

Beter benutten van ervaringskennis: een gedeeld belang

Leertraject voor cliëntenraden én gemeentelijke professionals



Met medewerking van:



Impressie van de startbijeenkomst van 2 februari 2016 in Utrecht

Gemeenten worden geconfronteerd met budgetkorting en moeten meer uitgaan van de 'eigen kracht' van cliënten. Dan is het zaak te weten hoe deze het best tot z'n recht komt. Toch wordt ervaringskennis van cliënten weinig gebruikt voor beleid. Cliëntenraden ervaren een gebrek aan vermogen en bereidheid van gemeentelijke professionals om zich in te leven in de 'leefwereld' van cliënten, terwijl vanuit de 'systeemwereld' van beleid wordt geklaagd over gebrek aan bruikbare input van raden. Effectieve cliëntenparticipatie en beleidsontwikkeling vraagt om het beter verbinden van de twee werelden.

De [Landelijke Cliëntenraad](#) (LCR) heeft bij Stichting [Instituut Gak](#) een subsidieaanvraag gedaan voor de opstart van een leertraject, getiteld: 'Beter benutten van ervaringskennis: een gedeeld belang'. In het traject leren cliëntvertegenwoordigers (voorzitter of lid) en gemeentelijke professionals (ambtenaar of evt. wethouder) *gezamenlijk* ervaringskennis van cliënten beter verwoorden, begrijpen en gebruiken, ten behoeve van de effectiviteit en doelmatigheid van activerings- en uitvoeringbeleid van sociale diensten. We werken toe naar diverse praktische instrumenten.

Doordat betrokkenen samen deelnemen, wordt de thematiek gedurende het hele leertraject constant van twee kanten belicht: vanuit de 'leefwereld' van cliënten en de 'systeemwereld' van beleid en uitvoering. Samen optrekken helpt om in het proces van analyse en instrumentontwikkeling al rekening te houden met de gescheiden werelden en daar dus (mede) het te ontwikkelen instrumentarium op te richten. Ook voor het overtuigen van het nut van het gedachtegoed (ervaringskennis) en het verspreiden van het instrumentarium is gezamenlijk optrekken belangrijk.

Om de inbreng van alle betrokkenen optimaal te benutten is het belangrijk om het leerproces professioneel te begeleiden. De LCR schakelt daarvoor de expertise van twee organisaties in: kennisplatform [Lokaal15](#) van de Vrije Universiteit en [Stimulansz](#). Kennisplatform Lokaal15 heeft expertise over en ervaring met alternatieve methoden voor de coproductie van kennis, zoals actie- en participatief onderzoek, 'serious games' en debatbijeenkomsten. In dit project biedt Lokaal15

inhoudelijke procesbegeleiding en –ondersteuning. Stimulansz heeft veel ervaring met het ondersteunen van cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid. Stimulansz ondersteunt in het project in het bijzonder het omzetten van de opgedane kennis naar voor de praktijk toepasbare instrumenten. Volgens het principe van co-creatie gebeurt dat met en voor de deelnemende gemeenten.

Op 2 februari organiseerden de drie projectpartners een startbijeenkomst, met als doel een duidelijker beeld te krijgen van 1) welke soort ervaringen nieuwe kennis opleveren over en voor (uitvoerings)beleid werk en inkomen en 2) de kansen en hindernissen om die ervaringen te benutten. Ook is de startbijeenkomst bedoeld om deelnemers te werven.

1. Presentatie

Hans Bosselaar opende de bijeenkomst met een korte theoretische bespiegeling. Hij ging in op het belang van het benutten van ervaringen en verhalen bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Hij verwees hiervoor naar de socioloog en filosoof Jürgen Habermas, die in zijn werk aandacht vraagt voor het onderscheid tussen wereld van de instituties en systemen (de systeemwereld) en de wereld van het dagelijkse leven (de leefwereld). Het probleem is niet zozeer dat systemen bestaan, ze horen bij het leven, maar dat zij de neiging hebben de leefwereld op den duur te domineren. Habermas ziet als oplossing dat er een voortdurende dialoog plaatsvindt tussen (vertegenwoordigers van) beide werelden. In het gesprek kan veel, over en weer, duidelijk worden, waarbij het voor Habermas als een paal boven water staat dat uiteindelijk het systeem ondergeschikt moet zijn aan het dagelijks leven van mensen en niet andersom.

