

Onderwerp: Plan van Aanpak Cliëntparticipatie middels sociaal co-creatie platform
Bestuurlijk opdrachtgever: Mw. E. Hollenberg
Ambtelijk opdrachtgever: Remmert Bouwers, namens Regionaal Directie Team
Projectleider: Ans Poel (Alkmaar Jeugd en Wmo)
Projectteam: Marcel Lochem (Heerhugowaard Jeugd), Naima Ajouaau (Heerhugowaard Jeugd en Wmo), beleidsmedewerker BUCH, Jelle Daalderop (Alkmaar Jeugd), Anne de Gee/Gerrit Prins (Alkmaar Wmo),
Datum: September 2015

Kantelen: van cliëntenparticipatie naar overheidsparticipatie¹

De Kwestie

Binnen de Participatiewet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet is verankerd dat gemeenten cliëntenparticipatie mogelijk maken. Cliëntparticipatie = het door gemeenten betrekken van jeugdigen en hun ouders, instellingen en organisaties bij het beleid (inzake jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering en maatschappelijke ondersteuning). Dit is zeer breed bedoeld en omvat het beleid in volle breedte. (bron: Memorie van Toelichting bij de Jeugdwet). Sinds de invoering van de Wmo kennen de gemeenten cliëntadviesraden (Wmoraden) en sinds 2014 een regionale klankbordgroep en een cliëntpanel. Ook op het terrein van Werk en Inkomen zijn er participatiegeledingen. Participatievormen binnen de Jeugdhulp staan in de kinderschoenen. Er zijn aanbevelingen voor de kwaliteit van de Jeugdhulp vanuit cliëntperspectief geformuleerd, bijeenkomsten over transitithema's en een digitale enquête gehouden. In het regionale beleidsplan voor de jeugdhulp 2015 is afgesproken om een digitale vorm van cliëntparticipatie voor de jeugd te realiseren.

In de praktijk beperkt de mate van invloed op beleid zich veelal tot het adviseren over beleid. Dit voorstel om een sociaal co-creatie platform in te richten, geeft meer invloed aan de betrokkenen. Het verbindt de ervaringen, energie en creativiteit van de uitvoering aan beleid. Met een on- en offline co-creatie platform komen cliënten, expert-inwoners, professionals, bestaande cliëntenraden en ambtenaren bijeen om samen ervaringen te delen, beleidsideeën te vormen en oplossingen te vinden rond concrete thema's. Een digitaal platform maakt hiervoor onmogelijke verbindingen van mensen, kennis en ideeën mogelijk. Het biedt kansen voor de velden Wmo, Jeugdhulp en Participatie om zichzelf te blijven heruitvinden, met hulp van de lokale overheid.

Doelstelling

De gemeentebesturen in de regio Alkmaar willen met cliëntparticipatie bereiken dat het beleid (en de uitvoering) ten aanzien van jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning:

- 1. aansluit bij de behoeften, meningen, ervaring, kennis en talenten van de doelgroep;*
- 2. betere oplossingen bevat (=oplossingen die effectiever en efficiënter zijn) dan wanneer er geen cliëntparticipatie zou hebben plaatsgevonden;*

Een breder draagvlak voor gevonden oplossingen is meegenomen, maar geen hoofddoel.

Resultaat Een laagdrempelig digitaal sociaal co-creatie platform Jeugd en (op termijn) maatschappelijke ondersteuning, werk en inkomen voor de regio Alkmaar.

¹ Betreft de mate van invloed. Meer informatie op www.participatiewijzer.nl en www.prodemos.nl

Om het doel en de doelgroepen te bereiken is het voorstel een on- en offline co-creatieplatform als instrument in te zetten. Het platform zal

- Ruimte maken voor meedenken op de grote lijnen en op thema. Zo is er plek voor mensen die de tijd en zin hebben om voor de langere termijn mee te denken met de gemeente over de ontwikkeling van beleid, maar wordt meedoen ook aantrekkelijk voor mensen die vooral bij willen dragen aan de oplossing voor dat ene probleem dat hen direct aan gaat.
- De drempel tot meedenken lager en de impact van meedenken groter maken. Meedenken kan onafhankelijk van tijd en plek: meebepalen kan altijd en overal. Deelnemers hebben toegang tot meer informatie en kunnen direct andere bepalende deelnemers bereiken: een goed idee groeit sneller.
- Diverse soorten mensen en informatie met elkaar verbinden. Ambtenaren ontmoeten inwoners, professionals gaan in gesprek met cliënten over hoe zorg beter kan. Beleidsplannen ontmoeten de praktijkervaring van inwoners en de vakkennis van professionals.

