



## Bouwstenen voor een goed gesprek

Handreiking participatie binnen de prestatievelden 7, 8 en 9 van de Wmo

# Colofon

Dit is een uitgave van Panteia in samenwerking met de Werkplaats Maatschappelijke Opvang.

**Auteurs:**

Susan van Klaveren, Betty Noordhuizen (Panteia)

**Vormgeving:**

Buro Eigen

**Met medewerking van:**

Joop Abma, Miep Bieshaar, Sylvia MacGillavry, Jenny de Jeu, Edo Paardekooper Overman en Sophie Struik. Met dank aan alle centrumgemeenten die zijn geënquêteerd. Speciale dank spreken wij uit voor alle personen die hebben bijgedragen aan de verdiepende casussen in de volgende centrumgemeenten: Doetinchem, Eindhoven, Groningen, Haarlem, Leeuwarden, Nijmegen, Rotterdam en Zaanstad!

**Drukwerk:**

FWA Drukwerk

*Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van bronvermelding:  
© Panteia, september 2012*

Dit project is mogelijk gemaakt door:



Dit project is uitgevoerd door:



Research voor Beleid | EIM | NEA | 100 | Stratus | IPM

# Voorwoord

Meedenken en meepraten. De Wet maatschappelijke ondersteuning benadrukt het belang van de participatie van burgers bij het gemeentelijk beleid. Dit geldt zeker ook voor cliënten uit de prestatievelden 7, 8 en 9: dak- en thuislozen, zwerfjongeren, zorgmijders, slachtoffers van huiselijk geweld en mensen met een verslavingsproblematiek.

Het gesprek tussen cliënten en gemeenten komt echter niet altijd vanzelf op gang, en verloopt vaak met enige hobbels. Juist bij deze prestatievelden kan het voor cliënten én gemeenten extra lastig zijn om de participatie op een prettige en zinvolle manier vorm te geven. Er is geen blauwdruk, geen ultieme methode die altijd werkt als je met deze doelgroepen in contact wilt treden of de onderlinge communicatie wilt versterken. Wel zijn er bouwstenen die bijdragen aan een goed onderling contact tussen cliënten en gemeenten. In deze handreiking bieden we hiervoor 12 bouwstenen aan. De bouwstenen zijn in willekeurige volgorde opgenomen. De lokale situatie bepaalt mede welke bouwstenen de meeste aandacht nodig hebben.

Deze handreiking is tot stand gekomen dankzij de inzet van verschillende cliënten, (cliënten)organisaties en gemeenten. Op deze plek willen we hen hartelijk bedanken voor hun waardevolle bijdrage. Daarnaast danken wij ZonMw voor het mogelijk maken van het project (zie bijlage) waarvan deze handreiking het resultaat is.



# Inhoudsopgave

	Inleiding	6
	Om wie gaat het?	9
<b>Bouwsteen 1</b>	Participatie die past	10
<b>Bouwsteen 2</b>	Met wie spreek je?	12
<b>Bouwsteen 3</b>	Leef je in elkaar in	14
<b>Bouwsteen 4</b>	Helder zijn over verwachtingen en mogelijkheden	16
<b>Bouwsteen 5</b>	Voorkom langlopende discussie over voorwaarden	18
<b>Bouwsteen 6</b>	Zet ieder in z'n kracht	20
<b>Bouwsteen 7</b>	Geef de ruimte en laat je verrassen	22
<b>Bouwsteen 8</b>	Ondersteuning maakt het verschil	24
<b>Bouwsteen 9</b>	Vergoed kosten	26
<b>Bouwsteen 10</b>	Zorg voor veiligheid	28
<b>Bouwsteen 11</b>	Vier de successen	30
<b>Bouwsteen 12</b>	Even praktisch	32
	Achtergrond van de handreiking	34

# Inleiding

Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten verplicht burgers te betrekken bij de ontwikkeling van en verantwoording over het lokale Wmo-beleid. In deze handreiking bedoelen we met cliëntparticipatie dat cliënten kunnen meepraten over de inhoud en de uitvoering van het beleid dat hen aangaat. Hoeveel invloed burgers hebben bij participatie wordt vaak aangeduid met verschillende stappen op de participatieladder: van alleen geïnformeerd worden tot meebeslissen over het beleid.

## Cliënten prestatievelden 7, 8 en 9 minder goed vertegenwoordigd

Gemeenten zijn vrij in hoe zij de participatie vormgeven. Bijna alle gemeenten (95%) hebben een Wmo-raad opgericht. Dit zijn raden waarin burgers op persoonlijke titel of als vertegenwoordiger van een

maatschappelijke organisatie zitting hebben. De Wmo-raden adviseren hun gemeente over het te voeren Wmo-beleid. Verschillende recente onderzoeken naar Wmo-raden laten zien dat traditionele belangengroepen - zoals ouderenraden en gehandicaptenplatforms - goed zijn vertegenwoordigd in deze raden.

Trede		Toelichting
1	Informereren	Politiek bepaalt agenda en houdt betrokkenen op de hoogte.
2	Raadplegen	Politiek bepaalt voor het grootste deel de agenda, betrokkenen zijn gesprekspartner.
3	Adviseren	Politiek bepaalt voornamelijk de agenda, maar betrokkenen kunnen problemen aandragen en hebben een volwaardige rol in beleidsontwikkeling.
4	Coproduceren	Politiek en betrokkenen stellen samen agenda op, zoeken samen oplossingen, waar de politiek zich ook aan houdt.
5	(Mee)beslissen	Betrokkenen bepalen beleid, politiek neemt de resultaten over.
6	Zelfbestuur	Betrokkenen bepalen beleid en voeren dit uit, politiek is hier niet bij betrokken.

(Cromwijk e.a., 2010)



Uit de evaluatie van de Wmo (SCP, 2010) blijkt echter dat dak- en thuislozen, verslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld in een kwart (of minder) van de raden zijn

vertegenwoordigd. Toch hebben zowel cliënten als de gemeente juist bij het beleid voor deze doelgroepen veel te winnen bij participatie!

