentelijke organisatie
- 2.11 Verantwoording in besluitvorming

3. Geleerd in 2017, toepassen in 2018

- 3.1 Tips voor 2018
- 3.2 Tot slot

1. Meepraten over hulp en ondersteuning



De gemeente is in 2017 gestart met de nieuwe werkwijze 'Meepraten over hulp en ondersteuning', een nieuwe vorm van cliëntenparticipatie. We willen in gesprek met mensen die gebruikmaken van hulp en ondersteuning. Denk aan een bijstandsuitkering, contact met een Sociaal Wijk- of Jeugdteam. Of hulp bij het huishouden, ondersteuning bij het opvoeden, schuldhulpverlening, dagbesteding of woonbegeleiding. Alle inwoners die daarmee te maken hebben, zien wij als waardevolle gesprekspartners. Daarom heeft de gemeente direct contact met ze gelegd. De ervaringen die de gemeente dit jaar met de nieuwe werkwijze heeft opgedaan zijn positief, maar we zijn er nog niet. Voor u ligt een terugblik op onze activiteiten, de eerste opbrengsten van de nieuwe werkwijze en wat we hebben geleerd. Deze inzichten zijn gedeeld met de Adviescommissie, voormalige cliënt- en adviesraden, leder(in) en met het Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland.

'Bij de derde bijeenkomst begreep ik pas wat de bedoeling van de nieuwe manier van werken was, ik heb toen meegedaan aan het meedenken over het bereiken van moeilijke doelgroepen. Ik kon hier mijn ideeën echt kwijt!'

- Bewoner

'Hoe zorgen we dat de meningen die we ophalen doorklinken in wat we doen? Kunnen we ook mensen spreken die niet zo mondig zijn of de weg naar de gemeente niet kennen? Zijn het niet de bekende mensen die op de open inloop komen? En hoe weeg je de inbreng? Deelnemers aan de meepraatsessies laten zien dat er daadwerkelijk iets gebeurt met wat je inbrengt. Ambtenaren die zien hoe prettig het is om te kunnen toetsen wat je doet bij mensen voor wie je de plannen maakt. Wethouders laten zich inspireren door de persoonlijke verhalen van mensen die zich kwetsbaar opstellen. In 2018 gaan we op de ingeslagen weg verder, zodat de vernieuwde cliëntenparticipatie transparant, makkelijk, zinvol en leuk is!'

- Projectleider

1.1 Waarom deze vernieuwing?

In de nieuwe werkwijze benadert de gemeente haar inwoners zelf en in een vroeg stadium bij beleidsveranderingen en de uitvoering van beleid over hulp en ondersteuning. Inwoners kunnen het hele jaar door met de gemeente in gesprek of in contact komen, zowel persoonlijk als digitaal. Individueel, spontaan maar ook georganiseerd. Zo is het gemakkelijker om mee te praten.

'Het is belangrijk dat we met inwoners tijdens inloopbijeenkomsten in gesprek zijn, zonder dat het een klachtenuurtje is. Het levert echt concreet iets op!'

- Lid Management Team

1.2 Waarover meedenken?

Actuele en duidelijke informatie geven waarover je mee kunt denken is belangrijk. Nieuwe projecten en initiatieven komen in de jaaragenda. De Adviseur kijkt samen met ambtenaren en de initiatiefnemers in de stad naar onderwerpen. We publiceren deze jaaragenda zodat inwoners weten waarover zij kunnen meepraten, en zij ook zelf kwesties kunnen agenderen. We houden de agenda actueel en gebruiken hem om terug te koppelen als een participatietraject start, loopt of is afgerond.



'We hebben vertrouwen in het organiseren van Beschut Werk. Onze zorgen gaan over de toeleiding; weten mensen hoe ze hiervoor in aanmerking komen?'

- Ouders van toekomstige cliënten van Beschut Werk

2. Werkwijze en samenhang



De nieuwe manier van werken wordt goed gevolgd door de nieuwe Adviescommissie en de -ambtelijk- Adviseur. We hebben open inloopbijeenkomsten, een eigen website (www.samenoverzorg.zaanstad.nl) en communiceren veel. Samen geven wij vorm aan een nieuw proces dat begrijpelijk is. Voor inwoners en de gemeente zelf.

'Gewoon doen, daar leer je van!'