Meer informatie over de mogelijkheden van het instrument treft u hieronder.

Doelgroepen De doelgroep hangt samen met het thema. Gedacht wordt aan een wisselende samenstelling van jeugd, ouders, betrokken inwoners, vertegenwoordigers van cliëntenraden, aanbieders van hulp en ondersteuning en ambtenaren. De doelgroepen vragen om een eigen benadering.

Afbakening De wettelijke plicht om cliëntervaringen structureel te meten en de uitkomsten te publiceren is geen onderdeel van de cliëntparticipatie in dit project. Ook het maken van voorstellen voor cliëntparticipatie in Verordeningen behoort niet tot de reikwijdte van het project.

Wat is gedaan?

Om te komen tot dit plan van aanpak zijn een drietal instrumenten vergeleken en zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen, waaronder jongeren.

De bevindingen zijn verwerkt in de begroting en de kwaliteitseisen.

Kwaliteit

Randvoorwaarden

Behalve de doelen en brede insteek is in de wet en verordening een aantal specifieke bepalingen opgenomen die we als randvoorwaarde kunnen meenemen:

- het college stelt cliënten en vertegenwoordigers van cliëntgroepen vroegtijdig in de gelegenheid om voorstellen voor beleid te doen en advies uit te brengen bij voorstellen over beleid en verordeningen;
- het college voorziet hen van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen;
- het college zorgt ervoor dat ingezetenen kunnen deelnemen aan periodiek overleg, waarbij zij onderwerpen kunnen aanmelden, zij worden voorzien van de nodige informatie en ondersteuning.

Dit is een uitwerking van art. 2.1.3 van de Wmo die ook geldt voor de Jeugd. Aan deze punten moet de uitwerking in ieder geval voldoen.

Functionele , operationele eisen en ontwerpbeperkingen

Bestuurders vinden de verbinding met bestaande vormen van cliëntparticipatie (bijvoorbeeld cliëntenraden) en met bestaande digitale platforms(bijvoorbeeld slimmer samen) belangrijk. "Voorkom overlap en houdt het overzichtelijk voor de gebruikers". Een voorstel voor de verbreding van het platform

naar alle doelgroepen voor de Wmo en de Participatiewet zal om deze reden na de proef ter besluitvorming worden voorgelegd. De optie om per gemeente aan te haken moet mogelijk zijn. Dit geldt ook voor de optie om voor de Wmo, Jeugd en Participatiewet afzonderlijke platforms in te richten.

Om het doel te bereiken willen en moeten gemeenten het beleid samen met jeugdigen, hun ouders, aanbieders en andere belanghebbenden ontwikkelen en uitvoeren. Dat vereist:

1. dat de doelgroep geïnformeerd wordt over onderwerpen die voor hen belangrijk kunnen zijn;
2. dat zij daarop kunnen reageren;
3. dat zij zelf zaken kunnen agenderen / bespreken die zij belangrijk vinden;
4. dat zij het instrument willen gebruiken (→ door ze te betrekken bij het idee en de inrichting).

Het voorgestelde co creatie platform voldoet aan 1 en 2. Kernelementen van het platform zijn dat:

- het informatie over beleid en uitvoering ontsluit
- jeugdigen, ouders, andere inwoners, professionals etc. zelf problemen én oplossingen kunnen aandragen op onderwerpen die hen aan het hart gaan;
- belanghebbenden verbindt zodanig dat voor oplossingen draagvlak ontstaat
- belanghebbenden met elkaar via het platform aan de realisatie van oplossingen kunnen werken
- het bovenstaande geen eenmalig of periodiek gebeuren is / hoeft te zijn, maar doorlopend

Betreffende 3 en 4:

Uit gesprekken met jongeren (Leger des Heils, STAD en Jeugd en Jongerenraad, belangstellenden digitale enquête 2015) is gebleken dat zij de vrijwillige deelname, op eigen tijd en plaats belangrijk vinden. Zij hechten waarde aan contact met leeftijdgenoten om hun eigen mening te toetsen. Ook gaven zij aan dat de onderwerpen moeten aansluiten bij zaken die hen aangaan. De laagdrempelige digitale vorm is enthousiast ontvangen en er is veel bereidheid om mee te doen aan de proef.