### **Prestatievelden van de Wmo**

De Wmo kent 9 prestatievelden, gericht op het ondersteuning van burgers bij hun deelname aan de maatschappij. In deze handreiking richten we ons specifiek op de laatste drie prestatievelden:

**Prestatieveld 7:** Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.

**Prestatieveld 8:** Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg (met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen).

**Prestatieveld 9:** Het bevorderen van verslavingsbeleid.

### **Participatie is juist voor deze doelgroepen belangrijk**

De belangrijkste winst van participatie van deze doelgroepen is beter beleid, dat aansluit bij de behoeften van de doelgroep, mensen echt ondersteunt en helpt hun leven weer op de rails te krijgen. Uitwisseling met cliënten en/of cliëntenvertegenwoordigers levert de gemeente belangrijke informatie en inzichten op om dit te realiseren. Cliënten weten immers uit eigen hand hoe toereikend het bestaande aanbod is, tegen welke knelpunten zij in het dagelijks leven aanlopen en hoe kleine zaken kunnen helpen om het hoofd boven water te houden.

Afhankelijk van de gekozen vorm biedt het gesprek met de gemeente cliënten een plek waar zij hun vaardigheden kunnen oefenen en zo het vertrouwen in zichzelf kunnen (her)vinden. Ervaren dat er naar je geluisterd wordt, dat je meetelt is heel belangrijk, zeker wanneer het vertrouwen in jezelf en de wereld om je heen is geschaad.

Voor gemeenten is het verder belangrijk dat zij de mening van cliënten horen over het aanbod, zoals de maatschappelijke opvang. Zo krijgen gemeenten informatie waaraan zij het functioneren van instellingen kunnen spiegelen.

Tot slot leidt beleidsparticipatie er ook toe dat cliënten en beleidsmedewerkers elkaar in een ander daglicht gaan zien. Bestaande beelden worden zo over en weer herzien.



# Om wie gaat het?

Ieder mens is anders. Iedereen heeft zijn/haar eigen verhaal, problemen en behoeften. Dit geldt natuurlijk ook voor de mensen in de doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 en 9. Toch is voor deze doelgroepen een aantal kenmerken te noemen die veel voorkomen en die van invloed zijn op de cliëntparticipatie.

Voor de verschillende doelgroepen geldt dat de cliënten niet (goed) zijn georganiseerd en dat zij zich vaak niet thuis voelen in een vergadersetting. Ook zijn veel cliënten niet gewend om beleidsstukken te lezen en hebben ze niet altijd de mogelijkheid of ervaring om internet te gebruiken. Door eerdere ervaringen kan hun vertrouwen in instanties, zoals de gemeente, zijn geschaad. Wantrouwen kan dan de ondertoon vormen van het gesprek.

In deze doelgroepen komen vaker zorgmijders voor. Mensen die geen hulp willen aannemen die ze wel nodig hebben: medisch, psychisch en/of financieel.

Bij de maatschappelijke opvang stromen veel mensen in en uit. Zij zijn vaak letterlijk bezig met overleven: eten verzamelen, een slaapplek zoeken en soms ook het voeden van een verslaving.

Ook zwerfjongeren zijn bezig met overleven. Daar komt bij dat zij zich vaak schamen dat ze dakloos zijn en niet willen dat dit bekend wordt. Hierdoor zijn ze (extra) moeilijk te vinden.

Mensen die een verslaving hebben zijn zich hiervan niet altijd bewust en als dat wel het geval is, komen zij daar niet makkelijk voor uit.

Anonieme vormen van participatie, zoals een digitaal forum, slaan bij deze doelgroep eerder aan dan een bijeenkomst.

Slachtoffers van huiselijk geweld leven in angst om gevonden te worden door degene(n) die hen geweld heeft aangedaan. Zij blijven om veiligheidsredenen graag anoniem. Vrouwen hebben daarbij vaak ook de zorg voor hun kinderen.

Al deze kenmerken maken dat beleidsparticipatie niet één van de eerste prioriteiten is van veel cliënten. En dat zij als ze op het moment dat zij gaan participeren baat hebben bij ondersteuning. Hier komen wij later in deze handreiking op terug (bouwsteen 8).



## Participatie die past

Participeren kan op veel verschillen manieren. Gemeenten hanteren uiteenlopende vormen, die verschillen in de mate waarin cliënten invloed hebben op het beleid (welke trede op de participatieladder) en in welke status het overleg met cliënten heeft (formeel/informeel).

### Formeel versus informeel

Formele cliëntenparticipatie over de Wmo vindt vaak plaats binnen een Wmo-raad of adviesraad. De prestatievelen 7, 8 en 9 van

de Wmo kunnen in een apart orgaan worden besproken of zijn opgenomen in een breder orgaan, zoals binnen Regionale Cliënten Organisaties (ROC's). Formele organen hebben



vaak een adviesfunctie. Dit betekent dat zij gevraagd en ongevraagd advies mogen geven aan de gemeente over het beleid. De gemeente moet motiveren wat zij met dit advies heeft gedaan.

Bij een informele vorm van participatie geldt dit adviesrecht niet. Maar een informele manier van overleggen past soms beter bij de levensomstandigheden van cliënten. Zij kunnen op een laagdrempelige manier hun ervaringen en ideeën inbrengen, en ze hoeven vooraf geen stukken door te nemen

of agendapunten vast te leggen. En, zonder opgaaf van redenen, af en toe afwezig zijn bij een overleg.

### **Doel leidend, lokale situatie medebepalend**

De ene vorm van participatie is niet per definitie beter dan de andere. Belangrijk is dat gemeenten samen met cliënten een bewuste keuze maken voor de manier waarop zij met elkaar in gesprek willen gaan. Het doel is leidend: wat willen cliënten en gemeenten met het gezamenlijke overleg bereiken? En met welke vormen van participatie kan dit doel worden bereikt?

Niet elke vorm van participatie is in elke gemeente mogelijk. Aspecten als beschikbare middelen, (politiek) draagvlak of een beperkt aantal cliënten dat kan/wil participeren kunnen redenen zijn om het overleg op een bepaalde wijze vorm te geven.