De dialoog kan je goed voeden door de ervaringen uit het dagelijks leven te spiegelen aan de doelen en de werkwijzen van bijvoorbeeld een sociale dienst. Daarvoor is het nodig dat we ervaringen en verhalen verzamelen, de voor cliënten meest betekenisvolle selecteren/bundelen en hiermee vervolgens de dialoog aangaan met de betrokken ambtenaren. Dat is zowel in het belang van de cliënten als in het belang van de ambtenaren.

Het doel van een dialoog is niet om de verschillen tussen beide werelden op te lossen. Dat is onmogelijk. Wel kan je er alles aan doen om de verschillen zoveel mogelijk te overbruggen. Vervolgens is het aan de betrokkenen om vanuit het eigen belang de uitkomsten van de dialoog te beoordelen en er al dan niet mee in te stemmen (bijvoorbeeld in een advies van de cliëntenraad). En daarna begint het proces weer van voren af aan. De dialoog gaat maar door.

In het project dat we voor ogen hebben, willen we methoden bestuderen, ontwikkelen en uitproberen om verhalen van cliënten op te halen en te bundelen ('ervaringskennis') én de dialoog tussen leefwereld en systeemwereld te voeren. Omdat dit in het belang is van beide werelden hebben koppels van vertegenwoordigers van gemeenten en cliëntenvertegenwoordigers uit dezelfde plaats een belangrijke rol in het project.

2. 'Kenniscafé'

Het kenniscafé is gebaseerd op het principe dat de beste ideeën vaak in de kroeg ontstaan. De werkvorm heeft tot doel dat de deelnemers zoveel mogelijk kennis/ideeën uitwisselen. Dat kan door, net als in het café, een sfeer te creëren waarin openheid en ongedwongenheid belangrijke kenmerken

**WAT ZIJN RANDVOORWAARDEN
OM EEN GOEDE DIALOOG MOGELIJK
TE MAKEN?**

- Nuttig creëren de base die nodig is
- Zelfregies
- Respect
- zelfgekwadig als mens & kennis mag in functie
- Kennis van elkaar
- Ochtern raadplegen
- beslissing & houding uitd.
- Oog u begrip voor elkaars rol(en)
- 'dezelfde' taal spreken
- def. luisteren & samenspraak
- dicht dialoog
 - informatie maken
 - standpunten
 - begrip waken
 - vertrouwen / veiligheid
- niet strikt de zijde di evenwichtige naar positief
- Wat wil je bereiken?
- andere in richting?
- Zaten er iets in geschiedt...

Conclude:



Vanuit deze startvraag werd aan de tafels met ‘stamgasten’ Janny Hoeflak en Else Roetering (beiden LCR).

- In Tiel zijn enkele leden van de CR fysiek aanwezig in het serviceloket.
- In Amsterdam organiseren de sociale dienst en leden van CR een klantenpanel over thema's om advies aan te vragen.
- In Alphen a/d Rijn is het serviceplein vertegenwoordigd binnen CR. Nu ligt de vraag voor of het verstandig is om binnen de CR teams samen te stellen met ook experts/ervaringsdeskundigen.
- Leiden hoopt verhalen op te halen vanuit de wijkteams.
- De CR in Utrecht heeft op basis van gesprekken casuïstiek-boekjes over kwetsbare jongeren opgesteld. Ze worden gebruikt bij het geven van adviezen over deze anders slecht vertegenwoordigde doelgroep.

Hierover waren de meningen verdeeld. Enkele deelnemers aan de tweede ronde van deze tafel menen dat het onoverkomelijk is om emotie buiten de adviezen te houden, emotie is betrokkenheid. Geen

emoties uit verhaal halen is hun stelling, ambtenaar is een professional en moet daar mee om kunnen gaan.

Andere deelnemers zien het als de taak van de CR om verhalen te 'filteren' (thematiseren/ bundelen) en emotie te vertalen naar beleid, want ambtenaren zijn geen maatschappelijk werkers. Dat kost de CR wel tijd en moet gefaciliteerd worden.