'De gemeente traint zichzelf om op de nieuwe wijze te werken en brengt deze nu al in praktijk. Uit de Enquête van de bijeenkomsten blijkt dat de bewoners deze nieuwe werkwijze positief beoordelen. Een voormalige onderwijzer uit Syrië met een uitkering Participatiewet wil graag meedoen aan het Panel Werk en Inkomen als dit op een constructieve manier wordt opgepakt. Een vluchteling melde ons dat zij graag gebruik wil maken van het voorrecht om mee te praten wanneer dat overdag en in haar buurt georganiseerd wordt, omdat ze door opgelopen fysieke en psychische trauma's niet te lang en zeker niet in het donker kan reizen.'

- Adviseur Cliëntenparticipatie

2.1 Adviseur Cliëntenparticipatie

Bij zo'n grote operatie heb je iemand nodig die alle eindjes aan elkaar knoopt en oog houdt op het resultaat. Of, zo je wilt, de haarlemmerolie is die ervoor zorgt dat de machinerie gaat draaien. Want als je iets ophaalt uit de stad, dan moet je er ook iets mee doen. Dit is het werk van de Adviseur: meepraten en denken krijgt in vele vormen gestalte. De Adviseur legt verbindinglijnen met ambtenaren, bestuurders, betrokken inwoners en partijen en communiceert over de nieuwe werkwijze. En zij brengt de Adviescommissie in stelling om kritisch op het proces te blijven. De database aanvullen met nieuwe contacten, de stedelijke en de wijkbijeenkomsten voorbereiden en/of faciliteren.

Resultaat: tijdens de inloopbijeenkomsten bleek dat het stopzetten van een uitkering enorme gevolgen heeft. Persoonlijk contact voor het beëindigen van een uitkering is heel belangrijk, want dan kun je de afweging wel/niet stopzetten beter maken. We maken een voorstel voor het organiseren van dit persoonlijke contact.

2.2 De Adviescommissie

De Adviescommissie is vanaf de zomer in functie. Deze commissie bestaat uit zeven vrijwilligers met diverse achtergronden in het brede werkveld van hulp en ondersteuning, zoals jongeren, gehandicapten, PGB, ouderen, zorg en werk. De commissie heeft een aantal keer bij jongeren, beschut werken en op de inloopbijeenkomsten, meegedacht over de aanpak en nuttige tips gegeven. Daarnaast vergadert de commissie maandelijks over zaken om, indien nodig, acties uit te zetten.

Resultaat: na de vierde inloop hebben Syrische vluchtelingen contact met ons opgenomen om met ons door te praten over werken in Nederland. Die gesprekken combineren we met de al eerder gestelde vragen over taalbarrières.

2.3 Waardevolle contacten goed bewaren: in een database

Al vanaf de participatiepeiling (eind 2015) is gestart met het aanleggen van een database van meedenkers. Hierin zitten mensen met verschillende achtergronden. Deze lijst wordt op de inloopbijeenkomsten steeds aangevuld. Ambtenaren vullen deze lijst ook aan met hun contactpersonen en ze vragen de Adviseur, wanneer ze participatie willen organiseren om actieve meedenkers te leveren. Punt van aandacht is om steeds andere mensen op onderwerpen te benaderen om mee te denken.

Resultaat: voor de laatste sollicitatieronde van de kindombudsman zijn jongeren ingezet.



2.4 Budget voor meepraten

Er is budget beschikbaar voor inwoners met initiatieven om met elkaar te praten over het beleid of het aanbod van ondersteuning. Denk aan het voeren van (groeps) gesprekken, een enquête, een uitwisselingsproject voor mantelzorgers, het doen van onderzoek of het regelen van een vergaderruimte. We hebben extra communicatie ingezet om het budget bekend te maken. Het bleek namelijk niet zomaar duidelijk te zijn, waar je dit geld voor kunt gebruiken. Geld om 'meepraten te organiseren' blijkt een lastige boodschap. Intussen is er wel aanspraak op gemaakt en is het eerste geld uitgegeven. Bijvoorbeeld door een kunstproject in Rooswijk, om contact tussen de leerlingen van de scholen en (eenzame) ouderen op te zetten. En de dienstverlening van het Jongerenloket is door en voor jongeren geëvalueerd (patatsessie).

Resultaat: tijdens een inloop bood een groep cliënten aan om verder mee te denken over het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen. Dit heeft de Adviseur opgepakt en hier komt een concreet project voor Peldersveld uit: HBO studenten van BOOT (studenten die verbonden zijn aan het actieplan Poelenburg) pakken dit samen met het Wijkteam en Wijkmanagement op.

2.5 Inloopbijeenkomsten

In 2017 zijn vier inloopbijeenkomsten georganiseerd. We hebben inhoudelijke kwesties en praktische lessen uit deze bijeenkomsten steeds weer meegenomen naar een volgende bijeenkomst om ze verder te verdiepen. En we hebben de inlopen aangepast, qua tijdstip, opzet, onderwerp en doelgroep. Zo kwamen er op de vierde bijeenkomst heel andere bezoekers dan op de eerste.