Andere gebruikers hebben aangegeven dat de gebruikersvriendelijkheid, een toegankelijke helpdeskfunctie van de leverancier en een combinatie met fysieke bijeenkomsten van belang is.

Aanvullend kunnen we stellen

5. dat de doelgroep het platform daadwerkelijk gebruikt;
6. dat de uitkomsten van het platform worden gebruikt voor uitvoering en beleidsfasen.

Evaluatiecriteria

Criteria voor evaluatie vooraf:

- het platform kan in principe / theorie het doel bereiken (de opzet is goed en het functioneert technisch gezien overeenkomstig de opzet);
- de doelgroep weet dat het het platform kan gebruiken;
- de doelgroep wil het platform gebruiken.

Criteria voor evaluatie tussentijds/achteraf:

- Het platform wordt gebruikt door de doelgroep;
- aantal unieke bezoekers;
- aantal herhaald bezoek;
- aantal bezoekers dat reactie geeft (=gebruiker);
- aantal onderwerpen dat op initiatief van gebruikers wordt geagendeerd;;
- aantal adviezen/suggesties door gebruikers aan gemeenten;
- aantal vragen / suggesties door gemeenten gepost.

Uitkomsten worden door de gemeenten gebruikt of ondersteund:

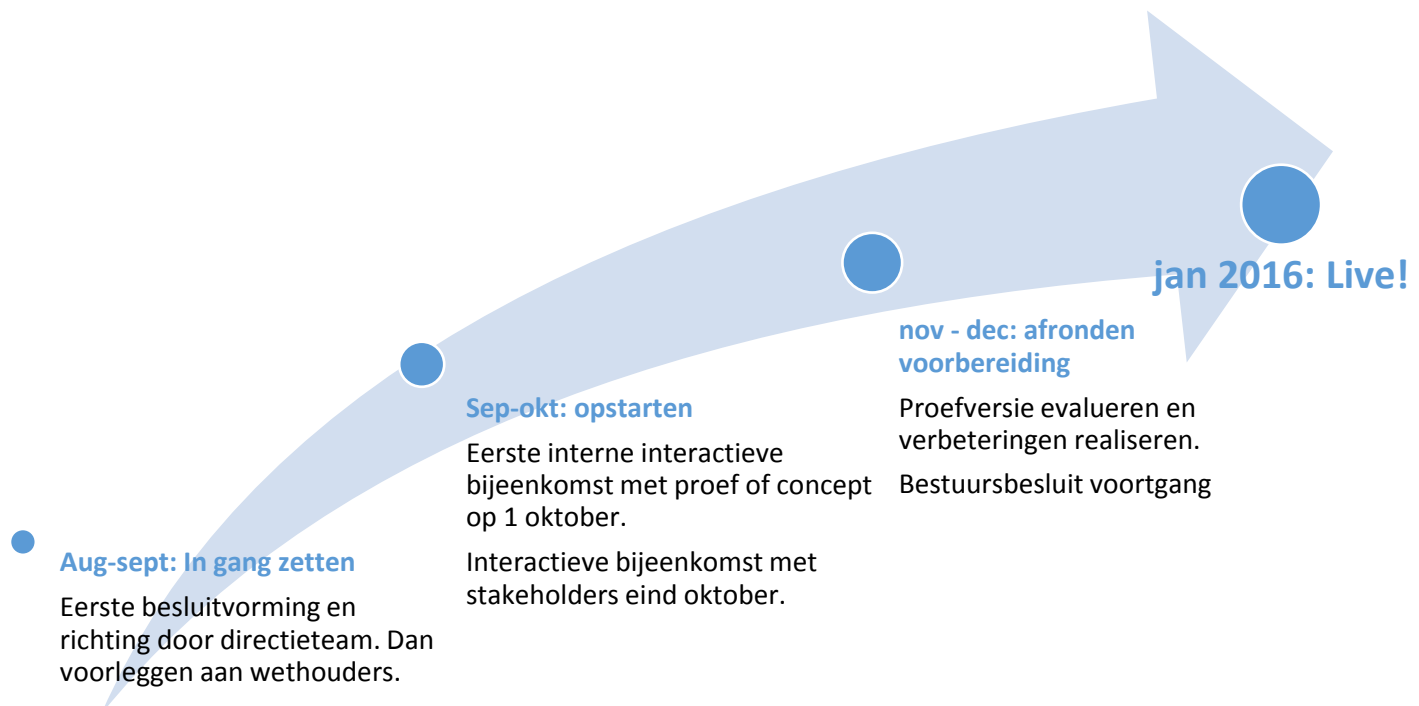
- aantal suggesties waarvan gemeenten zeggen dat ze nuttig waren;
- aantal initiatieven dat door gemeenten wordt ondersteund.

