

Scan

Waarop toetst de scan?

De scan toetst aan de hand van vastgestelde normen de cliëntenparticipatie bij de Uitvoeringsorganisatie en de cliëntenraad. Er zijn normen op de volgende gebieden:



1. Voorwaarden, bijvoorbeeld bij een cliëntenraad en een gemeente:

- ◆ Er is een Verordening cliëntenparticipatie van de gemeente
- ◆ De cliëntenraad wordt tijdig voorzien van de benodigde informatie



2. Kwaliteit, bijvoorbeeld:

- ◆ De Uitvoeringsorganisatie stelt voldoende financiële middelen ter beschikking aan de cliëntenraad
- ◆ De cliëntenraad heeft een jaarlijks werkplan



3. Netwerk, bijvoorbeeld:

- ◆ De achterbaan ontvangt minimaal twee keer per jaar informatie van de cliëntenraad
- ◆ Er is na overleg met de cliëntenraad een terugkoppeling naar betrokkenen bij de uitvoeringsorganisatie.



4. Samenwerking, bijvoorbeeld:

- ◆ De afspraken uit de Verordening cliëntenparticipatie worden nagekomen.
- ◆ Er is een geschillenprocedure



5. Invloed en resultaat, bijvoorbeeld:

- ◆ De cliëntenraad geeft tijdige en onderbouwde adviezen
- ◆ De cliëntenraad heeft positieve invloed op minstens twee onderwerpen van beleid of dienstverlening van de Uitvoeringsorganisatie.

Meer informatie?

Wilt u meer informatie over de scan cliëntenparticipatie of wil u deze graag toepassen in uw situatie, dan kunt u contact opnemen met:

Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA)

Gerard Jager
020-55 17 765
g.jager@wka-centrum.nl

of met

Regioplan Beleidsonderzoek

Joris Timmerman
020-5315391
joris.timmerman@regioplan.nl

Beide bureaus hebben toestemming van de Landelijke Cliëntenraad om de scan cliëntenparticipatie uit te voeren.

Scan

cliëntenparticipatie

Scan cliëntenparticipatie

Cliëntenparticipatie helpt de uitvoeringsorganisatie de positie van de klant centraal te stellen. Uitvoeringsorganisaties, zoals gemeenten, Sociale Diensten, het UWV, de Werkpleinen en het SVB, zijn gebaat bij goede cliëntenparticipatie. Van hen mag verwacht worden dat zij daarvoor voorwaarden scheppen. De cliëntenraad dient de kwaliteit te hebben om cliëntenparticipatie vorm en inhoud te geven. Om vast te stellen hoe cliëntenparticipatie verloopt en hoe die verbeterd kan worden heeft de Landelijke Cliëntenraad de 'scan cliëntenparticipatie' laten ontwikkelen door Regioplan Beleidsonderzoek en het Woonbond Kennis en Adviescentrum.

Wat meet de scan?

De scan cliëntenparticipatie is een in de praktijk getest meetinstrument voor het (verder) verbeteren van de samenwerking tussen een cliëntenraad en een uitvoeringsorganisatie. De scan brengt in beeld hoe de uitvoeringsorganisatie omgaat met de cliëntenraad en hoe de cliëntenraad haar taak oppakt. Cliëntenraad en uitvoeringsorganisatie krijgen een spiegel voor gehouden. Vragen als: **Hoe staan we ervoor?** en **Hoe kunnen we onze cliëntenparticipatie verbeteren?** worden in de scan beantwoord.

De scan maakt gebruik van landelijk vastgestelde normen. Juist door op deze manier de samenwerking tussen cliëntenraad en uitvoeringsorganisatie door te lichten, komt er zicht op waar voor beide partijen de sterke punten liggen en waar de groeimogelijkheden zijn.

Hoe werkt de scan?

De scan cliëntenparticipatie kent een vaste aanpak, die op basis van een praktijktest ontwikkeld is. Dit heeft geleid tot een werkwijze die bestaat uit de volgende stappen:



Introductiebijeenkomst

op uw locatie bespreken we de werkwijze met de uitvoeringsorganisatie en cliëntenraad;



Documentanalyse

we vragen relevante documenten op en bestuderen die;



Invullen vragenlijst

we sturen de uitvoeringsorganisatie en cliëntenraad elk een standaardvragenlijst. Er zijn vragen over de eigen invulling van cliëntenparticipatie en over de rol van de andere partij.



Interviews

we nemen op uw locatie in een apart gesprek met de uitvoeringsorganisatie en de cliëntenraad de resultaten uit scan door.



Rapportage en terugkoppeling

ten slotte koppelen we de resultaten en de verbetermogelijkheden terug in een gesprek met de cliëntenraad en de uitvoeringsorganisatie. Ter voorbereiding van dit gesprek ontvangen de partijen een rapportage.



Voorwaarden



Netwerk



Samen-
werking



Invloed en
resultaat



Kwaliteit