De gedeelde uitkomst van de discussie is dat je zonder ervaringen vanuit de leefwereld als CP geen goed advies kunt geven, daarvanuit werd een stelling gemaakt voor de 3e ronde: *In een Cliëntenraad moet ook ervaringsdeskundigheid zitten.*

Deze stelling werd door iedereen onderschreven, de discussie ging daarna over hoe je dat dat realiseert en wat de randvoorwaarden zijn. Opmerkingen op het tafelkleed:

- Zet iets tegenover de investering van inzet en tijd zetten, een vergoeding of cadeaubon.
- Werk met de regel dat er geen advies wordt uitgebracht zonder inbreng van ervaringsdeskundigen (er zijn gemeenteraden die daar op staan).
- Cliëntenraadsleden moeten meer beschermd worden (dit na aanleiding dat ervaringsdeskundige angstig zijn om hun mening te geven).
- Inzetten op veel meer uitwisseling tussen cliëntenraden.
- Landelijke ondersteuning voor cliëntenraden, meer kennis delen.
- Onafhankelijke ondersteuning voor cliëntenraden regelen.

Aan de tafel met 'stamgast' Else Roetering begon de discussie over de startvraag *Hoe krijg je inzicht in de leefwereld van cliënten?* ook met een inventarisatie:

- Via het netwerk van de leden van de CR, zij moeten contact hebben met (een deel van) de doelgroep.
- Organiseren van bijeenkomsten rond specifieke thema's, of het houden van een spreekuur.
- Naar plaatsen gaan waar de doelgroep komt, bijvoorbeeld voedselbank maar ook het werkplein en de sociale dienst.
- Contacten leggen met lokale organisaties zoals lokale ombudsman, sociaal raadslieden, opvang voor dak- en thuislozen;
- Gebruik maken van bijeenkomsten van derden, bijvoorbeeld naar bijeenkomst over laaggeletterden in de Bibliotheek.
- Gebruikmaken van informatie van derden bijvoorbeeld: Stimulansz, (de nog bestaande) provinciale netwerken de Pijler en FSU.

Door een cliëntenraad van een kleine gemeente wordt opgemerkt dat het gegeven dat 'iedereen, iedereen kent' ook in je nadeel kan werken. Mensen lopen niet graag te koop met hun problemen.

Verder werd opgemerkt dat een thema-avond niet altijd een goed beeld geeft; het trekt vaak mensen aan die alleen oog hebben voor hun eigen probleem. Dat roept de volgende vraag voor ronde 2 op: *hoe krijg je zicht op de mensen met problemen die zich niet melden (buiten beeld zijn)?* Voorbeelden zijn niet-uitkeringsgerechtigden, allochtonen, jongeren, de nieuwe doelgroepen in de Participatiewet (die voorheen naar de Wajong gingen).

- Verbinding leggen met andere cliëntenraden op lokaal niveau (WMO-raad, Jeugdraad, maar ook raden in de zorg, enz.).

- Allochtonen en jongeren 'met tentakels' op nemen in CR en via hen aansluiten bij hun netwerken.
- Contacten onderhouden met, lid worden van armoede platform (voorbeeld '[Den Haag Achter de duinen](#)', twee jaar geleden winnaar Cliënt in Beeld-prijs LCR) of andere lokale groepen/organisaties van cliënten.
- Contacten leggen met mantelzorgers en organisaties van mantelzorgers.
- Elke maand schrijft de CR uit Amsterdam een artikel over een bepaald onderwerp in de klantenkrant van de sociale dienst, daaraan is gekoppeld een klantentelefoon van de cliëntenraad. Het levert altijd reacties op.
- Organiseren van klantenpanels.

In ronde 3 werd de aandacht opgeschoven van de vraag hoe je niet goed vertegenwoordigde groepen in beeld brengt, naar de vraag hoe je hun mogelijke problemen boven water krijgt:

- Bij college en/of gemeenteraad de transitie momenten in kaart brengen, dat kan inzicht geven in knelpunten;
- Contacten leggen met speciaal onderwijs en onderwijs samenwerkingsverbanden, is er sprake van de beoogde warme overdracht?
- Contacten met de wijkteams.

