



## **Tijd voor cliëntenparticipatie!**

### **Expertmeeting februari 2010**

4 februari heeft de LCR een expertmeeting georganiseerd rondom cliëntenparticipatie op werkpleinen. Dit is het kader van het project “Goede Raad op het werkplein”. Doelstelling van de dag: expertise op dit onderwerp met elkaar delen. Het project en de activiteiten zijn toegelicht. Op deze dag speciaal voor experts cliëntenparticipatie werkpleinen zijn zo’n 70 aanwezig. Uitgenodigd zijn: LocSZ, Provinciale netwerken WWB cliëntenraden en UWV cliëntenraden en raadsleden LCR.

### ***Opening***

Jan Laurier opent de dag en benadrukt het belang van cliëntenparticipatie.

- “Wanneer we binnen de sociale zekerheid de eigen verantwoordelijkheid van cliënt belangrijk vinden dan volgt hieruit het serieus nemen van de expertise van de cliënt.” Het van de grond krijgen van cliëntenparticipatie is een moeilijke klus en er moet nog veel van de grond worden getrokken. De positieve toon van de dag zet Jan door, door te stellen dat we deze dag niet gaan kijken naar de dingen die fout gaan maar dat we kijken naar de dingen waar potentie inzit. We kunnen ons voorstellen dat alle factoren die de cliëntenparticipatie op de werkpleinen doen gaan slagen, als krokussen onder de rond zitten te wachten op onze hulp om te mogen gaan bloeien. Wij hebben de waterkan en de pokon in onze handen. Een dag dus om te kijken naar de initiatieven waar potentie in zit en die met onze gezamenlijke hulp door kunnen groeien en cliëntenparticipatie op het werkplein tot een feit maken.”

### ***Presentatie project Goede Raad op het Werkplein***

Janny Hoeflak neemt, als dagvoorzitter het woord en zij laat vervolgens Geraldine Pieterse (de projectleider) haar presentatie doen.

- Organisatorisch zijn de werkpleinen een succes, nu is het tijd voor de cliëntenparticipatie op de werkpleinen. Er is een toelichting op het project en

de activiteiten voor het komende jaar. Ook wordt de nulmeting van cliëntenparticipatie op de werkpleinen besproken. De nulmeting laat ons zien dat er het afgelopen jaar weinig gebeurd is. Er is een grote behoefte aan ondersteuning. Middels website, helpdesk, folders, goede voorbeelden... voldoet de LCR aan die vraag. Na de presentatie konden de aanwezigen vragen stellen. Men vond dat het UWV weinig ondernomen had en men vraagt zich af of WWB raden zich wel beseffen hoe belangrijk het is. Waarom er weinig gebeurd is, heeft misschien te maken met de verandering op de arbeidsmarkt in 2009. Afsproken is met de aanwezigen dat zij de presentatie en een verslag van de dag per mail ontvangen.

### ***Goede voorbeelden cliëntenparticipatie op werkpleinen Amsterdam, Breda, Groningen***

Janny Hoeflak stelt daarna de afgevaardigden van de werkpleinen A'dam, Breda en Groningen voor. Zij vertellen, als goede voorbeelden, hoe zij hun cliëntenparticipatie op de werkplein hebben gerealiseerd.

