

## **JAARPLAN 2018**

Op basis van actuele thematiek kiezen we voor 2018 voor vier beleidsthema's:

1. Participatiewet
2. VN verdrag Rechten van mensen met een beperking
3. Lokaal beleid beschermd wonen en maatschappelijke opvang
4. Betrokkenheid op elkaar

Uiteraard bieden de gemeenteraadsverkiezingen een goede gelegenheid onze speerpunten naar voren te brengen. Daarbij zullen we inzetten op de verkiezingsprogramma's en op het inzetten van ludieke acties om publiciteit en bekendheid te genereren.

En we gaan als adviesraad sociaal domein door met de verschuiving van de expertrol naar de verbindingsrol met de gebruikers van voorzieningen in de Wmo, jeugdwet en participatiewet. Daarbij gaan we steviger inzetten op het zoeken, vinden en aangaan van cliëntcontacten. Tenslotte gaan we experimenteren met zelf aanpakken van knelpunten.

### **1 Participatiewet**

In het Verbond van Bunnik heeft de gemeente een overeenkomst gesloten met ondernemers om voldoende arbeidsplaatsen te creëren voor mensen die aangewezen zijn op een uitkering.

Wij vinden het van belang de werking van het Verbond goed te volgen. Pakt het uit zoals twee jaar geleden beoogd? Hoe pakt onze gemeente de knelpunten in de Participatiewet aan? (no-risk polis / begeleiding op de werkplek/ financiering aanpassing op de werkplek/ één beloningsregeling) Hoe wordt de loonwaarde bepaald. En wie maakt er vooral gebruik van, krijgen alle inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt gelijke kansen in de toeleiding naar werk. Een ander aspect waar we naar willen kijken, is wederkerigheid. Worden vrijwilligerswerk en mantelzorg gezien als activiteiten in het kader van "wederkerigheid".

In samenwerking met de regionale cliëntenraad van de RSD, kunnen we bij ervaringsdeskundigen gaan zoeken naar hun ervaringen in de gemeente Bunnik. We zullen actief contact met de cliëntenraad leggen en hen opzoeken.

### **2 VN verdrag Rechten van mensen met een beperking**

'Participatie op gelijke voet' is het doel van de Wmo en het VN-verdrag. De wijk is een belangrijke plek om dit vorm te geven. Het bevorderen van sociale inclusie van mensen met een beperking is een complex vraagstuk. Professionals uit de

welzijnssector, de gehandicaptensector en de geestelijke gezondheidssector dienen samen te werken om sociale inclusie te bevorderen. Van mensen met een beperking wordt nu verwacht dat ze aan reguliere voorzieningen deelnemen, zoals aan activiteiten in wijkcentra. Tegelijkertijd wordt gestimuleerd dat iedereen zo veel mogelijk zelfstandig woont in de wijk. Bij participatie op gelijke voet is het ook van belang dat wijkbewoners met een beperking kunnen participeren in inspraak op het gebied van wonen in de wijk, zoals huurdersbelangenorganisaties of wijkraden. Een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen doen is je thuis voelen in een wijk. De meeste mensen met een beperking, voelen zich thuis in de wijk waar ze wonen. Bij een klein deel van de wijkbewoners met een beperking vormt de wijk zelf echter een belemmering voor sociale inclusie.

Per beleidsmaatregel dient getoetst te worden welke gevolgen dat heeft op menselijke ontwikkeling. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden met behulp van levensverhalen van mensen met een beperking.

Sociale inclusie in de wijk kan gezien worden als belangrijke voorwaarde voor kwaliteit van leven en zou daarom permanent hoog op de agenda van sociale wijkteams, zorginstellingen en gemeentebestuur moeten staan. Voorbeelden van gebrek aan sociale inclusie in de wijk laten zien dat dit grote gevolgen kan hebben voor kwaliteit van leven en dat de behoefte aan zorg toeneemt. Sociale verbinding in de wijk heeft voor iedereen een andere betekenis, maar moet voor iedereen bereikbaar zijn.