'Patatsessie Jongerenloket.....100% opkomst!'

'Stagiaires van het Jongerenloket hebben samen met jongeren de dienstverlening van het Jongerenloket geëvalueerd. Hun tips: laat de casemanager die de jongere kent het eerste contact leggen. Bel of app de jongere op de dag zelf om ze aan de bijeenkomst te herinneren. Houd de bijeenkomst laagdrempelig en zorg voor een veilig gevoel. Het goede nieuws is dat hier zeker een vervolg op gaat komen; hier hebben de jongeren zelf om gevraagd. We kunnen deze jongeren ook bevragen over toekomstige vraagstukken.'

- Ambtenaar

2.6 Van advies naar beleid: een werkproces als houvast

Hoe kom je van goede adviezen naar echt beleid? Wanneer we zelf beleid ontwikkelen, zorgen we dat we de inbreng van inwoners actief regelen. Om zowel ongevraagd als gevraagd advies een plek te geven maakten we een werkproces voor de inloopbijeenkomsten waarin beide zaken een plek hebben:

- we nemen persoonlijk contact op bij individuele vragen of problemen;
- we verbinden de ingebrachte punten waar mogelijk als die al in een ander project of programma een plek krijgen (bijvoorbeeld de doorontwikkeling van de wijk- en jeugdteams);
- we zoeken naar 'quick wins', dus punten die ambtenaren (of onze partners) snel kunnen oppakken zonder uitgebreide beleidsprocedures te doorlopen;
- wanneer er een knelpunt is dat nog niet eerder bekend was, maar niet snel op te lossen valt, gaat de gemeente kijken of hier beleid voor te ontwikkelen is.

De resultaten van de vier inlopen zijn in deze vorm¹ aan de inwoners teruggelegd.

'Zorg ook tijdens deze bijeenkomsten voor een plek waar mensen hun persoonlijke verhaal kwijt kunnen. Daarna kan ik meepraten over de toekomst.'

- Bewoner

'Kritische noten waren er genoeg dit jaar! We merken dat mensen goed met ons meekijken. Blijkbaar hoort kritiek bij iets nieuws proberen. De kunst is te zien wat het ons oplevert. Veel! We moeten dit met elkaar leren en de tijd daarvoor ook nemen.'

- Communicatieadviseur

2.7 Praktische tips voor de opzet van de inloop

Met korte enquêtes zijn deelnemers tijdens de bijeenkomsten naar hun mening en ervaring gevraagd. Men is overwegend positief om op deze manier over onderwerpen te kunnen meepraten, maar doe dat wel gericht, met de juiste uitgenodigde personen. Veel gehoord was het verzoek om bijeenkomsten rondom thema's te organiseren, vooral in de wijk, en in kleine groepen. Geef ruimte aan persoonlijke verhalen, maar probeer het wel naar een hoger niveau te tillen: wat is de rode draad, waar moeten we iets mee? Kun je in plaats van vier grote inlopen op stadsniveau op een kleinere schaal, met inwoners in hun buurt, met elkaar in gesprek? Deze lessen nemen we ter harte.

Cijfers

- Vier bijeenkomsten voor inwoners in Zaanstad noord, midden en zuid.
- Meer dan 350 mensen bezochten een van de vier bijeenkomsten.
- Meer dan 490 mensen geworven die actief mee willen denken staan nu in de database.
- Ruim 60 mensen maken deel uit van het panel Werk & Inkomen; dit zijn mensen met een uitkering.
- Meer dan 400 bezoekers op onze website.
- Tussen de 1400 en 3900 contacten op social media.
- Tientallen keren overlegd met de leden van oud raden, Adviescommissie, wethouders, ambtenaren en raadsleden.
- Nieuw burgerplatform i.o. om mee te praten.
- 7,6 gemiddeld rapportcijfer als waardering van de laatste twee inloopbijeenkomsten.

