

Evaluatienota Burger- en Cliëntenparticipatie in het Sociaal Domein



Gemeente
Woudenberg

Xander Koster

Gemeente Woudenberg

15-11-2017

Inhoud

Inleiding.....	2
Doelstellingen Burger- en Cliëntenparticipatie.....	3
Beschrijving van de activiteiten aan Burger- en Cliëntenparticipatie in 2016 en 2017	4
Koppeling van de uitgevoerde activiteiten aan de doelstellingen en treden.....	6
Conclusies en aanbevelingen	6

Inleiding

In de nota burger- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein, van najaar 2015, wordt de grote beweging genoemd, waarbinnen dit onderwerp een plaats heeft: "Van buiten naar binnen!" Waar vroeger de ambtenaren het beleid schreven en evalueerden van achter hun bureau, krijgt het tegenwoordig veel meer vorm in samenspraak met de inwoners van Woudenberg. Dit gebeurt op alle onderwerpen waarin de gemeente een rol heeft, maar in deze evaluatie wordt specifiek gekeken naar het Sociaal Domein.

Onder de medewerkers van de gemeente Woudenberg, betrokken bij het Sociaal Domein, is een schriftelijke evaluatie gehouden om te onderzoeken wat er terecht is gekomen van de doelstellingen die zijn beschreven in de nota burger- en cliëntenparticipatie. De uitkomsten van deze evaluatie zijn in deze nota beschreven.

Hieronder volgt een korte toelichting op de gebruikte termen in de nota, die terug komen in deze evaluatie.

We bedoelen met burgerparticipatie: het betrekken van inwoners, belangenorganisaties en maatschappelijke organisaties bij de totstandkoming van beleid en uitvoering en ruimte bieden aan maatschappelijke partners en inwoners om met eigen initiatieven in vernieuwend aanbod te komen.

We bedoelen met cliëntenparticipatie: het betrekken van inwoners met een ondersteuningsvraag (en hun verwanten) en ervaringsdeskundigheid bij de monitoring en evaluatie van beleid en uitvoering.

In de praktijk overlappen beide vormen van participatie regelmatig. Wanneer burgers worden uitgenodigd, kun je cliënten niet uitsluiten. De advisering en betrokkenheid van burgers en cliënten loopt dan door elkaar. In het vervolg van deze evaluatie zal het onderscheid dan ook niet strak worden gehanteerd, tenzij dat specifiek is aangegeven.

Er is een verschil tussen burgerparticipatie en burgerinitiatief/Right to Challenge. Bij burgerparticipatie vragen wij (groepen) burgers om mee te denken of mee te doen. Ook het ruimte bieden om met eigen initiatieven en vernieuwend aanbod te komen, gebeurt dan op uitnodiging. Bij een burgerinitiatief wachten inwoners niet op een uitnodiging van de overheid, maar ondernemen ze iets op eigen houtje. Het is wel goed mogelijk dat wanneer de gemeente meer gebruik maakt van burgerparticipatie de burgerinitiatieven ook toenemen.

Burgerparticipatie kent verschillende treden:

- meeweten (informereren)
- meedenken
- meedoen
- meebeslissen

Bij deze evaluatie laten we de trede meeweten, dat wil zeggen puur informerende bijeenkomsten, buiten beschouwing.

In zijn algemeenheid ervaren de medewerkers van de gemeente, die gevraagd zijn naar hun ervaringen met burger- en cliëntenparticipatie, een positief effect van het vroegtijdig betrekken van de inwoners van Woudenberg bij het ontwikkelen van nieuw beleid of nieuwe ontwikkelingen. Het verandert de insteek en helpt de medewerkers om te focussen op wat voor de inwoners echt belangrijk is. Het bewustzijn dat je je werk doet voor de inwoners wordt hierdoor nog eens extra onderstreept.

Het levert in het proces geen tijdwinst op, het kost eerder meer tijd, maar zorgt wel voor meer draagvlak voor de veranderingen. Dat wordt als belangrijk ervaren.