### **Combineren leidt tot meerwaarde!**

Formele en informele participatie hebben beide een waardevolle, maar andere opbrengst. Om die reden combineren sommige gemeenten beide vormen van participatie. Zo hebben cliënten een formeel adviesrecht en kunnen gemeente en cliënten daarnaast op een informele manier ervaringen en voornemens met elkaar uitwisselen.

# Met wie spreek je?

De doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 en 9 zijn heel divers. Het gaat om dak- en thuislozen, zwerfjongeren, vrouwen in de vrouwenopvang en mensen met psychiatrische problematiek of een verslaving. En uiteraard heeft iedere cliënt een eigen achtergrond. Cliënten kunnen afkomstig zijn uit de centrumgemeente of uit één van de regiogemeenten.

Cliënten kunnen wel of geen gebruik (meer) maken van een zorginstelling of opvang. Sommige cliënten die gebruik maken van een zorginstelling zijn daar ook lid van de cliëntenraad, anderen niet. Naast cliënten zelf nemen regelmatig (ex)cliënten of vertegenwoordigers (zoals familieleden, een straatpastor of hulpverlener) deel aan gesprekken met gemeenten. Zo blijkt: het palet van mensen waarmee de gemeente aan tafel zit kan heel divers zijn van samenstelling.

## Wie hoor je wel, wie niet?

Het is niet relevant om voor te schrijven wat een 'juiste' samenstelling voor cliëntenparticipatie is. Het één is niet per definitie beter dan het ander en er is ook niet altijd een ruime keuze uit cliënten die willen participeren. Wel belangrijk voor de gemeente is om voor ogen te houden welke groepen aan tafel zijn vertegenwoordigd, en welke niet. Zo wordt ook duidelijk over wie de verkregen informatie gaat, en over welke mensen niet. Daarbij kan het heel nuttig zijn om te achterhalen waarom bepaalde doelgroepen

niet aan tafel zitten. Deze informatie kan helpen bij het in contact komen met deze mensen.

## Andere groep, andere methode?

Als bepaalde groepen cliënten altijd aan tafel ontbreken, kan de gemeente ervoor kiezen om de ervaringen en meningen van deze cliënten op een andere manier te achterhalen. Dit kan bijvoorbeeld door vaker bij vindplaatsen langs te gaan, een informele bijeenkomst te organiseren voor cliënten uit regiogemeenten of door (ex)cliënten interviews te laten uitvoeren met de doelgroep. Probeer voor deze 'nieuwe' doelgroepen (ex-)cliënten, straatpastors, hulpverleners of andere zogenoemde sleutelfiguren te vinden. Deze sleutelfiguren kunnen je introduceren, helpen een vertrouwensband op te bouwen of adviseren over hoe je een onderwerp bespreekbaar maakt. De ervaring en het netwerk van deze mensen kan net de drempel verlagen en zo het participatieproces op gang brengen.



### **Risico: teveel leunen op de sleutelfiguur**

In sommige gemeenten zie je dat de cliëntenparticipatie voor een belangrijk deel leunt op één persoon. Dit is vaak een (ex)cliënt met veel ervaring en contacten met andere (ex) cliënten, hulpverleners en belangenorganisaties. De inbreng van deze sleutelfiguren is zeer waardevol vanwege hun grote deskundigheid en netwerk. Het brengt echter ook risico's met zich mee. Het bouwen op één persoon maakt de cliëntenparticipatie in de gemeente erg kwetsbaar en de persoon zelf vatbaar voor overbelasting.

Houd echter wel rekening met het imago van deze persoon: bij bepaalde mensen kan deze persoon wel helpend zijn, maar bij anderen wellicht niet. Wanneer de sleutelfiguur een excliënt is, is belangrijk om te bezien of hij/zij nog voldoende op de hoogte is van de situatie van huidige cliënten op straat. Probeer vanuit de sleutelfiguren het netwerk verder uit te bouwen, zodat cliëntenparticipatie niet beperkt blijft tot enkele personen. Dit heeft meten als voordeel dat als één of een aantal deelnemers even niet actief kunnen deelnemen, je toch kunt rekenen op de inbreng van anderen.

# Leef je in elkaar in

Creëer ruimte om met elkaar in gesprek te gaan over elkaars leefwereld. Door samen een kop thee of koffie te drinken en persoonlijke ervaringen uit te wisselen ga je anders naar elkaar kijken. Het is voor cliënten ook prettig om even niet te praten over hun problemen, maar over hun lievelingsboek of hobby. Zulke persoonlijke gesprekken, bijvoorbeeld tijdens een 'Tea for Two', dragen bij aan beter contact. Cliënten en beleidsmedewerkers gaan elkaar meer als 'mens' zien.

## Waarom gaat het zo?

Dit wederzijdse inleven is ook van belang bij beleidsparticipatie. De behoeften en het levensritme van de doelgroep zijn immers wezenlijk anders dan die van de beleidsmedewerker en de gemeentelijke systemen. Het bespreken van waarom zaken gaan zoals ze gaan, kan veel helderheid en begrip opleveren: Waarom is iemand regelmatig afwezig? Waarom komt een cliënt met verhalen die voor de gemeente op het eerste gezicht niet relevant lijken? En waarom levert de gemeente stukken altijd zo laat aan en staan ze vol moeilijke woorden? En waarom lost de gemeente dat ene knelpuntje niet wat sneller op?

## Openheid

Als er ruimte en openheid is om dergelijke vragen (zonder oordeel) met elkaar te bespreken, heeft de participatie een grotere kans van slagen. Bedenk daarbij dat mensen uit de doelgroep, vooral slachtoffers van huiselijk geweld, (ernstig) getraumatiseerd kunnen zijn. Houd hier rekening mee bij de onderwerpen die je wilt bespreken en de manier waarop je dat doet.

### Slechts een kwestie van perspectief

Eén keer per jaar langs gaan bij een vindplaats of instelling is voor een beleidsmedewerker niet ongebruikelijk gezien het grote netwerk dat hij/zij heeft. Cliënten die meer bij de dag leven, kunnen echter de ervaring hebben dat zij nauwelijks contact hebben met de gemeente; 'die zien we nooit'.



“Wat als jij dakloos was?”  
“Wat als jij ambtenaar bent?”



