

Aan de Gemeenteraad van Haarlem

Datum 20 januari 2017
Ons kenmerk 2017/03
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Onderwerp Advies betreffende de Motie ‘Vinger aan de Pols’
Bijlage 1

Geachte raadsleden,

De Gemeenteraad heeft de Participatieraad gevraagd advies uit te brengen over het cliëntperspectief als kwaliteitsinstrument dat inzicht geeft in:

1. De huidige cliëntparticipatie binnen het Sociaal Domein;
2. De wijze waarop het cliëntperspectief op structurele wijze invulling krijgt in het functioneren van de Participatieraad;
3. Hoe de praktijkervaringen van zelf- en cliëntorganisaties en ervaringsdeskundigen terecht komen bij de gemeenteraad; met specifieke aandacht voor (jeugd)zorg en dienstverlening, bijvoorbeeld in de jaarrekening;
4. Hoe het cliëntperspectief versterkt kan worden.

Om het inzicht te versterken geven, hebben wij een aantal zaken voor u op een rijtje gezet.

ad 1 De huidige cliëntparticipatie binnen het Sociaal Domein

De cliëntparticipatie binnen het sociaal domein wordt gerealiseerd door de diverse cliëntenraden bij de leveranciers van zorg & welzijn, jeugdzorg, (geestelijke) gezondheidszorg, werk en inkomen, wonen, onderwijs, enz. De cliëntenraden worden geregeld geconsulteerd en betrokken bij adviezen die de Participatieraad opstelt. De Participatieraad heeft er bij haar start voor gekozen zich niet als belangenbehartiger van individuele cliënten of groepen op te stellen, maar het als haar primaire taak te zien adviezen te geven vanuit het cliënt- én burgerperspectief.

ad 2 De wijze waarop het cliëntperspectief op structurele wijze invulling krijgt in het functioneren van de Participatieraad

Hoe de Participatieraad de afgelopen 3 jaar gestalte heeft gegeven aan het cliëntperspectief in haar adviezen, leest u hieronder. Desalniettemin staat de Participatieraad open voor suggesties van de kant van de gemeenteraad; in aanmerking genomen dat ook het werk van de participatieraadsleden vrijwilligerswerk is en dat bepaalt tevens de grenzen van het mogelijke.

- Allereerst door zorgvuldige samenstelling van de Participatieraad. Vanaf de start van de Participatieraad in 2013 wordt bij de selectie van leden zorgvuldig gelet op een gevarieerde samenstelling van de raad qua sekse, leeftijd, afkomst, ervaring en deskundigheid binnen het sociaal domein. Uitgangspunt was en is dat de Participatieraad een zo groot mogelijk afspiegeling van de bevolking van Haarlem is. In 2017 ziet de raad er als volgt uit:
 sekse: 8 mannen en 7 vrouwen (exclusief voorzitter en secretaris, beiden vrouw)
 leeftijd: 20+ 3x; 30+ 1x; 40+ 2x; 50+ 4x; 60+ 3x; 70+ 2x

Het cliëntperspectief wordt ingevuld doordat de geselecteerde Participatieraadsleden ervaring hebben opgedaan door werk (zowel betaald als onbetaald) in de aandachtsgebieden van Sociaal Domein en/of door (gewilde of ongewilde) ervaring in het dagelijks leven in een of meer terreinen van het Sociaal Domein.

Graag verwijzen wij naar de bijlage voor een geanoniseerd overzicht van de achtergronden en ervaring van de leden. Vanuit de daarin opgenoemde diversiteit kijken de participatieraadsleden naar het beleid van de gemeente Haarlem en brengen daarover advies uit.

- Ten tweede laat de Participatieraad het cliëntperspectief doorklinken door haar adviezen voor te bereiden in werkgroepen met inzet van ervaringsdeskundigheid. In eerste instantie hebben Participatieraadsleden bij de start van de Participatieraad gekozen om deel te nemen aan werkgroepen dichtbij de eigen ervaring of deskundigheid. Naarmate de ervaring op het geven van adviezen groeit, maar ook met het oog op een integrale aanpak en samenhang van het beleid binnen het Sociaal Domein, wisselen de leden van onderwerp en verbreden daarmee inzicht en deskundigheid. Daarnaast participeren externe ervaringsdeskundigen uit het veld veelal mee in de werkgroepen van de Participatieraad om vanuit die deskundigheid mee te praten over een op te stellen advies.
- Een derde belangrijke bron vormen de werkbezoeken en bijeenkomsten. De leden van de Participatieraad leggen frequent werkbezoeken af bij organisaties en instellingen die werkzaam en cliënt zijn binnen het Sociaal Domein, zoals Paswerk, Stichting De Baan, De Nieuwe Akker, de Hartenkampgroep, SIG beschermd Wonen, Heliomare, ROADS, diverse wijkraden en de Voedselbank.