In de volgende paragraaf wordt de kern uit de nota van het najaar van 2015 herhaald, zodat duidelijk is waar naar is gekeken in de evaluatie met de medewerkers. In de paragraaf daarna wordt beschreven welke activiteiten hebben plaatsgevonden in 2016 en het eerste halfjaar van 2017, die vallen binnen de noemer burger- en cliëntenparticipatie. De beschreven bijeenkomsten en onderzoeken zullen vervolgens worden gekoppeld aan de beschreven doelen in de oorspronkelijke nota, waarna de laatste paragraaf de conclusies en aanbevelingen bevat.

Doelstellingen Burger- en Cliëntenparticipatie

Afhankelijk van het onderwerp is het van belang om in gesprek te gaan met de burgers en cliënten, om ideeën en signalen te verzamelen die kunnen worden meegenomen in het ontwikkelen en evalueren van beleid. Als het de uitvoering betreft is het gewenst om burgers en cliënten actief te betrekken zodat zij participeren in projecten en initiatieven. Voor zover mogelijk kan de invloed van burgers en cliënten verder worden ontwikkeld zodat de gemeente een regievoerdersrol oppakt en de inwoners zelf taken oppakken en uitvoeren. Op deze wijze wordt het beleid en de uitvoering steeds meer een co-creatie tussen inwoners en gemeente.

De burger- en cliëntparticipatie wordt vormgegeven op 3 niveaus.

1. Op niveau burger of cliënt
2. Collectief niveau (groepen burgers of cliënten) en netwerkstructuur
3. Officiële adviesorganen van cliënten of burgers¹

1. Op het niveau van de burger of cliënt gaat het er om zo dicht mogelijk bij de burger te gaan zitten. Niet meer praten over, maar praten met de burgers en cliënten. De cliënt zit aan het roer tijdens het ondersteuningsproces, waardoor optimaal maatwerk geleverd kan worden en de cliënt het gevoel van regie over zijn eigen leven behoudt.

2. Wanneer het beleid of de uitvoering groepen burgers of cliënten raakt, dan is het de wens om met (afgevaardigden van) deze groepen in gesprek te gaan. Bij een aantal thema's zijn meerdere groepen betrokken. Dan kan de participatie in een netwerkstructuur worden vormgegeven. Hierbij worden de groepen gezamenlijk betrokken zodat iedere groep input levert. Tegelijkertijd kunnen de verschillende actoren binnen het netwerk (met mogelijk verschillende belangen) elkaars input meteen horen en er op reageren. In dit proces is de regievoering door de gemeente van belang, zodat elke betrokken organisatie de ruimte heeft om zijn standpunt naar voren te brengen en door de andere organisaties gehoord wordt.

3. De gemeente heeft een Adviesraad Sociaal Domein waarmee maandelijks overleg wordt gevoerd over het beleid en de uitvoering van het sociaal domein. De leden van de Adviesraad adviseren de gemeente op persoonlijke titel. Vanuit hun achtergrond hebben zij expertise aangaande het sociaal domein, maar zij zijn geen belangenbehartigers. In deze onafhankelijke rol adviseren zij vanuit het cliëntperspectief en toetsen zij het beleid en de uitvoering ook op voldoende betrokkenheid van cliënten of burgers in het totale proces. Indien gewenst nodigt de ASD aanvullende specialistische expertise in haar vergadering uit ter ondersteuning van hun eigen kennis om zo een hoogwaardig advies aan de gemeente te kunnen uitbrengen.

¹ O.a. Seniorenbelangen Woudenberg, PCOB, SWO, Klankbordgroep gehandicapten Woudenberg, Adviesraad Sociaal Domein en Cliëntenraad WSW.