Organisatie

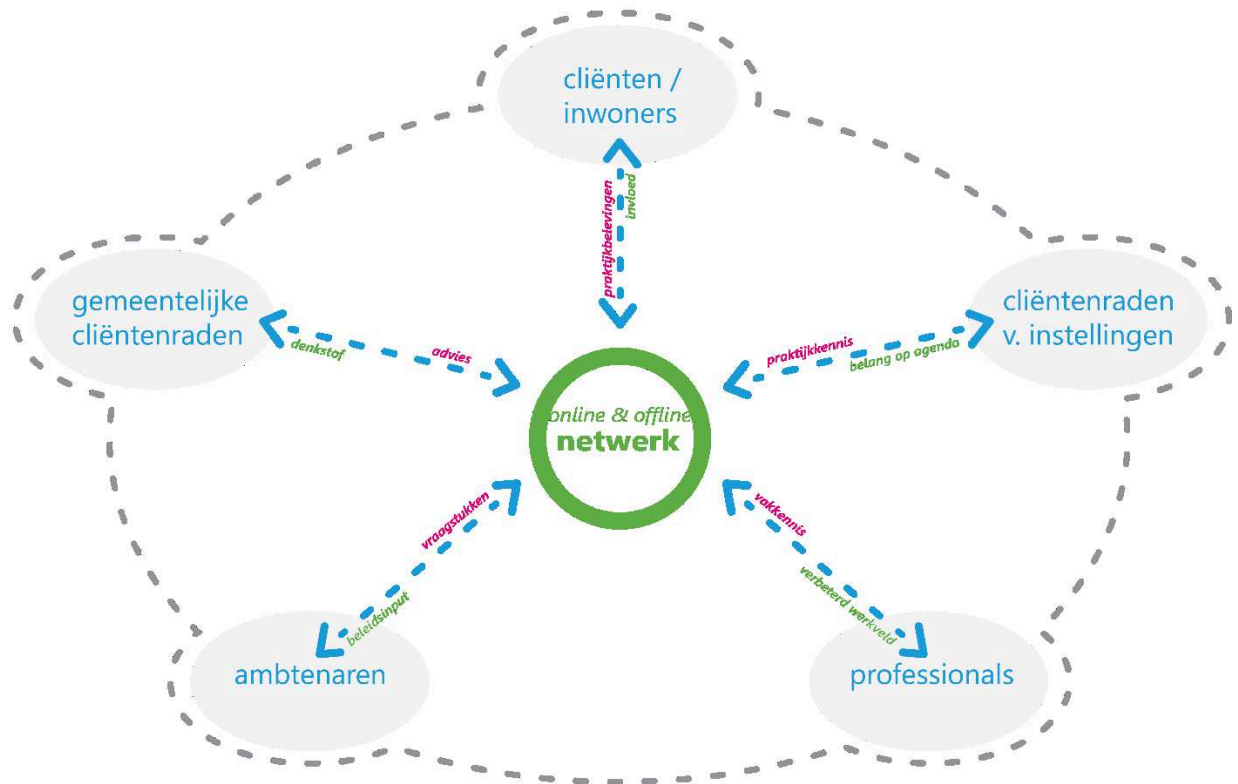
Er is een project organisatie gevormd. De bestuurlijke en ambtelijke opdrachtgever komen vanuit de Regio Alkmaar. Ambtelijk opdrachtnemer (projectleider) stuurt op het behalen van het resultaat conform Plan van Aanpak. Projectgroep zorgt voor de realisatie van het platform, de verbinding met bestaande geledingen en instrumenten en de evaluatie van de pilot. De projectgroep bestaat uit beleidsmedewerkers Jeugd en Wmo vanuit de gemeenten in de regio Alkmaar, eventueel aangevuld met communicatieadviseur. De projectgroep komt drie wekelijks bijeen in de periode sept-dec, in de periode jan-sept 2016 neemt de frequentie af. Naast de projectgroep worden twee feedbackgroepen gevormd van 15 tot 20 personen, respectievelijk bestaande uit ambtenaren en cliëntvertegenwoordigers, die eenmalig bijeenkomen om proef te draaien. In de realisatiefase is ongeveer 2 uur coördinatie per week nodig voor dagelijks beheer en regie op de inhoud. Het beheer van het instrument ligt bij de leverancier en is inbegrepen bij de kostprijs per deelnemer.