## Helder zijn over verwachtingen en mogelijkheden

Het is een typisch menselijke karaktertrek: we verwachten van anderen vaak dat zij hetzelfde willen als wij. Dit blijkt in de praktijk echter niet altijd het geval te zijn. Soms hebben deelnemers aan een overleg toch net een ander doel voor ogen of leggen sommige deelnemers – enthousiast geraakt door het overleg – onbewust de lat hoger. Dat kan een recept voor botsingen en conflicten zijn.

### En jij... wat verwacht jij?

Om op één lijn te komen (en te blijven), is het verstandig om de wederzijdse verwachtingen uit te spreken (ook wel verwachtingenmanagement genoemd). Neem de ruimte om elkaar bijvoorbeeld de volgende vragen te stellen en probeer zo

simpel en concreet mogelijk te antwoorden:

- Wat wil je met het overleg bereiken? Wat is je doel?
- Wat is jouw rol in dit overleg?
- Wat is jouw verantwoordelijkheid? Wat mogen andere deelnemers wel en niet van jou verwachten?





### Ruimte voor echte inbreng

Zorg dat er werkelijk iets te beslissen valt en ruimte is voor inbreng van de doelgroep. Als alles al is dichtgetimmerd, wordt er niks gedaan met de inbreng. En dat staat toekomstige participatieprocessen zeker in de weg!

Investeer bij de start van de cliëntenparticipatie in het uitspreken van ieders doel, rol en verantwoordelijkheid in het participatieproces. Maak concreet wat je mag en kan verwachten van elkaar en ook wat niet mogelijk is. Omdat verwachtingen in de loop van de tijd kunnen veranderen, is het goed dit gesprek af en toe opnieuw te voeren. Het kan ook zijn dat in het leven van de

doelgroep andere zaken tijdelijk de aandacht vragen, waardoor er minder tijd en energie is voor cliëntenparticipatie. De Klankbordgroep Dak en Thuislozen uit Eindhoven kwam bijvoorbeeld bijna stil te liggen toen één van de leden overleed. Na een tijdje pakten zij de draad weer op en nu zijn ze weer vol in gesprek met de gemeente. Maar wellicht moet je soms durven concluderen dat de gekozen werkwijze niet helemaal aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de verschillende deelnemers. Mogelijk wordt de aansluiting verbeterd door enkele aanpassingen door te voeren, maar het kan ook zijn dat een andere vorm van beleidsparticipatie meer oplevert.

### Ook kleine verwachtingen tellen mee!

Verwachtingen ontstaan ook over inhoudelijke doelen en activiteiten die zijn besproken. In de waan van de dag kan het gebeuren dat er te weinig tijd wordt genomen voor terugkoppeling. Cliënten kunnen dan het gevoel hebben dat de gemeente niks doet met hun voorstel en hen niet serieus neemt. Dit maakt het belangrijk om een duidelijke uitleg te geven over waarom een bepaalde maatregel of actie niet kan, of waarom er even geen nieuws is. Bijvoorbeeld als de gemeenteraad nog moet vergaderen over een voorstel. Uitstel van een beslissing of het afwijzen van een voorstel hoeft de samenwerking niet te schaden wanneer de redenen hiervoor tijdig en duidelijk wordt uitgelegd.

# Voorkom langlopende discussie over voorwaarden

Soms komt het voor dat een gesprek tussen cliënten en gemeenten vast blijft zitten in het praten over voorwaarden voor participatie.

Hoewel de knelpunten op zich heel terecht kunnen zijn, is niemand erbij gebaat wanneer het gesprek hier stopt. De participatie schiet dan het gestelde doel voorbij. Uiteindelijk gaat het immers om het zorgen voor passende ondersteuning voor cliënten!

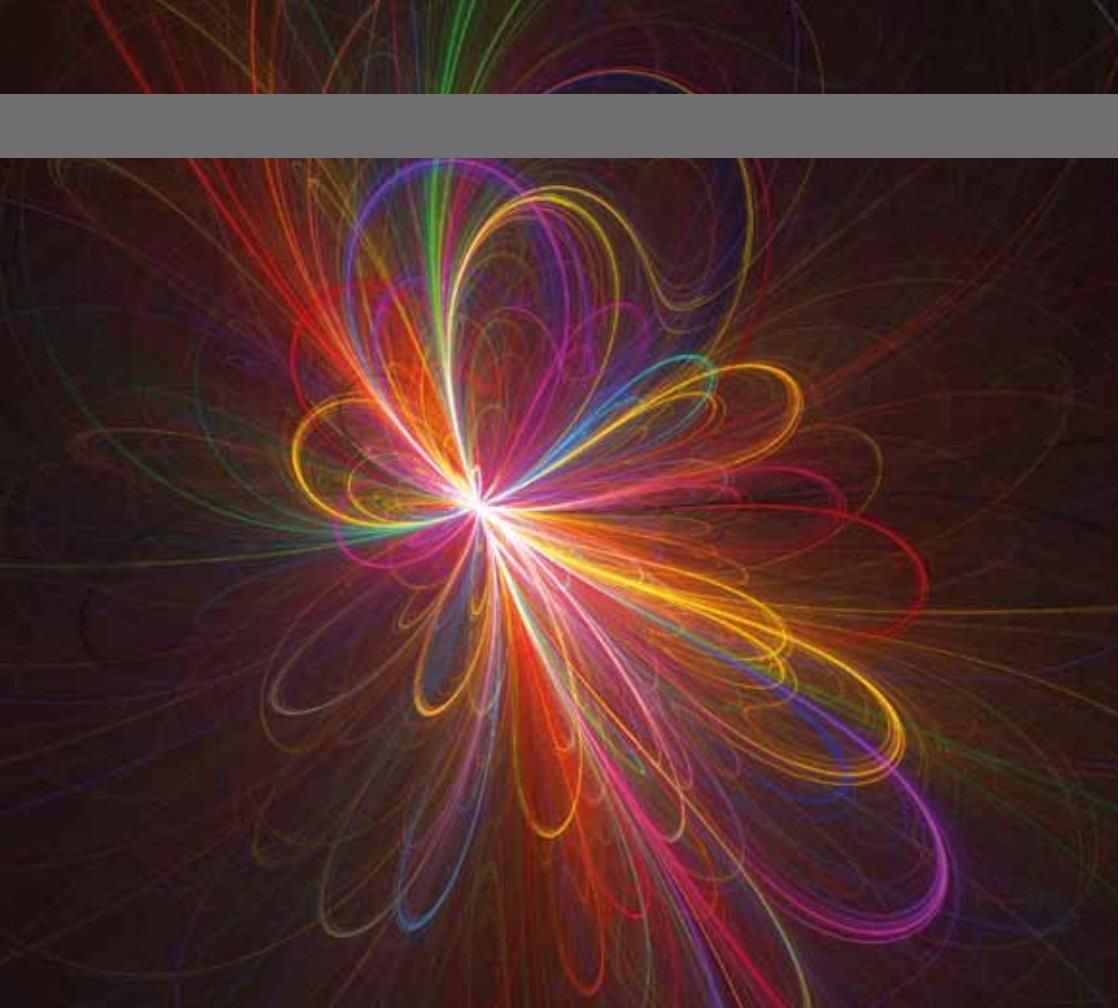
## Roeien met de riemen...