Beschrijving van de activiteiten aan Burger- en Cliëntenparticipatie in 2016 en 2017

1. Op niveau burger of cliënt

In de afgelopen anderhalf jaar zijn er verschillende bijeenkomsten geweest met cliënten van de Wmo en de Jeugdwet. Aan deze bijeenkomsten en onderzoeken hebben in totaal bijna 100 cliënten hun medewerking verleend. Daarnaast hebben via het cliëntervaringsonderzoek elk jaar nog eens tussen de 200 en 250 cliënten hun inbreng kunnen geven.

De bijeenkomsten hadden onder andere te maken met:

- de ervaringen met het Sociaal Team,
- de ervaringen met de overgang van zorg op het moment dat een cliënt 18 jaar wordt,
- de omvorming van de huishoudelijke hulp
- aanbesteding logeervoorzieningen

Naar aanleiding van deze gesprekken en onderzoeken is het beleid en de uitvoering aangepast aan de ervaren knelpunten. Op verzoek van de cliënten worden verschillende onderwerpen voortaan uitgebreider besproken tijdens het keukentafelgesprek. Daarnaast wordt een cliënt al op een eerder moment en beter geïnformeerd over het systeem van de eigen bijdrage die via het CAK wordt geïnd.

Ook is een artikel in de nadere regels aangescherpt naar aanleiding van gesprekken met ervaringsdeskundigen.

2. Collectief niveau (groepen burgers of cliënten) en netwerkstructuur

Op een aantal thema's zijn er groepen burgers en cliënten bij elkaar gekomen op uitnodiging van de gemeente om gezamenlijk het beleid te bespreken. Hierbij ging het bijvoorbeeld om het doelgroepenvervoer, dat de komende jaren op een andere wijze benaderd zal worden. Ook de evaluatie van de algemene voorziening huishoudelijke hulp is met een aantal belanghebbenden besproken.

Voor wat betreft het aantal deelnemers sprong de bijeenkomst "Thuis in Woudenberg" er uit. Hier waren meer dan 100 inwoners aanwezig om gezamenlijk te bespreken hoe vergunninghouders een goed thuis kunnen vinden in ons dorp.

Samen met SWO zijn twee bijeenkomsten georganiseerd rondom de transformatie van het sociaal domein. Dit is vanuit een co-creatie georganiseerd, omdat SWO en de gemeente zowel op inhoud als vormgeving van de bijeenkomsten samen zijn opgetrokken. De uitkomsten van deze twee bijeenkomsten zijn van invloed geweest op de coöperatie, die toen nog in de planfase verkeerde.

Er zijn rondom drie thema's netwerkbijeenkomsten georganiseerd, omdat het onderwerp meerdere partijen betrof en zo alle betrokkenen in een keer hun inbreng konden geven.

Deze onderwerpen waren:

- prenatale voorlichting
- vormgeving van de coöperatie
- knelpunten in de ouderenzorg (regionaal georganiseerd)

In alle gevallen werden verschillende partijen uitgenodigd en is het gelukt om te zorgen voor uitgebreide informatie-uitwisseling, zodat ook de verschillende betrokkenen van elkaar konden horen waar de knelpunten werden ervaren. Hierdoor hebben de partners ook van elkaar geleerd. De betrokkenen waren, net als de gemeente, zeer positief over de opbrengst van deze bijeenkomsten.

Veel invloed voor de maatschappelijke partners is er aan de ontwikkeltafels in het kader van de inkoop zorgaanbod. Hier worden gezamenlijk voorstellen voorbereid die vervolgens naar het bestuur gaan voor besluitvorming.

3. Officiële adviesorganen van cliënten of burgers

De Adviesraad Sociaal Domein is een belangrijk adviesorgaan van het college over beleid aangaande het sociaal domein. Op een aantal onderwerpen is hen advies gevraagd, tijdens de procedure. Dit betrof:

- Besteding WTCG-budget en Collectieve Aanvullende Zorgverzekering
- Integrale verordening Sociaal Domein
- Nadere regels Jeugd en Wmo
- Cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en Werk en inkomen
- Agenda mantelzorgondersteuning
- Kantelingsbeleid doelgroepenvervoer
- Regionaal beleidskader Opvang en bescherming

De adviezen van de adviesraad op deze onderwerpen zijn verwerkt, waarmee het algemeen cliëntperspectief verbeterd is in de stukken.

