

CLIËNTENPARTICIPATIE: WAAROM EN HOE

In de sociale zekerheid staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger centraal. Dit roept een aantal vragen op:

- Op welke wijze is de zelfstandigheid van betrokkene gewaarborgd, omdat maatschappelijke autonomie met eigen verantwoordelijkheid is verbonden;
- Wat zijn de vrijheden die bij deze verantwoordelijkheid horen, omdat er geen sprake kan zijn van verantwoordelijkheid als iemand geen vorm kan geven aan het eigen leven;
- Wat zijn naast alle plichten de rechten zijn waarop iemand zich kan beroepen, want met geen of te weinig rechten blijft slechts een eenzijdige afhankelijkheid over en bestaat geen zelfstandigheid. Dit verhoudt zich slecht met het dragen van eigen verantwoordelijkheid;
- Wat zijn de collectieve mogelijkheden om invloed uit te oefenen op – in dit geval – sociaal beleid en de uitvoering daarvan. Zonder dit bijzondere recht zal vooral over en voor betrokkenen worden gedacht en beslist, in plaats van met en door betrokkenen.

Dit laatste punt raakt de kern van cliëntenparticipatie.

Vier functies van cliëntenparticipatie

1. Verbetering van kwaliteit dienstverlening

Cliëntenparticipatie als kwaliteitsinstrument leidt tot het regelmatig horen van cliënten ter verbetering van met name de uitvoering. Door goed te luisteren, de tevredenheid van cliënten te meten, kunnen zonodig maatregelen worden doorgevoerd, zoals het verbeteren van de prestaties van de organisatie en de serviceverlening.

De zogenaamde klantenpanels en tevredenheidsonderzoeken zijn bij uitstek vormen die bij deze functie van cliëntenparticipatie passen.

Met de onderzoeken en ook met de panels wordt daadwerkelijk geprobeerd naar cliënten en hun eventuele vertegenwoordigers te luisteren. Dat mag niet ontkend worden. Echter, het gaat veel meer om een verbeter- en evaluatie-instrument van de organisatie. Deze vorm van participatie heeft een neiging zich te beperken tot de uitvoering en heeft minder betrekking op beleid. Wanneer de betrokkenheid van cliënten bij de sociale zekerheid zich zou beperken tot deze functie, dan wordt het begrip participatie wel een heel krappe jas.

2. Creëren van draagvlak voor beleid

De tweede functie van cliëntenparticipatie is die van de legitimering van het eigen beleid. Door cliënten (hun belangenorganisaties of hun zaakwaarnemers) bij het beleid en de uitvoering van sociale zekerheid te betrekken, verwerven de beleidsmakers en uitvoerders begrip of zelfs steun en medewerking voor:

- de gestelde doelen;
- de manieren om die doelen te bereiken;
- alles wat onmogelijk of onwenselijk is verklaard.

Het gevaar van medeplichtigheid ligt op de loer. Meewerken zou immers erkenning en bestendiging van de afhankelijkheidsrelatie kunnen betekenen. Meepraten over bepaalde beleidsvoornemens of maatregelen kan al snel worden uitgelegd als instemming. Diezelfde voornemens en maatregelen kunnen zich later tegen jezelf of lotgenoten keren. Dat gevaar is reëel. Strikte dominantie van de

legitimatiefunctie kan betekenen dat cliënten wel meepraten, maar dat de agenda is bepaald en er geen invloed is op de inhoud van de agenda.

3. Beïnvloeding van beleid en dienstverlening

Dit is de meest vanzelfsprekende functie uit het oogpunt van de cliënt: beïnvloeding van beleid en uitvoering dóór cliënten.