De Adviesraad Sociaal Domein gaat actief op zoek naar levensverhalen die beleidsmaatregelen van de gemeente inkleuring kunnen geven.

### **3 Lokaal beleid beschermd wonen en maatschappelijke opvang**

In 2020 (misschien 2022) krijgt de gemeente Bunnik een eigen verantwoordelijkheid om vorm te geven aan de ondersteuning van mensen met psychische kwetsbaarheden. Als Adviesraad Sociaal Domein vinden we het belangrijk dit aan te grijpen om de beleidsvorming samen mét betrokkenen te doen.

Ervaringsdeskundigen kunnen haarfijn aangeven wat van belang is voor deze groep inwoners.

De Adviesraad Sociaal Domein zoekt contact met hen in cliëntenraden en Platform GGz.

### **4 Betrokkenheid op elkaar**

*“Maatschappelijke democratie is inspraak, betrokkenheid, en zeggenschap van mensen over en in maatschappelijke verbanden, zoals buurten, wijken, instellingen en organisaties,”* aldus Kim Putters, directeur van het Sociaal Cultureel Planbureau.

Dit betekent dat we moeten zoeken naar nieuwe vormen van burgerparticipatie want de 'oude' vormen passen slechts een select deel van de samenleving en sluit niet aan bij de transformatie en ontwikkelingen in maatschappij.

De ontwikkelingen in de samenleving gaan snel. Burgerinitiatieven en sociale ondernemingen starten overal. Burgerparticipatie moet aansluiten bij ontwikkelingen in het veld. Daarvoor is het nodig om te experimenteren met nieuwe vormen: doen in plaats van vergaderen én verjonging en vernieuwing. De 'agenda' voor deze nieuwe vormen van burgerparticipatie moet zijn: samenwerking initiëren; innovatie stimuleren; al doende uitproberen en leren van nieuwe vormen van democratie; samenhang stimuleren tussen meerdere domeinen; invloed uitoefenen op meerdere niveaus (strategisch en operationeel). Kortom: burgerparticipatie 3.0 is geen luxe maar noodzaak in een snel veranderende samenleving.

### **OP ZOEK NAAR ERVARINGEN**

Dat is de rode draad door alle thema's voor de komende tijd.

Als Adviesraad Sociaal Domein zullen we alles inzetten op contacten met gebruikers van voorzieningen. Via cliëntenraden en bijwonen van bijeenkomsten. Geïnspireerd door de 'doorlopende dialoog' van VU onderzoeker Hans Bosselaar (bijlage).

Verder proberen we meer bekendheid te genereren met acties gericht op het sociaal domein.

Denk daarbij aan:

- Toegankelijkheid MFA
- Toegankelijkheid jaagpad
- Toegankelijkheid winkels
- Herinrichting dorpscentrum Bunnik
- Eenzaamheidsbestrijding
-

## BIJLAGE BIJ JAARPLAN 2018

### Cliëntenparticipatie: doorlopende dialoog tussen organisaties en hun cliënten

Hans Bosselaar

Veel gemeentelijke managers en bestuurders ervaren overleg met hun cliënten- of participatieraad als een verstoring van de dagelijkse werkzaamheden. In sommige gevallen worden raden actief bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid betrokken, maar meestal gebeurt dat niet. In gemeenten is het overleg vaak een rituele dans die tot een minimum beperkt moet worden. Ten onrechte. Cliëntenraden kunnen een fantastische schakel zijn tussen de leef- en de systeemwereld. Daar moet je wel wat voor doen. Dat geldt voor gemeentelijke functionarissen, maar ook voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

#### Grote beleidsvragen

In 2016 schreven enkele Utrechtse onderzoekers een mooie analyse over het moeizaam functioneren van de cliëntenparticipatie in de zorg<sup>1</sup>. Zij stelden vast dat cliëntenraden vooral met het management van hun organisaties spreken over ‘major decision’ issues. Over de grote beleidsvragen waar de organisaties en hun cliënten mee geconfronteerd worden. Onderwerpen als de nieuwe locatie van de voorziening, het budget voor het komende jaar of het personeelsbeleid.