- Vanuit Amsterdam zijn dit Enno Trompert, voorzitter CR UWV Groot A'dam en Ria Barendrecht, cliëntlid. Enno schetst de situatie van Amsterdam voor, met zijn grootstedelijke problematiek. Ieder werkplein heeft zijn eigen problemen en vraagt om een eigen plan van aanpak. Hij benadrukt het belang van aanwezig en zichtbaar te zijn op het werkplein als cliëntenraad. Zodat je de problemen kunt signaleren en aanpakken. Ria heeft samen met andere leden een actiepuntenlijst opgesteld die handig is als je als cliëntenraad naar het werkplein gaat. Deze checklist wordt op de website geplaatst (zie bijlage voor checklist).
- Vanuit Breda, werkplein cliëntenraad 'de Brug' zijn Ed Langer, voorzitter en Ans Ceelie, cliëntlid aanwezig. In Breda heeft de WWB raad het voortouw genomen en zij hebben daar de cliëntenraad van UWV en het werkplein bij betrokken. Het geluk van Breda is dat zij te stellen hebben met één gemeente, een UWV en één werkplein. Ans verteld hoe 'de Brug' contacten onderhoudt met zijn achterban. Er is een website speciaal voor de cliëntenraad 'de Brug' en een forum.
- Vanuit Groningen zijn Eko Steen, UWV ondersteuner en Rieteke Otten, cliëntenraad Drachten, aanwezig. Eko richt zich op de voornaamste vraag: Hoe komen we binnen? Hoe komen we aan de tafel te zitten. In Groningen hebben ze een brief aan de werkpleinmanagers gericht met de vraag of er al iets georganiseerd is en of ze aan mogen schuiven. Acht werkpleinen reageerden en anderen volgen later. Rieteke Otten vertelt over werkplein Drachten. Daar is een voorlopige participatieraad die de klantvriendelijkheid van folders controleert. Men let goed op wie er allemaal aan tafel zit en of dus alle cliënten gerepresenteerd zijn. Er is in Drachten een enthousiaste werkpleinmanager. Er is, middels een strookje aan cliëntformulieren, een panelonderzoek van de grond gekregen dat ontstaan is door samenwerking van cliëntenraad met werkpleinmanager. Het panel is op deze manier een instrument geworden van de cliëntenraad, voor en door de cliënt!

De vragen vanuit het publiek mogen in de middag gesteld worden. Dit zorgt ervoor dat de tijd goed bewaakt wordt en het programma vlot verloopt. Het is intussen tijd voor de lunch waar men met elkaar kennis maakt en van gedachten wisselt.

## ***Kennismaken***

Na de lunch terug in de zaal is de opstelling veranderd. Er staan vier tafels verspreid door de zaal opgesteld met stoelen er omheen met op iedere tafel een district 'Noord, Oost, Zuid of West'. Het is de bedoeling dat men nu plaats neemt bij zijn of haar eigen district en kennis maakt met elkaar. De dagvoorzitter introduceert de eierwaker waarmee zij de tijd deze middag gaat bewaken. Na een kennismaking per district van 10 minuten wordt elk district in de gelegenheid gesteld de sprekers van vanmorgen vragen te stellen. Ieder district krijgt weer 10 minuten.

## ***Vragen aan Amsterdam, Breda en Groningen***

-Aan Breda de vraag of het armoedebeleid ook op de agenda staat. Het antwoord is "ja".

-Men stelt dat Breda het redelijk makkelijk had in tegenstelling met een werkplein dat met meerdere gemeentes te maken heeft. Daar tegenover staat dat veel gemeentes met dus veel raden ook veel mogelijkheden biedt om een werkplein cliëntenraad te vullen.

-De dagvoorzitter concludeert: "Houd je eigen raad in stand en zorg dat je zelf invloed op de agenda hebt."

-De vraag is niet zo zeer *hoe* maar eerder dat we het gewoon gaan DOEN. Leg het contact per mail, per brief en ga netwerken! Het netwerken, contact maken is heel belangrijk. Daarnaast hebben de aanjagers een grote rol in de ontwikkeling en groei. Vanuit de goede voorbeelden kan het zich namelijk vervolgens uitwaaiëren naar de rest.

-De handreiking van de RWI wordt genoemd als verkenning om vervolgens naar eigen inzicht in te vullen.

-Belangrijke vragen vindt men: "Waar heeft de klant mee te maken, klopt het wat de uitvoerende instanties doen en is de klant goed geholpen?"

-De 'verordening re-integratie' bindt de verschillende cliëntenraden bij weerstand agv angst voor overlap of desinteresse omdat men denkt buiten eigen terrein te komen. Het belang voor de klant voor zowel UWV als WWB cliëntenraden.

## ***Succesfactoren***

- De projectleider vraagt om de succesfactoren.

Genoemd worden:

-De ambtelijk ondersteuner

-De onafhankelijke arbeidsadviseur is een hele belangrijke informatiebron voor de cliëntenraden want deze zit naast de informant.

-Gewoon DOEN! De relatie aangaan. Signalen van cliënten voor verbetering van dienstverlening zijn een goede ingang op het werkplein. Zo worden de voordelen voor klant en organisatie zichtbaar.