Terugkijkend op het kenniscafé, valt op dat voornamelijk CR leden de leefwereld en emotie niet in de adviezen wilde laten doorklinken. Janny constateert dat het er de afgelopen jaren bij cliëntenraden is in gehouwen of erin geslopen dat het niet mag. Er is te vaak en te lang door beleidsmakers en beslissers gezegd dat individuele zaken niet thuis horen in de CP. Het is volgens haar tijd om te laten zien dat betrokkenheid en emotie niet het zelfde is als een individuele vraag of klacht, maar gezien wordt als een ervaring cq deskundigheid.



Tafel 2: Welke ervaringen van cliënten zijn wezenlijk voor beleid en uitvoering?

Aan de tafel van Branko Hagen (LCR) startte de discussie met de ervaring dat gemeenten niet wil ingaan op individuele cases. Maar dat betekent niet dat de CR die links moet laten liggen. Alle signalen, ook van individuen, kunnen relevant zijn, de CR moet een selectie maken, dat kan door:

- Toetsen bij een maatschappelijke organisatie of die de individuele ervaring herkennen.
- Alle individuele verhalen vast te leggen, dan zie je ook sneller patronen.

Een deelnemer van de Rekenkamer Utrecht vertelt dat zij soms ook wel één case onderzoeken. Je kunt vaak beredeneren dat die persoon nooit uniek is geweest en dan is het wezenlijk om inzicht te krijgen in in wat er precies verkeerd is gegaan, bijvoorbeeld blijkt er sprake te zijn van een gebrek aan voorlichting.

Een deelnemer van een CR vertelt dat zij hebben moeite om verhalen op te halen, omdat mensen zo angstig zijn dat ze het niet meer goed en duidelijk vertellen. Soms zelfs op bijeenkomsten. Mensen zijn vervreemd en snappen er niets meer van. Hieruit volgt de aanbeveling om meer themamiddagen te organiseren.

Veenendaal herkent het probleem en organiseert bijeenkomsten alleen voor cliënten. De gemeente helpt wel mee met de promotie van de bijeenkomsten, daardoor worden ze goed bezocht, maar er zijn geen ambtenaren aanwezig. Dat is nodig, omdat er grote angst heerst onder cliënten, alleen zo krijg je de verhalen te horen. De gemeente komt pas in beeld als er een rapport gemaakt is van de bijeenkomst, dat wordt besproken, op zoek naar verbetermogelijkheden.

Er is echter ook wat voor te zeggen om bijeenkomsten juist wel samen met de gemeente te organiseren. Dan ondervinden ambtenaren zelf wat cliënten wel/niet van regels snappen en welke ervaringen zijn hebben. Dit doet de gemeente Veenendaal middels een eigen enquête, de CR denkt mee over de formulering en er is overleg over de resultaten. De gemeente Amsterdam haalt ook signalen op via interne vraagbaak. Veel vragen leidt tot bijstellingen/aanpassingen.

De deelnemers formuleren de volgende startvraag voor ronde 2: *Hoe maak je 'verhalen' hard zodat gemeente luistert?* Dit volgt uit de ervaring van cliëntenraadsleden dat gemeenten niet altijd gevoelig zijn voor de verhalen, en dat ambtenaren niet altijd over de inbreng te spreken zijn. Enkele suggesties voor en goede ervaringen van cliëntenraden zijn:

- Breng een verhaal in dat meerdere keren is ingebracht, dan heb je zeker een punt.
- Krijg je een signaal binnen, loop dan zelf na wat iemand vertelt te zijn ondergaan (bijvoorbeeld invullen van een formulier). Zo kun je het probleem scherper inbrengen bij de gemeente.
- Ga mee met de cliënt. Zo weet je hoe het echt gaat in plaats van dat je afhankelijk bent van wat de cliënt vertelt.
- Problemen kun je effectiever aankaarten als je er ook een oplossing bij bedenkt.
- Neem in gesprekken met gemeente altijd iemand van de doelgroep mee.
- Houding en opstelling van de CR is ook bepalend.
- Succesvol inbrengen gaat beter als relatie met gemeente goed is: vertrouwen, zo gelijkwaardig mogelijke relatie.

Over het laatste punt wordt in de derde ronde doorgepraat. Gemeenten worden over het algemeen ervaren als regelvolgend. Hieruit volgt het advies: emotionele factor er in houden als menselijke maat, maar niet overdrijven. Soms lukt het zaken in te brengen via de juridische loop (bezwaar/beroep).