Als dan ook blijkt dat het gesprek vooral draait om de wijze waarop cliënten en de gemeente met elkaar in gesprek zijn, kan het goed zijn om een evaluatiemoment in te lassen: hoe gaat het en hoe kan het onderlinge gesprek verbeteren? Aan welke voorwaarden kunnen de gemeente en/of cliënten voldoen, en aan welke niet (en waarom?). Leg vast wie wat gaat doen en over welke voorwaarden over een half jaar nogmaals wordt gesproken. Een werkplan kan cliënten daarbij helpen om concreet aan de slag te gaan met de verbeterpunten.

Niet alle knelpunten kunnen door evaluaties, afspraken en verbeterplannen opgelost worden. Ook bij cliëntenparticipatie geldt dat je soms moet 'roeien met de riemen die je hebt'.

## Focus op de inhoud

Sluit daarna de discussie over de voorwaarden samen af en maak ruimte om te praten over de inhoud. Deze overstap is bijvoorbeeld te maken door een speerpuntenlijst op te stellen: inhoudelijke zaken waarover de cliënten en gemeente graag met elkaar in gesprek willen. Besteed tijd om te komen tot goede speerpunten. Organiseer bijvoorbeeld een heisessie of themabijeenkomst. Zowel de lijst als een bijeenkomst helpen bij het elkaar (weer) vinden op de inhoud.



“Als er meer geld was voor ondersteuning...”

“Als er meer cliënten waren die mee willen praten...”

“Als de gemeente stukken op tijd zou aanleveren...”

“Als het cliëntenplatform sneller zou reageren op  
beleidsstukken...”

dan komt het goed met de cliëntenparticipatie.

# Zet ieder in z'n kracht

Het vraagt bepaalde vaardigheden van beleidsmedewerkers en cliënten om het gesprek op een opbouwende manier aan te gaan.

## Vaardigheden van beleidsmedewerkers

Beleidsmedewerkers, maar ook Wmo-raadsleden, gemeenteraadsleden en wethouders, kunnen het onderlinge contact met cliënten positief beïnvloeden. Het helpt zeer als zij zich betrokken voelen bij de cliënten. Zij tonen dit door zelf met hen in contact te treden, te luisteren naar hun verhalen en oog te hebben voor hun situatie. Vertrouwen groeit als de beleidsmedewerker in staat is om kleine successen te boeken en met de cliënten te delen. Of door goed uit te leggen waarom bepaalde veranderingen niet kunnen of (nog) niet zijn gelukt. Het lef om gebaande paden te verlaten en de hand uit te reiken naar cliënten kan het onderlinge contact met cliënten versterken.

## Vaardigheden van cliënten

De cliëntengroep bestaat uit mensen die ervaring hebben (gehad) in bijvoorbeeld de maatschappelijke opvang of verslavingszorg. Niet al deze mensen gaat participatie makkelijk af. De vorm van participatie hangt dan ook af van de mogelijkheden van de cliënten.

Dit neemt niet weg dat bepaalde kenmerken belangrijk zijn om de participatie te laten slagen.

- Bovenal is het natuurlijk essentieel dat cliënten gemotiveerd zijn om hun (ervarings)kennis te delen met de gemeente en/of andere cliënten.
- Bij formele participatievormen helpt het als cliënten in staat zijn om 'boven hun eigen verhaal' uit te stijgen en ook de ervaringen van anderen te verwoorden.
- De opbrengst van het overleg neemt verder toe als meerdere cliënten in staat zijn constructief mee te denken en de gemeente van oplossingsrichtingen te voorzien.

Bij alle vormen van participatie zien we '*sterke trekkers*'; mensen die vanuit de doelgroep, hulpverlening en/of de gemeente zich actief inzetten om het instrument te laten slagen. Het is belangrijk om dergelijke mensen te zoeken en te steunen.



### Bijdrage aan zelfbeeld en zelfvertrouwen

Maak vooral gebruik van de vaardigheden en talenten die cliënten hebben. Sommige cliënten kunnen goed schilderen, anderen fotograferen of schrijven. Speel daarop in en geef cliënten tegelijkertijd de ruimte om te groeien in hun rol als gesprekspartner of belangenbehartiger. Door cliënten in te zetten op hun kwaliteiten en interesses kunnen zij hun krachten verkennen en versterken. Beleidsparticipatie kan zo een bijdrage leveren aan een positiever (zelf)beeld van cliënten.

### Vinden van vertrouwen

“Mijn vertrouwen in de mens? Daar zit nog wel wat werk aan, hier en daar. Maar met de juiste begeleiding en begrip voor mijn situatie kom ik er wel. Die dingen vind ik bij Els als begeleidster en bij sommige leden van KDET, dus mijn vertrouwen in de mens ga ik ook daarin vinden, dat weet ik zeker”. Deelnemer KDET

Bron: “Zo wordt het spel gespeeld” Over empowerment en gemeenschap – een praktijkonderzoek, Titus Schlatmann en Rob van Waarde



## Geef de ruimte en laat je verrassen

Echt met elkaar in gesprek zijn, vraagt naast vertrouwen ook tijd, aandacht en rust. Toon als gemeente interesse in wat cliënten beweegt en laat zien dat je bereid bent om veranderingen door te voeren op grond van wat de doelgroep vertelt.