Het gaat in feite om de collectieve erkenning dat cliënten medebepalend zijn voor de vormgeving van sociale zekerheid. Zij zijn geen lijdend voorwerp, object van zorg en goede bedoelingen, maar geëmancipeerd tot personen die mede sturen. Deze functie van cliëntenparticipatie sluit aan bij de positie die burgers op veel andere maatschappelijke terreinen wordt toegedicht. Geen bouwplan kan gerealiseerd worden, geen bestemmingsplan gewijzigd zonder dat belanghebbenden in de mogelijkheid gesteld worden hun visie te geven, alternatieven te ontwikkelen of protest aan te tekenen.

4. Beleids en controle instrument

Er is nog een vierde, vooralsnog sluimerende, functie van cliëntenparticipatie: het beleids- en controle instrument. De uitvoering van de sociale zekerheid gebeurt op enige afstand van de overheid.

Na de invoering van de dualisering van het lokaal bestuur heeft de gemeenteraad bij het invullen van haar controle- en kaderstellende functie behoefte aan eigen onafhankelijke informatie. Daar waar sociale diensten in regionaal verband fuseren, zal die behoefte alleen maar sterker worden en zich mogelijk ook uitbreiden naar de colleges van B&W.

Cliëntenraden bieden een schat aan onafhankelijke informatie over de dagelijkse praktijk van de uitvoering die voor toezicht, controle en verfijning of verbeteren van de regelgeving van grote waarde zijn.

Vier functies van cliëntenparticipatie – verbetering van dienstverlening, legitimatie, beïnvloeding en beleids- en controle instrument – verhouden zich niet neutraal ten opzichte van eigen verantwoordelijkheid. De twee eerst genoemde functies zijn duidelijk verbonden met het perspectief vanuit de organisatie. Vanuit cliëntperspectief zijn zij niet oninteressant, maar vallen ook niet noodzakelijk samen met de functie van beïnvloeding.

Beïnvloeding is uit oogpunt van uitkeringsgerechtigden de meest centrale functie van cliëntenparticipatie

Randvoorwaarden om cliëntenparticipatie

1. Invloed kunnen uitoefenen

Invloed kunnen uitoefenen op voor de cliënt wezenlijke onderwerpen (zoals beleid en dienstverlening)

2. Er moet voldoende draagvlak zijn

Cliëntenparticipatie moet verankerd zijn in de organisatie, de afspraken over cliëntenparticipatie moeten schriftelijk worden vastgelegd.

3. Helder aanspreekpunt

Tweezijdig: Cliëntenraden moeten weten wie zij kunnen aanspreken maar ook de uitvoerder moeten weten wie aanspreekpunt is voor cliëntenparticipatie

4. Juiste gesprekspartner(s)

Gesprekspartners zijn verantwoordelijk voor beleid en dienstverlening aan werkzoekende en uitkeringsgerechtigden zij zijn beslissingsbevoegd en kunnen dus beslissingen nemen over de voorstellen van cliënten

5. Faciliteiten voor cliëntenparticipatie

Deelnemers aan het overleg met de uitvoering moeten tijdig worden voorzien van de benodigde informatie; cliënten moeten worden voorzien van goedefaciliteiten zoals vergaderruimte, eigen budget, onkostenvergoeding, toegang tot internet, scholing en training, mogelijkheden voor onderzoek en achterbanraadpleging en ambtelijke- en secretariële ondersteuning.

Tips

1. Praat mee over wezenlijke dingen

Mag de cliëntenraad meepraten over zaken die er toe doen? Is het informatie en adviesrecht geregeld? Zijn er duidelijke afspraken over welke zaken wel of niet wordt gesproken. Vooral aandacht voor de zaken die belangrijk zijn voor de cliënt

Bepaal als cliëntenraad zelf de agenda. Zorg dat je als cliëntenraad in een vroeg stadium betrokken wordt in plaats van vlak voor de besluitvorming.

Dus: spreek duidelijk af op welke momenten in het beleidsproces de cliëntenraad haar mening mag geven

2. Zorg voor vroegtijdige betrokkenheid bij nieuwe ontwikkelingen

Agendeer nieuwe ontwikkelingen en zorg dat u geïnformeerd blijft.