Branko schrijft als conclusie van de middag op: we kunnen veel van elkaar leren over hoe je ervaringen van cliënten vertaald naar beleid. Belangrijk dat relatie met gemeente goed is (op zijn minst 'on speaking terms' zijn, liefst een uitnodigende gemeente).

Aan de tafel van 'stamgast' Hans Bosselaar (VU) wordt in de eerste ronde opgemerkt dat er geen gemeenschappelijke cultuur van gemeenteambtenaren en cliëntenvertegenwoordigers is om er samen 'iets' van te maken. Daarom zijn ervaringen zo belangrijk, elke individuele ervaring vertelt een verhaal. Het ophalen van individuele ervaringen heeft diverse extra voordelen:

- Het is een teken dat mét de cliënt wordt gepraat en niet over de cliënt.
- Het zorgt voor (soms) onverwachte nieuwe inzichten voor de cliëntenraad
- Het vergroot de binding met de achterban.

Samen met ambtenaren optrekken heeft ook diverse voordelen:

- Ambtenaren komen achter hun bureau vandaan.
- Het helpt ambtenaren 'out of the box' te denken.
- Het denken in 'hullie' en 'zullie' wordt doorbroken.

Als het over toekomstig beleid gaat is het belangrijk om beelden over de toekomst op te halen, bijvoorbeeld dromen van mensen. Hiervan is een voorbeeld gegeven door een van de deelnemers, de brommertoeer. Het college van B&W trok met een traditionele brommerkar langs de wijken om de ideeën en verhalen van de burgers op te halen.

Belangrijk is om na het ophalen van verhalen de 'rode draad' te zoeken. Hier kan je ook instrumenten voor gebruiken, zoals de versnellingskamer¹.

Voor ronde 2 werd de volgende vraag geformuleerd: *Kunnen ervaringen (positieve en negatieve) de brug vormen tussen uitvoerders en cliënten?* In deze groep was men niet optimistisch over de mogelijkheden om het beleid te beïnvloeden. Dat heeft te maken met de geldstromen en de cultuur. Het is belangrijk dat iemand helpt die weet hoe de lijnen in het bestuur en de uitvoering lopen. Dat is vaak de meerwaarde van een onafhankelijk voorzitter. Ook kan het helpen om direct de stap naar de politiek te maken. Bijvoorbeeld door met een plan over een onderwerp al direct verhalen te verzamelen en die in te brengen bij de gemeenteraad. Dat gebeurde in Roermond en sloeg politiek in als een bom. Naar aanleiding hiervan zijn diverse verschillende acties ontwikkeld voor de doelgroep.

Het probleem om de uitvoering met individuele verhalen daadwerkelijk te beïnvloeden werd in ronde drie besproken. Deze groep was ervan overtuigd dat het erg belangrijk is om een vertrouwenspersoon hebben die het verhaal van de cliënten kan overbrengen aan de ambtenaren en de directie. En je moet je goed inwerken in de politieke en bestuurlijke organisatie en cultuur. Daar moet je de juiste mensen bij zoeken. Als je die hebt, kunnen gebundelde verhalen, via hen, wel veel effect hebben.



Tafel 3: Wat zijn de kenmerken van een goede dialoog tussen gemeente en cliënten?

Aan de tafel van 'stamgast' Karin van Nuland (Stimulansz) hebben de bezoekers allereerst de definitie van een dialoog vastgesteld: een gesprek tussen 1 of meerdere personen waarin informatie en standpunten worden uitgewisseld. Bij een dialoog is het belangrijk dat er geluisterd en gepraat wordt, de standpunten met redenen omkleed zijn. Een valkuil voor de dialoog is dat er twee monologen ontstaan. Als kenmerk voor een goede dialoog zijn genoemd:

- Respect voor elkaar
- Vertrouwen
- Eerlijkheid
- Geen ruzie bij verschil van mening
- Op het goede moment gevoerd

¹ Een versnellingskamer, ook wel 'Group Decision Room' of 'Brainbox' genaamd, is een elektronisch vergadersysteem waarbij de deelnemers in korte tijd een grote hoeveelheid aan ideeën en meningen genereren. De uitkomsten van de vergadering worden geordend en geprioriteerd aan de hand van de waardering die de deelnemers toekennen aan de bijdragen. Zie voor meer informatie <http://www.participatiewijzer.nl/De-Participatiewijzer/Databank-methoden/VERSNELLINGSKAMER#sthash.iH1CqgND.dpuf>.