-Niet ieder UWV district heeft een commissie werkpleinen, terwijl dit een erg goed idee is.

Vervolgens laat Geraldine verschillende stellingen zien en mag men daar op reageren.

## ***Zaaldiscussie met stellingen***

- ***Cliënt in crisistijd mondig of monddood?***

Door de gestegen werkdruk zie je dat de moeilijk te bemiddelen cliënten helemaal onderaan de stapel komen en inderdaad monddood gemaakt worden, aldus Enno.

Het UWV is met iets nieuws bezig waarbij de klant centraal staat en eigensturing belangrijk is. Er lijkt een nieuwe stroming gaande, aldus Vera Lieshout, UWV werkplein Nieuwegein.

Is het duurzame of tijdelijke uitstroom? Dat is een belangrijke vraag. Duurzame uitstroom op eigen niveau is nodig.

- ***Er moet een nieuwe werkplein cliëntenraad gevormd worden, los van reeds bestaande UWV en WWB raden.***

Je hebt ervaringsdeskundigen nodig en waar wil je deze nieuwe cliëntenraadsleden vinden? Er zou uitgegaan kunnen worden van een groeiemodel met nieuwe leden die opgeleid worden. Het begeleiden van nieuwe mensen door bestaande leden biedt een stuk veiligheid. Het mentorschap wordt genoemd.

- ***Ik krijg voldoende informatie over wat zich afspeelt op het werkplein.***

Dit wordt met een duidelijk 'nee' beantwoord. Men loopt tegen geslotenheid aan in politieke zin. Op papier moet het, maar in de praktijk waagt geen ambtenaar zich eraan. Inzicht krijgen in verordeningen is heel moeilijk. Oplossingen zijn te vinden in het contact zoeken. Ga naar de werkpleinen, maak gebruik van de checklist van A'dam,

- ***UWV en Gemeenten geven weinig prioriteit aan cliëntenparticipatie op het werkplein; we krijgen zelf het onderwerp op de agenda en gaan van start.***

Klopt. Zet het zelf op de agenda als het geen prioriteit krijgt van buitenaf, ga met signalen richting werkpleinmanager. Daar zijn ze gevoelig voor. Nut voor klant en organisatie, plan bijeenkomsten om signalen in te brengen, zoek ondersteuning! Laat de sneeuwbal van daar verder rollen.

- ***Beter een minimale vorm van cliëntenparticipatie op het werkplein dan helemaal niets.***

Alle beetjes helpen, maar als het niveau te laag is: niet doen want je haalt je eigen cliëntenraad ermee onderuit .

De dag wordt afgesloten door Else Roetering (ambtelijk secretaris LCR). Zij geeft een samenvatting met de belangrijkste succesfactoren en initiatieven met potentie.

## **SUCCESEN:**

- De website van cliëntenraad 'de Brug' in Breda.
- Checklist voor als je naar het werkplein gaat uit Amsterdam
- Brief gericht aan werkplein managers vanuit Groningen.
- Het klantenpanel uit Drachten dat een instrument is van de cliënt.

**TIPS:**

- Bel de helpdesk, lees de goede voorbeelden en info op de site, lees de informatiekaarten van de LCR, gebruik het 10-stappenplan en kom naar de informatiebijeenkomsten in het land.
- Ga netwerken, contacten leggen
- DOEN en BEGIN ipv te blijven hangen in hoe!
- Houd contact met achterban
- Ga pragmatisch te werk, kijk naar de praktijk en kijk waar we naar toe moeten.
- Pak de signalen en wring deuren open.

Na afloop zijn de voorzitters van Amsterdam en Breda en de adviseur van cliëntenraad Noord gevraagd om het komende jaar ambassadeur voor cliëntenparticipatie op werkpleinen te zijn.

Deze dag mag een inspirerende dag genoemd worden. We hebben verschillende 'voortouw-nemers' gehoord en zij gaan er samen met de rest voor zorgen dat de krokusjes boven de grond gaan komen. Zij gaan er gezamenlijk voor zorgen dat de cliënt een stem krijgt en mondiger mag worden.