Planning

Het doel is om in januari 2016 te kunnen starten met een eerste versie van het platform en alle partijen – gemeenten, cliëntenraden, inwoners, professionals en instellingen – paraat te hebben om via het platform samen de Jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en ondersteuning bij werk en inkomen verder vorm te gaan geven.



overheidsparticipatie



Op het digitale knooppunt is ruimte voor discussie met alle aangesloten leden of binnen subgroepen rond speciale thema's. Beleidsstukken, onderzoeken, ideeënschetsen, filmpjes en vragenlijsten kunnen worden uitgewisseld met elkaar. Via de voor alle leden zichtbare 'tijdlijn' worden leden opgeroepen met een vraagstuk mee te denken en te reageren, een enquête in te vullen, een bijeenkomst bij te wonen of een idee in te zenden. In de subgroepen wordt gediscussieerd en gebrainstormd rond specifieke thema's zoals de vaststelling van PGB's, het mantelzorgcompliment of de nieuwe communicatiestrategie van het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Ambtenaren en vertegenwoordigers van de gemeentelijke cliëntenraad treden op als administrators: zij kunnen leden toevoegen en toegang verlenen tot specifieke groepen of informatie, zorgen voor redactie en beïnvloeden de agenda van het platform.

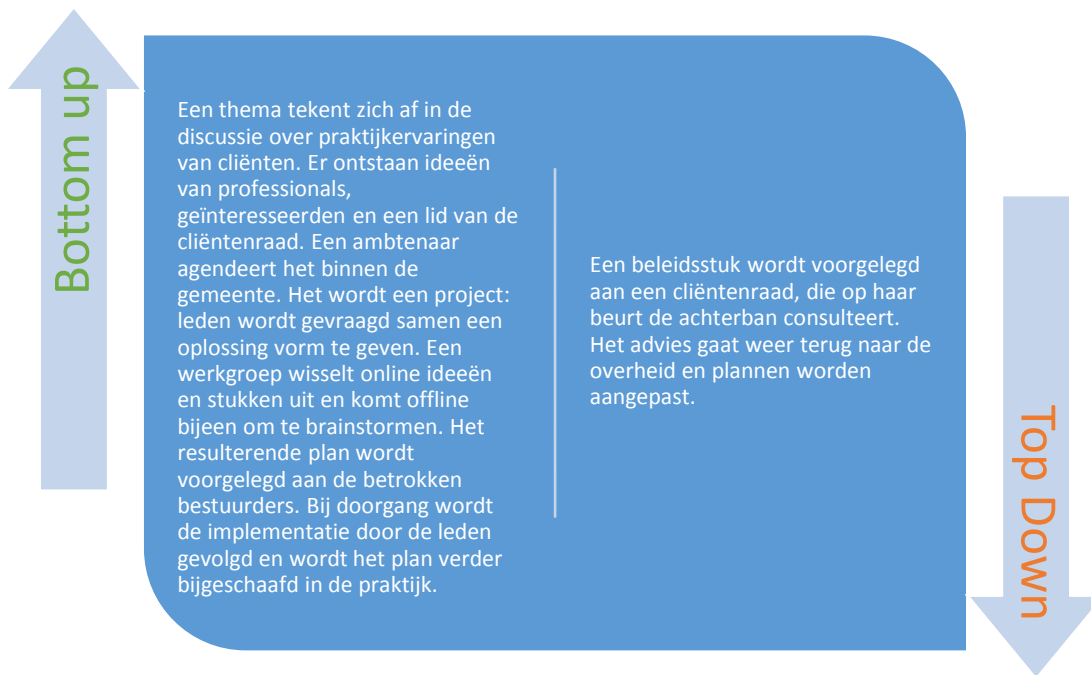
Transformeren: van bestaand naar beter

Een sociaal co-creatie platform maakt bestaande vormen van participatie niet overbodig, maar voegt iets toe.