- Geen verborgen agenda's
- Doel van een dialoog moet niet zijn om elkaar te overtuigen

De vraag aan de tweede groep bezoekers luidde als volgt: *Wat is er nodig om die goede dialoog te stimuleren/te verbeteren? En wie?*

Ook deze vraag zorgde voor veel gesprekstof:

- CR met de juiste partij binnen de gemeente aan tafel (mensen met invloed).
- Spelregels over de samenwerking: wie doet wat en wat is de vergaderstructuur?
- Duidelijkheid over elkaars agenda. Zowel intern (binnen CR) als extern (de gemeente)
- De juiste kennis: dit kan door gebruik te maken van afgevaardigden of adviseurs
- Een goede verstandhouding met elkaar (dit is persoonsgebonden)
- Vast aanspreekpunt binnen de gemeente die intern goed netwerk heeft. Beleidsmedewerker kan intermediair zijn.
- Vertrouwen onderling, respect.
- Op tijd de stukken ontvangen, goed geïnformeerd worden door de gemeente
- Op tijd betrokken en blijven.

Een slechte dialoog wordt vaak veroorzaakt door verschillende belangen van de gesprekspartners. Het electoraal belang spoort niet altijd met het cliëntenbelang.

De vraag die aan de derde en laatste groep bezoekers is gesteld, was als volgt: *Wat zijn de randvoorwaarden om een goede dialoog mogelijk te maken?*

Voorafgaand aan deze vraag is de definitie en het doel van een dialoog aanbod gekomen. Als definitie van de dialoog werd aangegeven dat het om luisteren en samenspraak gaat, met als doel inzichtelijk maken van standpunten en begrip kweken. Hiervoor is het belangrijk dat je “dezelfde” taal spreekt.

De randvoorwaarden voor een goede dialoog, zijn wat betreft de derde groep bezoekers:

- Oog en begrip voor elkaars rol(len)
- Achterban raadplegen/weten waarover je praat
- Respect en gelijkwaardig als mens en kennis
- Visier op de oplossing
- Spelregels
- De ongeschreven spelregels ook boven water krijgen
- Ruimte creëren door ‘out of the box’ denken
- Kennis van zaken

Karin vat haar eigen bevindingen van de drie inspirerende ontmoetingen als volgt samen:

Een goede dialoog kost tijd en heeft een geschiedenis. Vertrouwen is hierbij een belangrijk onderwerp. Toch gingen de antwoorden vooral over de inhoud en randvoorwaarden, de “harde” kant van een dialoog. Het gevoel tijdens de dialoog, de “zachte kant”, is niet genoemd bij de antwoorden. Zeker bij ervaringsdeskundigen spelen emotie een rol bij het voeren van dialogen, bleek tijdens de laatste ronde. Dat maakt nieuwsgierig naar de rol van ervaringsdeskundigen in een CR.

Een goede dialoog hangt aan personen, wordt aangegeven. Aan de ene kant begrijpelijk, maar ook

kwetsbaar. Een onafhankelijk voorzitter is een aantal keer genoemd als stabiele factor voor een goede dialoog. De onafhankelijke voorzitter heeft aanzien en weet hoe het politieke spel gespeeld wordt.

Aan de tafel met 'stamgast' Wilma Kuiper (Stimulansz) werden in de start van het gesprek soortgelijke (vanzelfsprekende) kenmerken zijn van een goede dialoog genoemd: vertrouwen, gelijkwaardigheid, kennisvorming, ontvankelijkheid. Dat deze kenmerken toch niet zo vanzelfsprekend zijn kan veroorzaakt worden door:

- De onderlinge verschillen in kennisniveau.
- Het 'anders denken' van cliënten en gemeenten (denken vanuit de systeemwereld of leefwereld).
- De intentie en verwachting waarmee de partners aan tafel zitten.
- De belangen die meespelen.