2.8 Voormalige adviesraden

De formele cliënt- en adviesraden zijn per 1 januari 2017 in gelijke positie als inwoners gebracht. Daarmee vervielen hun individuele regelingen en ondersteuning. Er was in 2017 een functioneringsbudget van € 10.000 per raad beschikbaar om te bekijken welke bijdrage zij in de nieuwe werkwijze willen leveren en hoe ze zich willen organiseren in de toekomst. Wij hebben deze raden verschillende keren uitgenodigd om ze te helpen hun rol in de nieuwe structuur vorm te geven. De Seniorenraad wil in 2018 een breed "Burgerplatform" zijn om onderwerpen te agenderen en om mee te praten. De Cliëntenraad Werk en Inkomen wil daarvan onderdeel zijn. Dit brede platform is in staat stevige inbreng te leveren. De Participatieraad Wmo ziet het anders; zij willen hun voormalige rol als adviesraad terug. Zij vinden dat belangen van bepaalde cliënt(groepen) dan beter worden bediend. De raden zien alledrie graag dat onkosten voor hun inzet worden vergoed. Ook voor hen geldt dat ze bij de Adviseur voor initiatieven of bijeenkomsten budget kunnen aanvragen.

1. Resultaten inlopen zie: www.samenoverzorg.zaanstad.nl

2.9 Meedenkers en -kijkers van buiten

Het landelijk netwerk leder(in)² en het kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland kijken kritisch mee. We leren daarin van elkaar en wisselen tips uit over wat in de praktijk wel en niet werkt. leder(in) vraagt aandacht voor representativiteit en heeft tips gegeven en aandacht gevraagd voor inbedding in procedures en borging en transparantie van de weging van de inbreng. We hebben deze tips meegenomen in het beschreven proces en scherpen dat waar nodig in 2018 nog verder aan. De Adviescommissie controleert dit.

leder(in) wijst ook nog op het belang van:

- Draagvlak voor beleid bij politiek, ambtenaren, burgers en betrokken organisaties.
- De lerende praktijk en het gebruik van ervaringen van andere gemeenten.
- Informatie en duidelijkheid richting de mensen om wie het gaat en hun vertegenwoordigers.
- Toegankelijke en inclusieve informatie en zeggenschap/inspraak voor alle groepen.
- Actieve terugkoppeling over de wijze waarop van de inbreng van cliënten gebruik is gemaakt en een goede toets (voor- en achteraf) op de kwaliteit en weging van de burger- en cliëntparticipatie. Deze toets ontbreekt in het werkproces. In dat werkproces heeft de Adviescommissie een belangrijke adviserende en controlerende rol.
- Beleid rondom beloning van ervaringsdeskundigen is er nog niet.

leder(in) ziet de burger- en cliëntparticipatie zoals Zaanstad dit nu heeft opgezet als waardevolle aanvulling en/of vervanging van bestaande vormen van meer collectief georganiseerde inspraak en zeggenschap. Echter, zolang rollen en processen niet duidelijk geregeld zijn en er geen goede en zorgvuldige toets is op de weging/kwaliteit van de participatie zien zij de huidige vorm meer als aanvulling op en zeker (nog) niet als vervanger van een meer collectief georganiseerde inspraak en zeggenschap. Met een goede uitwerking van bovenstaande verbeterelementen is leder(in) er wel van overtuigd dat dit tot de mogelijkheden behoort. We kijken samen met de adviescommissie, het nieuwe platform en de voormalige raden hoe we de inbreng van de inwoners wegen. Dat dit zichtbaar terug komt in de voorstellen voor beleid, programma's en projecten.

2. Er is enkele malen contact geweest met leder(in) om ervaringen en kennis te delen en aandachtspunten aan te scherpen. De volledige reactie van leder(in) op deze terugblik is op te vragen bij de Adviseur.
3. procesmodel zie: www.samenoverzorg.zaanstad.nl

2.10 Vanuit de gemeentelijke organisatie, procesmodel

Door het management en diverse afdelingen is kritisch meegekeken naar de opbrengsten, maar ook naar de tijdsinvestering daarbij. Er zijn tips gegeven om het werk in de lijnorganisatie een plaats te geven. Het gaat dan zowel om het verwerken en terugkoppelen van de inloopbijeenkomsten als om het schrijven van nieuw beleid. Dit vraagt extra tijd en capaciteit. Er is een korte werkinstructie met een procesmodel³ gemaakt, met de stappen en fasen daarbij en de bijdrage van de Adviseur en Adviescommissie. Het procesmodel geeft inzicht in de aanpak en hoe we omgaan met de opbrengsten van het meepraten en -denken over hulp en ondersteuning. Voor de weging van de kwaliteit van de inbreng is een extra stap ingevoegd. Een vraagstuk kan op elk moment starten of weer terugkomen in een fase. In de eigen organisatie is steeds beter bekend wat de aanpak is en wat er van de medewerkers wordt verwacht, maar ondersteuning daarbij blijft nodig, bijvoorbeeld via de interne opleiding (de Zaanse school workshop interactieve beleidsvorming / hoe kom je met inwoners in gesprek?).