Die toevoeging kan zorgen voor een fundamenteel anders werkende samenwerking tussen de overheid en burgers:

Van top down en terug naar bottom up en vooruit. ‘Klassieke’ cliëntenparticipatie ging vaak over de uitgewerkte beleidsplannen van een gemeente die werden getoetst bij de cliëntenraad. Met een sociaal co-creatie platform wordt er samengewerkt en –gedacht in alle stadia van het proces:



- **Beleving voorop – beleid volgt praktijk.** Zoals bovenstaande weergeeft is het startpunt voor participatie niet langer het beleidsplan, maar ervaring vanuit de praktijk.
- **Bestaande betrokken leden van cliëntenraden verbinden aan nieuwe leden: oud + nieuw = 3.** Voor bestaande cliëntenraden kan het platform een manier zijn om meer direct in contact te staan met hun achterban, maar ook een nieuwe werkrelatie betekenen met ambtenaren en professionals. Vooral zullen zij mensen tegen gaan komen die niet direct behoren tot de groep van ‘usual suspects’ als het gaat om cliëntparticipatie: jongeren, jonge ouders, mensen die het normaal te druk hebben met hun baan.

- **Met een gummetje over de lijn tussen de werelden van klanten, instellingen en ambtelijk beleid.** Het zal best even wennen zijn voor burgers dat zij direct gevraagd worden om mee te denken als ze een idee of klacht ventileren. Net zo voor ambtenaren dat velen al meekijken in de keuken voordat een beleidsstuk klaar is. Ook de grens tussen instellingsbeleid en gemeentebelief kan in zekere zin vervagen: ervaringen vanuit de praktijk zullen vaak de kaders die gemeenten stellen en de aanpak van een zorgaanbieder tegelijk raken. Het zal niet altijd makkelijk zijn dat beide aspecten in beeld komen, maar in potentie kan die verbinding van werelden juist voor magische resultaten zorgen – een oplossing wordt namelijk pas een oplossing als hij niet alleen mogelijk gemaakt wordt door gemeentebelief, maar ook uitgevoerd door een aanbieder van hulp.



Nieuwe rollen en mogelijkheden

De decentrale, niet volledig van boven gestuurde werking van een sociaal co-creatie platform betekent een verschuiving in de rollen van betrokkenen. Veel van die verschuivingen hebben te maken met een vorm van loslaten van de controle. Tegelijkertijd kan juist daardoor de opbrengst van het delen groot zijn:

	<i>Wat vraagt co-creatie:</i>	<i>Wat levert het op:</i>
Gemeente	<ul style="list-style-type: none"> o Besef: je hebt niet de controle; o Bewaar laten meedenken niet tot het laatst; o Voed het platform: deel informatie en vraagstukken actief; o proef wat er leeft op het platform, pak de rode draad en doe er iets mee. 	<ul style="list-style-type: none"> o Meer input bij beleidsvraagstukken; o Plannen die beter aansluiten bij de werkelijkheid van inwoners; o Meer draagvlak voor beleid, ook bij moeilijke keuzes.
instelling	<ul style="list-style-type: none"> o Zet de winkel open; o Realiseer dat instellingsbeleid en gemeentebesleid in elkaar overlopen; 	<ul style="list-style-type: none"> o Het belang van eigen professionals en cliënten is beter gediend; o De praktijk wordt door de opdrachtgever beter gezien.
cliënt	<ul style="list-style-type: none"> o Doe meer dan delen wat je ziet: denk in oplossingen. 	<ul style="list-style-type: none"> o Je wordt gehoord en gezien; o De weg naar invloed is korter en via minder formele wegen.
Bestaande cliëntenraden	<ul style="list-style-type: none"> o Pas je snel aan, aan je nieuwe (leidende) rol op het platform; o Maak het digitale element je eigen: zeker in de rol van administrator kan je invloed groot zijn; o Laat meer mensen toe in de keuken van cliëntparticipatie. 	<ul style="list-style-type: none"> o Direct contact met opdrachtgevers en de achterban kan de slagkracht versterken; o Je kunt putten uit een rijker arsenaal aan kennis en informatie.
professionals	<ul style="list-style-type: none"> o Deel je vakkennis; o Op het platform ontstijgt je de verantwoordelijkheid binnen je dagelijkse werkzaamheden: draag bij aan de ontwikkeling van je werkveld. 	<ul style="list-style-type: none"> o Je vakkennis leidt tot een beter functionerend werkveld; o De weg naar invloed is korter en via minder formele wegen.