Een risico van sterk gestructureerde, formele vormen van overleg is dat het de mogelijkheden om echt met elkaar in gesprek te zijn, verkleint. Agendapunten moeten worden gevolgd, documenten moeten worden besproken. En na een overleg van ruim 1,5 uur blijkt dat nog niet gesproken is over de ervaringen die de cliënt naar voren

wil brengen en over de vragen die leven bij de beleidsambtenaar.

In ieder overleg moet ruimte zijn om vrij met elkaar te praten: je verhaal kwijt te kunnen, vragen te stellen, open te discussiëren. Al pratend komen vaak heel wezenlijke onderwerpen op tafel. Wat echt leeft op straat. Zaken



waar cliënten en gemeente mee worstelen, creatieve ideeën en pragmatische oplossingen.

### **De spanning van vrije ruimte**

Voor gemeente is zulke ‘vrije ruimte’ in een overleg soms even wennen. Beleidsmedewerkers zijn vaak gewend aan vooraf ingebrachte agendapunten. Bij deze doelgroepen geldt echter dat juist door het bieden van ruimte heel cruciale onderwerpen op tafel komen. Bedenk dat niet ieder overleg een zee aan nieuwe ideeën hoeft op te leveren. En dat aan het einde van het overleg niet alles opgelost hoeft te zijn.

### **Kleine aanpassing, grote waarde**

Uit informeel overleg tussen de gemeente Nijmegen en cliënten bleek dat het ontbreken van opvang voor hun hond voor sommige mensen die op straat leven een grote drempel vormt om gebruik te maken van de aanwezige opvangmogelijkheden. Honden mogen immers niet mee in de opvang. Voor mensen wiens vertrouwen in de wereld en de medemens ernstig is geschaad is hun hond een belangrijk maatje. De gemeente heeft hiervoor een praktische oplossing gezocht. De honden worden opgevangen in een regulier dierenpension. De eigenaar kan zijn of haar dier daar bezoeken en uitlaten. De kosten voor het dierenpension worden betaald door de gemeente. De wetenschap dat hun dier goed verzorgd wordt en niet van hen wordt afgenomen kan voor mensen het laatste zetje zijn dat zij nodig hebben om zorg aan te nemen.

# Ondersteuning maakt het verschil

Ondersteuning kan cliënten helpen bij het participeren. Het leven van cliënten is niet altijd stabiel. Een ondersteuner kan (binnen een klankbordgroep of raad) het groepsproces begeleiden, structuur aanbrengen en zorgen voor continuïteit op het moment dat cliënten het moeilijker hebben.

Daarnaast zit tussen de leefwereld van de cliënt en die van de beleidsmedewerker een wereld van verschil. Een ondersteuner kan de vertaler zijn tussen de ene en de andere wereld. Dit voorkomt misverstanden en kan het begrip voor elkaar vergroten. Kortom, een ondersteuner kan ervoor zorgen dat het onderling overleg voor zowel cliënten als de gemeente prettiger verloopt en meer opbrengt.

### Kwaliteiten van een ondersteuner

Cruciaal bij het vinden van een goede ondersteuner is dat hij/zij bekend is met de doelgroep én door hen wordt vertrouwd. De ondersteuner dient laagdrempelig te zijn, zodat zowel mensen uit instellingen, van de straat, uit de regiogemeente hem/haar durven te benaderen. Een onafhankelijke ondersteuner die goed bereikbaar is, luistert naar de verhalen van de cliënten, open staat voor hun ideeën, hen aanmoedigt en motiveert, en, zo nodig, even op de rem gaat staan.

### Ondersteunen, niet vervangen

De rol van de ondersteuner is om de cliënt te ondersteunen en te versterken in zijn/haar rol. In het beste geval groeit de cliënt hierdoor zodat steeds minder ondersteuning nodig is. In alle gevallen geldt dat de ondersteuner achter de cliënt moet staan, en niet ervoor. Bij sommige ondersteuners is er een risico dat zij in hun ijer taken van de cliënten op zich nemen, door bijvoorbeeld de agendapunten voor bijeenkomsten op te stellen. Of dat de gemeente de ondersteuner – en niet meer de cliënt – als eerste aanspreekpunt neemt. Bijvoorbeeld door uitnodigingen en documenten alleen naar de ondersteuner te e-mailen en niet naar de cliënten die deelnemen aan het overleg.

### Andere vormen van ondersteuning

Naast de inzet van een (ambtelijke) ondersteuner kunnen cliënten ook ondersteund worden door trainingen en cursussen, afhankelijk van de behoeften en mogelijkheden van de cliënten.





‘De beste ondersteuner is  
(bijna) onzichtbaar’

# Vergoed kosten

Participeren kost tijd en vaak ook geld. Denk niet alleen aan reiskosten maar ook aan kosten voor bijvoorbeeld printen, telefoon en internet. Mensen die dak- of thuisloos zijn, zijn voortdurend bezig met overleven. Zij hebben hun tijd nodig voor het vinden van een slaapplek en eten. Ze hebben weinig tijd, en vaak al helemaal geen geld, om te besteden aan bijeenkomsten. Een vergoeding kan de drempel om te participeren verlagen.

### Zoeken naar geschikte vergoeding

Het vaststellen van een geschikte vergoeding is vaak een kwestie van zoeken en afwegen. Zo moet de vergoeding voldoende zijn om alle gemaakte kosten te dekken, ook als een cliënt bijvoorbeeld vanuit een regiogemeente komt met het openbaar vervoer. Het risico bestaat dat als een gemeente per bijeenkomst een vast bedrag betaalt aan alle aanwezigen, de vergoeding de motivatie wordt om aanwezig te zijn en van participeren weinig terecht komt ('tientjesoverleg'). Alternatief is een combinatie van een financiële vergoeding voor de gemaakte kosten en een bedankje in natura, bijvoorbeeld in de vorm van een warme lunch, een coupon voor de nachtopvang of iets leuks voor de kinderen.