Hoe blijft u zelf op de hoogte: digitale nieuwsbrieven LocSZ, LCR en SZW (VNG/Divosa/Stimulansz), clipper enz.

Het mooiste is als er een protol is dat aan geeft op welke momenten de cliëntenparticipatie betrokken cq gevraagd wordt een advies te geven.

Stel prioriteiten, u kunt niet alles.

3. Zorg voor voldoende draagvlak

Er moet voldoende draagvlak zijn om met uw mening rekening te houden. Dit betreft zowel beleidmedewerkers als het managementteam.

Nodig beleidsmedewerkers tijdig uit om te vertellen over de beleidsstukken die zij aan het schrijven zijn.

Heb contact met medewerkers die de communicatie verzorgen. Vertel he wat begrijpelijk is en wat onduidelijk is geschreven.

Praat met contactpersonen over de dienstverlening

Zorg ook voor draagvlak bij de achterban (nieuwsbrief, website, spreekuur, informatiebijeenkomsten, hoorzittingen en ander vormen van achterbanraadpleging) Kijk in dit verband is in het keuzemodel achterbanraadpleging dat in opdracht van de LCR is ontwikkeld.

4. Representativiteit

Het is belangrijk dat de raadsleden een afspiegeling zijn van de groep die u vertegenwoordigt. Als dit niet lukt dan is achterbanraadpleging een goede mogelijkheid om de representativiteit te bewerkstelligen.

Tot slot wil ik u nog kort wijzen op ontwikkelingen die de vormgeving van cliëntenparticipatie raken

Ontwikkelingen in de sociale zekerheid

- decentralisatie van de sociale zekerheid
- wetten verplichten tot cliëntenparticipatie
- steeds meer integraal beleid en integrale dienstverlening

De lokale overheid krijgt door de decentralisatie van wetten steeds meer verantwoordelijkheid voor de vormgeving en uitvoering van de sociale wetgeving. Denk aan WWB, Wet Investeren Jongeren, WSW. En dan is er natuurlijk ook nog de WMO. Al deze wetten zijn kaderwetten waarbij de gemeente veel beleidsvrijheid heeft voor eigen beleid.;

In al deze wetten is de verplichting tot het regelen van cliëntenparticipatie opgenomen.

Bij integraal beleid is advisering over de grenzen van die ene wet gewenst. Cliëntenparticipatie die strak langs de lijnen van de verschillende regelingen georganiseerd is, past daar niet bij.

Er kunnen overwegingen van praktische aard zijn om cliëntenraden samen te voegen. Het belang van de gemeente voor één aanspreekpunt of omdat de verschillende cliëntenraden niet te bemensen zijn.

Deze ontwikkelingen dwingen cliëntenraden om na te denken over hun toekomst. Er komen steeds meer cliëntenraden die verschillende beleidsterreinen onder hun hoede hebben. De samenvoeging van cliëntenraden tot één grote gemeentelijke raad is al regelmatig aan de orde.

Cliëntenraden zullen zich moeten afvragen of zij de ontwikkelingen afwachten en pas handelen op het moment dat dit onderwerp zich voordoet of wille ze hierin zelf initiatief nemen en stappen zetten op een weg naar nauwere samenwerking?

Als allerlaatste wil ik nog even wijzen op de ontwikkeling van de werkpleinen waar gemeente en UWV gezamenlijk vorm moeten geven aan de dienstverlening op het terrein van re-integratie. Ook daar is cliëntenparticipatie onontbeerlijk en samenwerking tussen cliëntenraden van UWV en gemeenten gewenst.

Het project Goede Raad van de LCR is de komend tijd weer op bezoek in de regio om u te informeren en stimuleren deze cliëntenparticipatie vorm te geven.

Eén van de volgende sprekers zal hier straks meer vertellen over ketenbrede cliëntenparticipatie.