Op twee onderwerpen heeft de adviesraad ongevraagd advies uitgebracht. Dat betrof het Plan van aanpak van het Sociaal Team en de Monitor sociaal domein. Deze adviezen zijn onderschreven door het college en de betrokken ambtenaren en overgenomen bij de verdere uitvoering van beide onderwerpen.

Bij één onderwerp is de adviesraad in een vroeg stadium betrokken. Omdat de Adviesraad Sociaal Domein ook kennis en ervaring heeft over het vraagstuk mantelzorgondersteuning is aan hen gevraagd om mantelzorgers mee te nemen tijdens een eerste bespreking van een conceptplan. Tijdens dat overleg zijn voorbeelden naar voren gebracht die bruikbaar waren voor het vervolgtraject. Mede naar aanleiding van die bijeenkomst is het beleidsplan veranderd in een beleidsagenda met daarin concreet benoemde acties.

Met de adviesraad is ook een traject doorlopen om hun rol scherper neer te zetten in het proces. Dit heeft ertoe geleid dat in een schema is vastgelegd op welk moment in het proces zij betrokken worden, afhankelijk van het onderwerp en de andere betrokken gemeenten of maatschappelijke organisaties. Het schema is als bijlage bij deze nota gevoegd.

4. Burgerinitiatieven

De inwoners van Woudenberg zijn betrokken bij het dorp en bij wat er speelt. Vanuit deze betrokkenheid zijn ze actief op diverse manieren. Bij een aantal nieuwe projecten is de gemeente op enige wijze wel betrokken, andere initiatieven zijn volledig buiten de gemeente om opgezet. Dit laatste is bijvoorbeeld het opzetten van Stichting Burgerinitiatief, omdat er mensen zijn die het financieel moeilijk hebben, maar niet voor de voedselbank in aanmerking komen.

Andere initiatieven van inwoners vinden aansluiting bij bestaande organisaties, zoals ouderenbonden, welzijnsstichting of serviceclubs, of zijn een uitwerking van een proces dat mede door de gemeente is geïnitieerd.

Koppeling van de uitgevoerde activiteiten aan de doelstellingen en treden

Op het eerste niveau van de individuele burger of cliënt zijn er verschillende bijeenkomsten geweest en ook cliëntervaringsonderzoeken. Deze speelden zich allemaal af op de trede van meedenken. Dit meedenken heeft effect gehad op het vervolg van het ontwikkelen en uitvoeren van het beleid, maar deze bijeenkomsten hebben niet het karakter gehad van meedoen of meebeslissen.

Op het collectief niveau zijn er enkele bijeenkomsten geweest die zich ook afspeelden op de trede meedenken. Dat betrof het onderwerp doelgroepenvervoer en "Thuis in Woudenberg". Bij de bijeenkomsten die gezamenlijk met SWO zijn georganiseerd, was er niet alleen sprake van meedenken, maar ook van meedoen en meebeslissen. SWO had ook zeggenschap over de invulling van de bijeenkomsten, niet alleen de gemeente. De netwerkbijeenkomsten acteerden voornamelijk op de trede meeweten. In de coöperatie wordt er door de betrokken partijen uiteindelijk ook meegedaan, omdat zij betrokken zijn bij het werk dat in de coöperatie wordt uitgevoerd. Van meebeslissen is in de netwerkbijeenkomsten geen sprake geweest. De maatschappelijke partners beslissen wel mee aan de ontwikkeltafels voor inkoop zorg en ondersteuning. Hier wordt in onderling overleg en met gelijkwaardige invloed, de besluitvorming voor het bestuur voorbereid.