2.11 Verantwoording in besluitvorming

Bij het opstellen van een collegebesluit vult de medewerker altijd een vakje 'draagvlak' in. Voor beleid over hulp en ondersteuning staat deze toelichting: interactieve beleidsvorming is het uitgangspunt in al onze processen. Geef aan op welk niveau participatie plaatsvond (informerende, raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen, faciliteren). Wees hierin zo precies mogelijk: noem groepen en aantallen en welke mening zij over het onderwerp hadden en het beeld dat daaruit voortkomt. Je geeft hier een samenvatting van het proces en resultaat van de interactieve beleidsvorming. Indien het beleid betreft van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet of Participatiewet geef je hier nog apart aan hoe de cliënten zijn betrokken, de rol van de Adviescommissie Cliëntenparticipatie en Adviseur Cliëntenparticipatie daarbij en het resultaat.



3. Geleerd in 2017, toepassen in 2018:



3.1 Tips voor 2018

De ervaringen in 2017 leveren veel nuttige tips op om in 2018 mee verder te gaan.

- 1. Tip:** laat weten waarover je kunt meedenken als inwoner. Dus: maken we de jaargenda bekend zodat iedereen kan zien waarover je mee kunt praten door het jaar heen.
- 2. Tip:** zorg voor verschillende groepen. Dus: breiden we onze contacten uit, leggen die vast en vullen die aan met cliëntenorganisaties en hun achterban. En we houden contact en overleg met het Burgerplatform i.o.
- 3. Tip:** houd het eenvoudig: ken adviesbudget op eenduidige wijze toe aan wie er aanspraak op maakt. Dus: het functioneringsbudget voor de voormalige raden gaat naar het al bestaande budget van de Adviseur. De Adviseur toetst of het verzoek past bij de doelstelling en kent het toe. We onderzoeken de mogelijkheid om inwoners en ervaringsdeskundigen, die zich bovengemiddeld inzetten om mee te denken en/of dit meedenken te organiseren, een vorm van onkostenvergoeding te geven.
- 4. Tip:** organiseer gesprekken vaak en dichtbij. Dus: beleggen we themabijeenkomsten en 'inbrenggesprekjes' dichtbij in de wijken en krijgen de wijkteams daarbij een rol.
- 5. Tip:** informeer het management op hoofdlijnen, niet detailniveau. Dus: gebruiken we de mandatering voor de opzet van de bijeenkomsten en de snelle terugkoppeling van de opbrengsten.
- 6. Tip:** verwerk advies in beleid en maak het zichtbaar: dus is er een instructie en een (verplicht) format in besluitstukken van college en raad. En we publiceren de adviezen en wat we met de opbrengsten doen.
- 7. Tip:** laat mensen met kennis van zaken over thema's praten: dus organiseren we twee bijeenkomsten per jaar, met thema's en een open inloop. Zo kan iedereen zijn mening geven en kunnen we de diepte in waar nodig. Overige bijeenkomsten zijn in de wijken (met de wijkteams).
- 8. Tip:** participeren moet je leren. Dus: hebben we voor ambtenaren een ontwikkelprogramma om te leren hoe je met inwoners in gesprek gaat en hoe je met de opbrengsten van deze gesprekken beleid ontwikkelt.
- 9. Tip:** blijf evalueren en leren, dus: we kijken eind 2018 opnieuw terug en vooruit.



3.2 Tot slot

Bij vernieuwing en innovatie in het sociaal domein is het belangrijk dat dit aansluit op de bedoeling van de wet en dat de positie van inwoners om wie het gaan stevig is. De nieuwe werkwijze heeft meerwaarde in contact tussen overheid en burgers, met korte lijnen en de vraag van de inwoner voorop, en een Adviseur als specifiek aanspreekpunt. In 2018 gaan we door op de ingeslagen weg. We leren van ervaringen uit de praktijk, maken dit leerproces zichtbaar en ontwikkelen meepraten over hulp en ondersteuning steeds verder door.

COLOFON

Zaanstad - december 2017

www.samenoverzorg.zaanstad.nl

Deze terugblik is samengesteld op basis van gesprekken en contacten met:

- De leden van de Adviescommissie Zaanstad.
- De leden van de voormalige cliënt- en adviesraden.
- De inwoners van Zaanstad die hebben deelgenomen aan inloopbijeenkomsten, panels en enquêtes en verslagen.
- De wethouders, management en ambtenaren.
- De leden van de projectgroep.



gemeente Zaanstad
Cliëntenparticipatie

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

clienparticipatie@zaanstad.nl
www.samenoverzorg.zaanstad.nl