### Afstemming wenselijk

Het vaststellen van een geschikte vergoeding is vaak een kwestie van zoeken en verschildt per doelgroep. Betrek in elk geval de kosten die cliënten maken, zowel direct als indirect. Hoeveel tijd zijn de deelnemers kwijt aan

participatie? Wat zijn de reiskosten? Moet de cliënt kinderopvang regelen om aanwezig te kunnen zijn bij het overleg? Het helpt om cliënten te vragen met wat voor vergoeding zij geholpen zouden zijn.

### Heldere afspraken

Maak heldere afspraken en zet deze afspraken vast, bijvoorbeeld voor een periode van een jaar. Wanneer iemand puur aanwezig lijkt te zijn voor de vergoeding en niet echt deelneemt aan de gesprekken, bespreek dit dan met deze persoon.

Ga in het gesprek niet veroordelend te werk, maar vraag eerst waarom de cliënt geen inbreng heeft en wat hij/zij nodig heeft om wel tot zijn recht te komen. Het is zonde om een deelnemer te verliezen als de cliënt met een kleine aanpassing wel in staat is een bijdrage te leveren. Ook is het jammer als andere deelnemers gedemotiveerd raken omdat één of meerdere mensen niet echt deelnemen.



### Vandaag leven, vandaag betalen

Een beleidsmedewerker zit vaak niet te springen om geld maar voor een (ex)-cliënt is een directe of snelle betaling van groot belang. De cliënt leeft van dag tot dag en wachten op geld kan heel lang duren. Voor cliënten is het dus heel prettig als reiskosten direct of zelfs vooraf worden vergoed.



## Zorg voor veiligheid

De afstand tussen cliënt en beleidsambtenaar is in de praktijk vaak groot. De drempel om op elkaar af te stappen en een praatje aan te gaan is hoog, ook als een bijeenkomst speciaal voor deze doelgroepen is georganiseerd.

Cliënten zijn soms bang wat de “bobo’s” van hen zullen denken en of ze hun ideeën tijdens het gesprek wel goed kunnen verwoorden. Beleidsmedewerkers verwachten vanuit hun eigen denkkader weleens dat cliënten vanzelf wel naar hen toekomen als er een probleem is. Voor cliënten uit de prestatievelden 7, 8 en 9 is dat echter vaak een stap te ver, ook als er al goed contact is.

### Veiligheid

De ervaringen en ideeën van cliënten zijn buitengewoon nuttig voor gemeenten om hun beleid aan te spiegelen. Om deze input te krijgen moet de gemeente wel eerst investeren in het creëren van een situatie waarin de cliënt zijn/haar verhaal rustig wil en kan vertellen. Op de volgende manieren kun je werken aan veiligheid:

“We hebben wel bijeenkomsten voor cliënten georganiseerd, maar daar kwam bijna niemand.”

- Stel je voor aan de doelgroep voordat activiteiten gaan plaatsvinden. Bezoek bijvoorbeeld een aantal vindplaatsen voordat je een bijeenkomst organiseert. Wanneer cliënten uit eigen hand weten wie je bent en waarom de bijeenkomst wordt georganiseerd, is de kans groter dat zij komen.
- Bespreek met een sleutelfiguur op welke manier je het beste met de doelgroep in contact kunt treden. Welke locatie is laagdrempelig, welke onderwerpen zijn bespreekbaar, zijn er zaken waar rekening mee gehouden moet worden? Neem eventueel de sleutelfiguur mee tijdens het eerste bezoek aan een vindplaats.

- Wees duidelijk in waarom je contact opneemt en wat je wilt bereiken. Ga hierbij niet in op wettelijke verplichtingen, maar op de vragen die je hebt rondom het leven op straat, de voorzieningen, etc.
- Meldt dat gegevens anoniem blijven en draag hier ook zorg voor! Bedenk dat bij vrouwen in de vrouwenopvang vaak zelfs de naaste familieleden niet mogen weten waar vrouwen verblijven.
- Laat vrouwen in de vrouwenopvang door een vrouw benaderen.
- En ook in dit opzicht geldt dat met regelmaat interesse tonen, aandacht geven en de tijd nemen om het verhaal van cliënten te horen, helpt.

### Bouw rustig op

Als het gevoel van veiligheid toeneemt, ontstaan er ook nieuwe mogelijkheden voor participatie. Informele bijeenkomsten kunnen bijvoorbeeld uitgroeien naar een meer formele setting, als dit aansluit bij de behoeften en wensen van beide partijen.

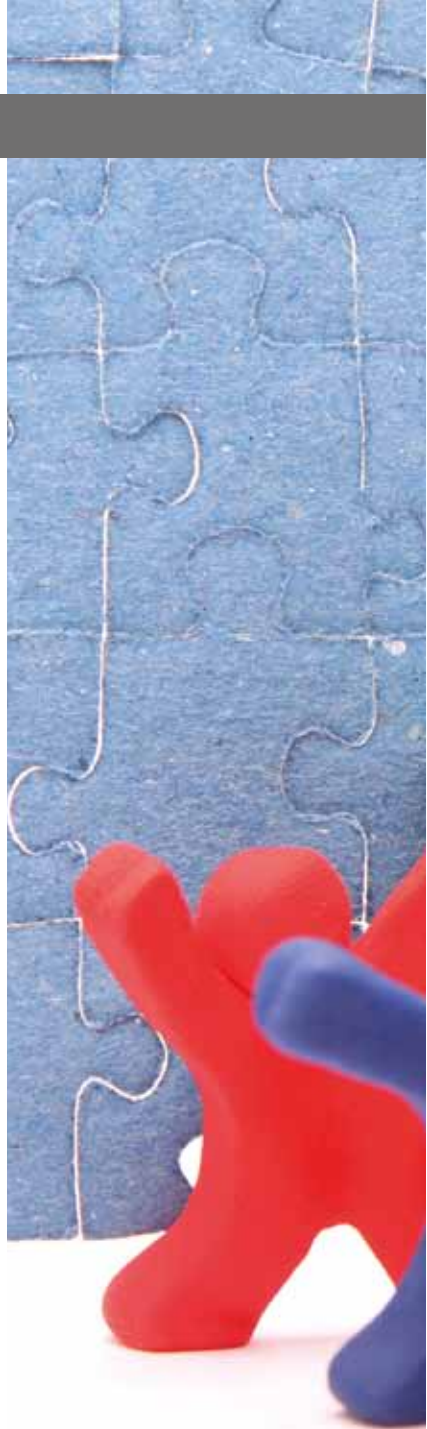
## Vier de successen

Het lijkt een open deur, maar toch wordt het vaak vergeten: het vieren van ieder succes, klein of groot.