Voor de bespreking van deze onderwerpen zijn kennis en cognitieve vaardigheden vereist, waarover lang niet alle cliënten(vertegenwoordigers) beschikken. De overleggen over deze onderwerpen worden dan ook meer informatiebijeenkomsten. Tot ontevredenheid van de cliëntenraad, die vindt dat zij te weinig invloed heeft op het besluitvormingsproces. Vaak ook tot ontevredenheid van de managers en bestuurders vanwege het gebrek aan relevante inbreng. De ontevredenheid wordt over en weer versterkt als tijdens het overleg cliënten met vragen komen die vooral met individuele ervaringen van henzelf of hun achterban te maken hebben. Vragen die volgens hun ‘counterparts’ niet thuis horen in het overleg en dus niet serieus beantwoord worden. Van de weeromstuit wordt in de overleggen veel gepraat over regels, procedures en bevoegdheden; over stukken die niet op tijd geleverd zijn en adviezen die onvoldoende serieus worden genomen.

Door de *major-decision bias* bij managers en bestuurders, maar ook bij veel cliëntenraden, heeft cliëntenparticipatie in veel gemeenten een negatief imago en

---

<sup>1</sup> Schillemans e.a. 2016 From “Major Decisions” to “Everyday Life”: Direct Accountability to Clients, in P. Mattei (ed.), *Public Accountability and Health Care Governance*, 165-192, DOI 10.1057/978-1-137-47299-1\_8

weinig effect. Dat moet anders. In de eerste plaats, omdat hierdoor een democratisch instrument in de praktijk een wassen neus wordt en een bron van ergernis. In de tweede plaats, omdat een belangrijke mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te verbeteren niet benut wordt.

### **Systeem- versus leefwereld**

De *major decision-bias* laat zich goed begrijpen vanuit de theorie van kritisch-filosoof Jürgen Habermas<sup>2</sup>. Habermas bestudeert in zijn werk de spanning tussen de systeemwereld en de leefwereld. Termen die nog steeds veel gehoord worden, bijvoorbeeld in het debat over het sociaal domein. In dit debat is de systeemwereld vaak de veroorzaker veel bureaucratisch leed en zou het accent op de leefwereld moeten liggen. Zo simpel ziet Habermas het niet. Ruwweg kan je zeggen dat de leefwereld niet kan bestaan zonder de systeemwereld. Systemen, helpen ons om het dagelijks leven te structureren en zoveel mogelijk zonder brokken door te komen. Het probleem volgens Habermas is dat de systeemwereld de neiging heeft de leefwereld te gaan domineren of, in zijn woorden, te koloniseren; de rationele instrumentele benadering belemmert zo het communicatieve handelen dat de kern is van de leefwereld. Oftewel: klantmanagers, vinklijstjes, evidence based methodieken en elektronische cliëntendossiers komen in plaats van het goede gesprek met en tussen inwoners over bijvoorbeeld de belemmeringen om deel te nemen aan de lokale samenleving. Als er gesproken wordt tussen directies en cliëntenraden gaan de gesprekken dan ook veelal over ‘het systeem’: bijvoorbeeld de inrichting van de elektronische dossiers, het budget ervoor en het moment en de wijze waarop de cliëntenraad hierover mag meepraten. Wat het met cliënten doet om onderwerp van een dossier te zijn of wat de dagelijkse problemen zijn waarmee zij worstelen is veelal geen onderwerp dat tussen (vertegenwoordigers van de) systeem- en leefwereld wordt gevoerd. En zo wordt de dominantie van ‘het systeem’ groter en groter en wordt de cliëntenparticipatie welhaast deel van het systeem.