De Adviesraad Sociaal Domein is op diverse onderwerpen om advies gevraagd. Twee keer heeft de adviesraad gebruik gemaakt van hun recht om ongevraagd advies uit te brengen. Dit heeft in beide gevallen betrekking op de trede meedenken. Ten aanzien van het onderwerp mantelzorgondersteuning heeft de Adviesraad niet alleen meegedacht, maar ook meegewerkt aan de vormgeving van de bespreking van het concept beleidsplan mantelzorgondersteuning, met de mantelzorgers zelf. Dit valt onder de trede meedoen.

Conclusies en aanbevelingen

De centrale vraag van deze notitie is of er in de periode 2016 en eerste helft 2017 een goede uitvoering is gegeven aan burger- en cliëntenparticipatie. Zijn de doelstellingen behaald op het niveau van de individuele burger of cliënt, het collectief niveau en voor wat betreft het officiële adviesorgaan? Zijn daarbij de verschillende treden, meedenken, meedoen en meebeslissen waar mogelijk ook toegepast? Waar liggen eventuele verbeterpunten en hoe is daar concreet uitvoering aan te geven?

Er is op de verschillende niveaus van burger- en cliëntenparticipatie betrokkenheid van inwoners van Woudenberg geweest. Zowel op individueel en collectief niveau, als door de inspraak van de adviesorganen is de mening van de burger gehoord en heeft deze positieve invloed op het beleid en de uitvoering gehad. De betrokkenheid bevond zich voor het grootste deel op de trede van het meedenken. Daarnaast zijn er enkele voorbeelden van meedoen en zelfs meebeslissen geweest.

In de nota Burger- en Cliëntenparticipatie van najaar 2015 worden geen concreet te behalen doelstellingen benoemd. De gewenste ontwikkelingen worden meer algemeen beschreven. De evaluatie laat zien dat deze gewenste ontwikkelingen en ambities goed zijn opgepakt. Er is derhalve geen reden om de nota van 2015 aan te passen.

Gezien de hoeveelheid activiteiten waarbij inspraak van cliënten en burgers is gevraagd en gekregen, kan geconcludeerd worden dat burger- en cliëntenparticipatie een plek verworven heeft in het denken en doen van de medewerkers sociaal domein van de gemeente. Uit de evaluatie blijkt ook dat zij deze participatie positief waarderen, wat

ervoor zorgt dat de inwoners structureel meer betrokken zullen zijn en blijven bij de ontwikkeling van nieuw beleid op het sociaal domein.

Een verbeterpunt ligt nog in de treden meedoen en meebeslissen. Dit is niet vaak aan de orde geweest. Meebeslissen is, gezien de (financiële en politieke) verantwoordelijkheid die de gemeente heeft, niet gemakkelijk vaker in te zetten. Samenwerken, zoals bedoeld met de trede 'meedoen', met maatschappelijke partners of groepen inwoners is daarentegen misschien wel vaker mogelijk.

Het is belangrijk dat de medewerkers van de gemeente zich blijvend realiseren dat burgers en cliënten laten meedenken en meedoen leidt tot beleid en uitvoering die beter aansluiten bij de daadwerkelijke behoefte van de inwoners van Woudenberg. Hiervoor zal in de afdelingsplannen en -overleggen bij herhaling aandacht gevraagd worden, zodat de behaalde resultaten van de afgelopen jaren een structureel vervolg krijgen.

De aanbevelingen kunnen als volgt worden samengevat:

- De ingezette burger- en cliëntenparticipatie moet worden vastgehouden
- Extra aandacht kan uitgaan naar de mogelijkheid om de inwoners meer te laten meedoen in de ontwikkeling en uitvoering van het sociaal domein
- Indien mogelijk de kansen benutten waar burgers of cliënten kunnen meebeslissen in de ontwikkelingen van nieuw beleid

Bijlagen:

1. Stroomschema van inspraak Adviesraad Sociaal Domein