De problematiek van dak- en thuislozen, zwerfjongeren, mensen met verslavingsproblematiek, zorgmijders en vrouwen in de vrouwenopvang is vaak complex. Cliëntenparticipatie is geen wondermiddel dat alle problemen in één klap kan oplossen. Maar elke verbetering is er één.

Cliëntenparticipatie kan ertoe leiden dat knelpunten waar cliënten tegenaan lopen inzichtelijk worden. Dat het ondersteuningsaanbod wordt verbeterd. Dat cliënten een eigen fysieke plek krijgen en overlast in de stad verminderd. Dat afstemming tussen gemeenten, bijvoorbeeld over het verstrekken van een Wwb-uitkering, soepeler en sneller verloopt. Kortom, kleine stappen die leiden tot een doeltreffender gemeentelijk beleid en een betere situatie voor cliënten.

Heb aandacht voor de veranderingen die voortkomen uit cliëntenparticipatie. Bespreek met regelmaat de behaalde resultaten en geef degenen die zich hiervoor hebben ingezet een welverdiend compliment. Vier tussentijdse successen samen, zo weet je steeds waarvoor je het doet!





# Even praktisch

Tot slot nog een aantal praktische tips voor gemeenten bij het verbeteren van het contact met cliënten.

### Benaderbaar

Zorg voor een centraal aanspreekpunt binnen de gemeente, liefst een vaste contactpersoon voor alle zaken die cliënten aangaan. Dit biedt de mogelijkheid om een vertrouwensband op te bouwen met de contactpersoon waardoor mensen uit de doelgroep makkelijker contact opnemen en hun zaken bespreken.

### Vindplaatsen

In gesprek gaan met cliënten, ook als zij niet georganiseerd zijn, levert veel praktische en waardevolle informatie op. Maar waar vind je cliënten?

- Dak- en thuislozen: nachtopvang, dagopvang, crisisopvang, sociaal pension, bijeenkomsten voor de doelgroep door kerken, soepbus, maaltijdvoorziening, voedselbank, weggeefwinkel en hangplekken op straat.
- Vrouwelijke slachtoffers huiselijk geweld: de vrouwenopvang, vrouwegezondheidscentra, vrouwenclubs en moeder- en kindcentra.
- Verslaafden: verslavingszorg, cursussen voor de doelgroep, lokale clientenorganisaties, zorgvragersorganisaties en de Methadonbus.

- Zwerfjongeren: opvanginstellingen voor de doelgroep, buurthuizen en het jongerenwerk.

### Praktische tips voor een bijeenkomst

Check bij het organiseren van een bijeenkomst voor cliënten in hoeverre deze aansluit op de achtergrond van de doelgroep.

- Is de locatie goed bereikbaar, ook met het openbaar vervoer?
- Heeft de locatie een fijne sfeer en is het niet te formeel? Ruil de vergaderzalen en de raadszaal bij voorkeur in voor een locatie waarmee de doelgroep vertrouwd is en/of zich op zijn gemak voelt.
- Is er een mogelijkheid om te roken?
- Is er lekker en gezond eten en drinken?

Afhankelijk van het tijdstip kan ervoor gekozen worden om de bijeenkomst te combineren met een (warme) lunch of avondeten.





### Ter inspiratie

In de loop van de jaren zijn er tal van informele ontmoetingsvormen ontwikkeld. Probeer eens een van de volgende vormen:

- Pizzameeting
- Speedmeetings
- High tea of Tea for two
- Discussiepanel
- Schilderatelier
- Zelfgemaakte foto's
- Collages
- Stage lopen bij de doelgroep
- Gesprek met de gemeenteraad
- Internetforum/-panel

Bekijk de databank effectieve cliëntenparticipatie van MOVISIE voor de beschrijvingen van verschillende participatievormen.

# Achtergrond van deze handreiking

De participatie van (voormalige) dak- en thuislozen, zwerfjongeren, zorgmijders, slachtoffers van huiselijk geweld en mensen met een verslaving bij het lokale zorg- en welzijnsbeleid is op gang gekomen, maar kan worden versterkt. Om die reden hebben Panteia, de Werkplaats Maatschappelijke Opvang en de Wmo-raad 7, 8 en 9 uit Leeuwarden in opdracht van ZonMw een project uitgevoerd. Dit project beoogde inzicht te bieden in de randvoorwaarden waaronder cliëntenparticipatie volgens gemeenten en (ex-)cliënten goed kan functioneren.

Het project is gestart met een telefonische interviewronde onder de centrumgemeenten om te horen hoe zij in gesprek gaan met de genoemde doelgroepen. Vervolgens zijn in de gemeenten Groningen, Haarlem, Nijmegen en Eindhoven verdiepende casussen uitgevoerd. De gemeenten Doetinchem, Leeuwarden, Rotterdam en Zaanstad hebben bijgedragen aan de minicasussen.

Op grond van het onderzoek heeft Panteia deze handreiking geschreven. Daarnaast zijn de casusbeschrijvingen opgenomen in de databank 'Effectieve cliëntenparticipatie' van MOVISIE (zie [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)), zodat deze voor tal van partijen beschikbaar zijn. De handreiking en de beschrijvingen zijn op 27 september 2012 gelanceerd op het landelijke congres 'Tijd voor ontmoeting - Congres over cliëntenparticipatie binnen de prestatievelden 7, 8 en 9 van de Wmo'.



# Notities

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