### **Dialogoog als uitweg**

Habermas ziet gelukkig ook een uitweg: echt praten, dialoog! Als instrumenteel werken en denken het gesprek belemmeren, is het noodzakelijk om hier weer of

---

<sup>2</sup> Lees hiervoor bijvoorbeeld Wouter Mensink (2015)

<https://www.socialevraagstukken.nl/systeem-en-leefwereld-hoe-de-kloof-te-dichten/> of luister naar Harry Kunnenman

[http://content1a.omroep.nl/urishieldv2/127m771ff81676580d27005900ae9d000000.c9ea688f6f502ca4b9ed5377a2b6d069/human/podcast/hoorcolleges/HKunnenman\\_openingslezing\\_Symposium\\_reflectieindezorg\\_271109.mp3](http://content1a.omroep.nl/urishieldv2/127m771ff81676580d27005900ae9d000000.c9ea688f6f502ca4b9ed5377a2b6d069/human/podcast/hoorcolleges/HKunnenman_openingslezing_Symposium_reflectieindezorg_271109.mp3)

meer serieus aandacht aan te besteden. Een echte dialoog te gaan voeren tussen vertegenwoordigers van het systeem en de mensen die met dit systeem te maken hebben.

Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Habermas stelt zich een dialoog voor waarin iedere deelnemer gelijk is, dat wil zeggen gelijk geïnformeerd en even belangrijk voor het voeren van het gesprek. Maar dat is in de dialoog tussen systeem- en leefwereld vaak niet het geval. Zeker niet als het over de *major decision issues* gaat. Voor dit probleem geven de Utrechtse onderzoekers een oplossing: voer het gesprek niet over de grote systeemvragen, maar neem het dagelijks leven van cliënten als uitgangspunt voor het gesprek.

Vanuit deze achtergrond en dit inzicht hebben de Landelijke Cliëntenraad, Stimulansz, de Vrije Universiteit en vier gemeenten gezamenlijk een aanpak ontwikkeld om de cliëntenparticipatie op het terrein van werk en inkomen een impuls te geven; om cliëntenraden en hun counterparts van hun 'major decisions' obsessie af te helpen.

Kern van de aanpak is de doorlopende dialoog tussen beide geledingen en een ruime definitie van cliëntenparticipatie.

cliëntenparticipatie is de doorlopende <i>dialoog</i> tussen een organisatie (bestuur, management en medewerkers) en de cliënten(vertegenwoordigers) om het beleid en de uitvoering te <i>verbeteren</i>
--

In de aanpak wordt de doorlopende dialoog georganiseerd door van meet af aan als gemeente en cliënten(vertegenwoordigers) gezamenlijk op te trekken bij het organiseren en voeden van de dialoog. In de praktijk betekent dit dat koppels of teams worden gevormd van gemeentelijke medewerkers en leden van een cliëntenraad om de dialoog op bestuurs- en managementniveau over een onderwerp voor te bereiden.

De dialoog wordt niet gevoed door beleidsstukken, maar door individuele ervaringen van cliënten. De koppels bepalen samen rond welk vraagstuk ervaringen verzameld gaan worden. Zo verzamelde een cliëntenraad ervaringen van daklozen in hun contacten met de sociale dienst, terwijl een andere raad de ervaringen optekende rond de toegang tot gemeentelijke voorzieningen.

Het ophalen van ervaringen gebeurt door leden van de raad, omdat zij makkelijker contact krijgen met cliënten. De analyse gebeurt daarna weer gezamenlijk. Na de analyse volgt de bespreking van de vragen met het management of het bestuur: wat

gebeurt er in de dagelijkse uitvoering van beleid, voor wie pakt dit goed uit en voor wie niet? Gevolgd door de vragen: wat vinden we ervan en wat moet anders, beter?<sup>3</sup>

Door deze aanpak vindt gedurende het gehele proces een dialoog plaats, uitmondend in de gezamenlijke bespreking van de uitkomsten. Tijdens deze bespreking komen niet zozeer de regels of de individuele gevolgen van beleid en uitvoering op tafel, maar wordt vanzelf gesproken over de onderliggende waarden. Wat doet het beleid of de uitvoering met cliënten en wat vinden we daarvan als cliënten en als beleidsmakers of –uitvoerders?