Het 'onbegrip' is dan een tweezijdig verhaal. Daarnaast heeft de gemeente soms met 'opgelegde' hindernissen te maken (invoering van wetgeving, tijdsdruk, budgetdruk), die invloed hebben op het proces. Om toch tot een goede dialoog te komen kan het helpen om:

- Gezamenlijk vast te stellen wat het hogere gemeenschappelijke doel is, de 'stip op de horizon'.
- Ook gezamenlijk het pad/de werkwijze bepalen.
- Bij beleidsvorming van het begin af aan als cliëntenraad betrokken worden: "beginspraak" invoeren, dan wordt het proces gekenmerkt door 'niet tegen elkaar, maar met elkaar'. Samen op zoek naar antwoorden.
- Een open houding aannemen en ontvankelijk zijn voor de inbreng van de ander.

De ambtenaar en CR-lid uit Hilversum gaven het voorbeeld van de 'kijkjes in de keuken' die het afgelopen jaar georganiseerd zijn. Dit waren gesprekken waarin de gemeente plekken en instellingen bezochten om te vragen hoe mensen de transities en veranderingen ervaren. Deze directe gesprekken met cliënten 'kwamen binnen' en leverden goede inzichten op voor de gemeente: weten wat cliënten belangrijk vinden en waar ze tegenaan lopen. Waarom werkt die aanpak?

- De gemeenteambtenaren hadden de intentie en de openheid om te willen horen wat er leeft onder cliënten.
- Ze gingen op bezoek en kwamen daardoor meer in de leefwereld van mensen.
- Het individuele verhaal (met de emotie) 'mocht' worden verteld.
- Oprechte interesse en nieuwsgierigheid naar de ervaringen van cliënten.

Wat verschilt er dan met de 'traditionele' inbreng van het cliëntenperspectief door de cliëntenraad?

- De cliëntenraad mag alleen het collectieve belang behartigen.
- In de setting van een cliëntenraad wordt het individuele verhaal (en de emotie) juist afgekap, verwacht wordt dat de cliëntenraad dat individuele verhaal overstijgt en collectieve feitelijkheden hanteert (zie het verslag van het gesprek aan de tafel van Janny Hoeflak).

De deelnemers formuleren voor ronde 2 de volgende vraag: *Hoe organiseer je / bereik je 'beginspraak'?*

- Inzicht in de planning van de gemeente: welke onderwerpen staan wanneer op stapel?

- Duidelijke werkafspraken over het proces, concreet met data en reactietermijnen (schept helderheid over de wederzijdse verwachtingen).
- Duidelijkheid geven over wat de wetgever voorschrijft en wat gemeentelijk beleid is.
- Het is afhankelijk van de focus van de wethouder, de intentie hebben om samen op te lopen, de wil om cliënten te horen.

Als er weerstand is, hoe is deze houding te kantelen? Dat vraagt van de cliëntenraad (maar wellicht ook van de gemeente) een positieve benadering en wellicht creatieve en/of innovatieve aanpakken. De opdracht voor cliëntenraden om hun meerwaarde te tonen. In ronde 3 wordt hierover doorgepraat: *Hoe maak je de meerwaarde van cliënteninbreng helder?*

- Betrokkenheid (van emoties naar betrokkenheid aan tafel om gezamenlijk problemen op te lossen, gedeeld probleemeigenaarschap)
- In staat zijn om dat wat er leeft te vertalen naar beleid. En omgekeerd: beleid vertalen naar consequenties voor de klantgroepen.
- Goede voorbeelden voor handen hebben waarbij de inbreng van cliënten geleid heeft tot aanpassingen die de kwaliteit en het draagvlak verhogen.

De gemeente kan de CR faciliteren om hun unieke rol te spelen en meerwaarde te bieden door:

- Erkenning dat er meer is dan de feiten, ook beleving telt mee: oog voor de menselijke factor ipv alleen denken in geld en kostenposten.
- Empathie en inlevingsvermogen voor je klant(groep) stimuleert tot zoeken naar de beste werkwijzen.
- Vanuit mogelijkheden denken ipv regels en rechtmatigheid.
- En: open en eerlijke antwoorden, ook als het 'nee' is. Zodat mensen begrijpen waarom het 'nee' is.

Als ook de cliëntenraad begrip heeft voor de opdracht en setting van de gemeente en de intentie heeft om daar positief aan bij te dragen, dan is er een voedingsbodem om cliëntervaringen effectief in te zetten voor de verbetering van (beleids)uitvoering. Het proces is daarbij net zo belangrijk als het resultaat.