Met de uitkomsten van de dialoog kan de gemeente een veranderingstraject ingaan, waarbij de cliëntenraad als adviesorgaan haar ‘klassieke’ rol vervult.

In schema ziet het proces er zo uit:



## Utrecht

Een van de deelnemende gemeenten was de gemeente Utrecht. Het koppel van de gemeente koos ervoor om ervaringen van cliënten op te halen rond vrijwilligerswerk van mensen met een uitkering. Het koppel was benieuwd of cliënten zich belemmerd of gesteund voelen om, gedurende hun periode zonder betaald werk, vrijwilligerswerk te doen. Tevens was de vraag wat het voor hen betekent om te weten dat de gemeente over je schouder meekijkt bij het kiezen voor en uitvoeren van vrijwilligerswerk.

Het koppel kwam tot een aantal bevindingen die op directieniveau zijn besproken en tot aanpassingen van het beleid gaan leiden. Interessant voor ons project was om te

<sup>3</sup> De geïnformeerde lezer ziet hierin de vragen terug uit het werk van Bent Flyvbjerg (2001) 'Making Social Science Matter', Cambridge University Press

zien dat de dialoog daadwerkelijk tot stand kwam gedurende het proces van ophalen, analyseren en presenteren van de ervaringen van cliënten. Dat brengt bijvoorbeeld met zich mee dat leden van de koppels zich kwetsbaar(der) op durven stellen. Dat dat lukte, geeft het lid van de cliëntenraad aan, bij de vraag wat haar les was voor het werken in een koppel:

“Open staan voor elkaars mening en ideeën en goed luisteren. Opmerkingen/vragen over en weer n.a.v. de opdracht worden niet persoonlijk opgenomen”

En het is ook een proces waar je in moet investeren. De gemeentelijke functionaris hierover:

“Het is belangrijk dat we elkaar vragen blijven stellen: expliciteren van de gedachte achter hetgeen [door de ander] wordt voorgesteld”

Investeren en leren....:

Het CR-lid: “ [de gemeentelijke medewerker] vond dat ik in de omschrijving van ons onderzoek al de conclusies voor-aannam. Dat klopte wel deels, dus daar ga ik beter op letten”

Al met al zijn de resultaten uit de pilot positief. In de eerste plaats, omdat alle betrokkenen in voortdurende dialoog met elkaar komen te staan. Vanaf de keuze van het onderwerp, tot de analyse en de uiteindelijke bespreking van de bevindingen. Dat is leerzaam en plezierig en draagt bij aan het onderlinge vertrouwen en, uiteindelijk, aan de verbetering van het beleid en de dienstverlening van de gemeente. Daarnaast hoeven de cliëntenraden niet langer op hun tenen te lopen, omdat ze niet langer over onvoldoende kennis en vaardigheden beschikken om hun (wettelijke) taak te vervullen, en hebben zij mede de regie in de overleggen tussen de cliëntenraad en de gemeente.

Door de focus op het ophalen en benutten van ervaringen te leggen kan de cliëntenparticipatie in gemeenten naar een hoger plan worden getrokken. Dat is nodig, omdat zo een belangrijk democratisch middel de aandacht krijgt die het verdient. Daarnaast krijgt de gemeente hiermee een krachtig leermiddel in handen om de klantgerichtheid en effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren. Daar kan niemand tegen zijn.

*Hans Bosselaar is senior onderzoeker en docent bij de Vrije Universiteit*