4. Afsluiting

We sluiten de bijeenkomst af met een uitwisseling van de bevindingen aan de zes kennistafels en daarna een korte toelichting op het vervolg van het leertraject.

Het project is opgezet in de vorm van actieleren, waarin leren, experimenteren, analyseren en reflecteren elkaar afwisselen. Het traject bestaat uit verschillende stappen en verschillende activiteiten (zie het reeds rondgestuurd projectplan voor een gedetailleerde beschrijving):

Stap 1: Opstarten en verkennen – de startbijeenkomst van 2 februari vormt het begin van het traject, als er voldoende aanleidingen zijn zullen we met deelnemende 'koppels' een bijeenkomst organiseren waarin we de bevindingen van 2 februari bespreken en voorbeelden inventariseren die nieuwe kennis kunnen opleveren over hoe ervaringen op te halen en/of optimaal te benutten voor de uitvoeringspraktijk.

Stap 2: Ontrafelen goede voorbeelden - in 5 tot 8 cases achterhalen we hoe organisaties ervaringskennis (succesvol) in beeld brengen, verzamelen en benutten. Deze organisaties worden bezocht door koppels van cliëntenvertegenwoordigers en hun gemeentelijke 'counterparts'.

Stap 3: Uitwisselen en reflecteren - presenteren bevindingen, ontwikkelen instrumenten die het ophalen en doorvertalen van ervaringskennis in beleid ondersteunen. Tijdens een 'midterm- bijeenkomst' presenteren de koppels hun bevindingen, met als doel het uitwisselen van ervaringen en leren van elkaar. We nodigen ook enkele wetenschappers/deskundigen 'van buiten' uit om inhoudelijke input en feedback te geven.

Stap 4: Ontwikkelen en uittesten instrumenten – op basis van de opbrengsten uit stap 2 en 3 ontwikkelt het projectteam een aantal concrete instrumenten en werkwijzen. Vooropstaat dat de instrumenten vernieuwend en tegelijkertijd herkenbaar en hanteerbaar zijn. Een nieuw instrumentarium is namelijk het meest zinvol en effectief als dit wordt ingezet in een 'zone van nabije ontwikkeling', oftewel een kennisgebied dat net buiten de gebaande paden ligt, maar wel bereikbaar en haalbaar is. Het kan bijvoorbeeld gaan om:

- 1) Een werkwijze voor cliëntenraden/organisaties om ervaringen en signalen van cliënten op te pikken (antennefunctie) en te verzamelen;
- 2) Een werkwijze voor het omzetten van ervaringen naar ervaringskennis die effecten en mogelijke effecten van beleid en uitvoering zichtbaar maakt;
- 3) Een werkwijze voor gemeenten (diensten of functionarissen) om ervaringskennis te herkennen, op te halen en te vertalen in de ontwikkeling van beleid en uitvoering;
- 4) Een werkwijze voor evaluatie, om inzichtelijk te maken hoe en in welke mate is ervaringskennis vertaald in beleid en uitvoering.

Deze werkwijzen zullen zo praktisch mogelijk, goed toepasbaar en direct inzetbaar vorm krijgen. Te denken valt aan een beknopte handreiking of instructie, een werkwijzer met werkvormen, stappenplan, ideeënkaart, checklist, stroomschema, et cetera. Belangrijk is dat de instrumenten/werkwijzen modulair worden opgebouwd en toegesneden kunnen worden op de lokale (test)situatie.

Het laatste onderdeel van stap 4 is dat de deelnemende koppels in hun eigen gemeenten een of meer ontwikkelde instrumenten uittesten. Voor het uittesten nemen we de nodige tijd. De koppels worden hierbij ondersteund aan de hand van een instructie voor het invoeren/toepassen van het instrument en een werkwijze om de ervaringen met het instrument(en) op te tekenen.

Stap 5: Lanceren werkpakket - Op basis van de ervaringen met het uittesten van het instrumentarium en de ervaringen uit de eerdere stappen in het project, maakt het projectteam, al dan niet met steun van de deelnemers, een werkpakket voor lokale cliëntvertegenwoordigers en vertegenwoordigers van gemeenten.

Geïnteresseerd? Heeft u eerst nog vragen? Mail of bel ons!

info@lcr-suwi.nl 070 349 97 90