Daarnaast bezoeken de leden gedurende het hele jaar diverse conferenties en bijeenkomsten zoals het Alzheimercafé, het netwerkoverleg arbeidsgehandicapten, netwerkbijeenkomst minima, bijeenkomsten van de Landelijke Cliëntenraad, mantelzorgbijeenkomsten, het Regenboogoverleg en het overleg Wmo-vervoer.

Ook nodigt de Participatieraad regelmatig maatschappelijke organisaties uit in de maandelijkse vergadering te komen vertellen over hun activiteiten en ervaringen binnen het Sociaal Domein. Zo zijn in de afgelopen jaren o.a Tandem, de Vrijwilligerscentrale, BUUV, Het Buurtbedrijf Oost, de Verbeelding en Stichting de Baan in de vergadering geweest.

Dit alles wordt gedaan om enerzijds ons netwerk uit te bouwen en te onderhouden en anderzijds om kennis uit het veld op te halen.

- Daarnaast hanteert de Participatieraad jaarthema's. Zoals bekend maakt de raad jaarlijks doormiddel van een jaarplan en een begroting kenbaar wat we voornemens zijn te doen. In dat jaarplan wordt ook het thema genoemd dat de Participatieraad als kapstok voor een belangrijk deel voor haar activiteiten gebruikt.
 - 2014 Integrale aanpak binnen het Sociaal Domein
 - 2015 Handen en Voeten binnen het Sociaal Domein
ofwel hoe gaat de uitvoering werken
 - 2016 Gratis Onafhankelijke Cliëntondersteuning
 - 2017 de Toegankelijke Stad
- Op basis van deze thema's organiseert de Participatieraad Netwerk-bijeenkomsten en conferenties. Voor ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en professionals organiseren wij diverse activiteiten waaronder: rondetafelgesprekken, mini-conferenties en de grote jaarlijkse Netwerkconferentie. Al deze activiteiten zijn gericht op het ophalen van opvattingen en ervaringen in het veld en het stimuleren van netwerken onderling zowel voor de leden van de Participatieraad als de deelnemende cliënten en cliëntenraden.
- Een van de ijkpunten als het gaat om het laten doorklinken van cliëntperspectieven in de gemeenteraad zijn naar onze mening onze ongevraagde adviezen, immers deze ongevraagde adviezen komen niet zomaar uit de lucht vallen en vinden hun basis in de ervaringen van de cliënten binnen het sociaal domein.
Enkele voorbeelden:
 - Een van de eerste ongevraagde adviezen betrof het advies Meldpunt Sociaal Domein, een voorbeeld van een advies gegeven vanuit het cliëntperspectief. Voorgesteld werd om een meldpunt in te richten, zoals de Ombudsman Amsterdam, waar burgers terecht kunnen met klachten omtrent bejegening, maar ook te rade kunnen over genomen beslissingen. Een Meldpunt met korte lijnen, geen lange en ingewikkelde procedures en laagdrempelig. Tevens bedoeld ter lering voor gemeentelijk diensten en aanbieders op het gebied van het Sociaal Domein.

Helaas heeft dat advies niet geleid tot een Meldpunt en wordt nog steeds onderzocht door het college of aansluiting bij de Ombudsman Amsterdam een perspectief biedt.

- Een ander voorbeeld is het ongevraagde advies over het zogenaamde “Granieten bestand”; het gaat daarbij om mensen die langdurig in de bijstand zitten en waar de gemeente geen of nauwelijks contact meer mee heeft. Gelukkig is dat advies positief ontvangen en heeft letterlijk voor een koerswijziging geleid van het College.
- Het advies over de Gratis Onafhankelijke Cliëntondersteuning was thema van de Participatieraad van 2016. Na twee jaar in gesprek geweest te zijn op ambtelijk niveau over dit onderwerp en na tweenetwerkconferenties met vertegenwoordigers uit het werkveld, cliënten en cliëntenraden lijkt het erop dat dit cliëntenbelang nu werkelijk gestalte krijgt binnen het Sociaal Domein.
- ‘Haarlem een Toegankelijke Stad voor iedereen’ is een ongevraagd advies dat midden 2016 is uitgebracht en dat is gekozen als thema van de Participatieraad voor 2017. Met toegankelijke stad wordt naast de fysieke toegang tot alle faciliteiten van de stad ook de sociale toegang bedoeld voor alle Haarlemmers die daar moeite bij ondervinden. Daarbij kan gedacht worden aan toegang naar werk en inkomen, toegang tot zorg- en welzijnsvoorzieningen en toegang tot sport, onderwijs en cultuur.

En dit is slechts een greep uit de ongevraagde adviezen welke in de meeste gevallen gebaseerd zijn op basis van signalen van burgers en cliënten. Graag verwijzen wij naar onze website voor een volledig overzicht van alle adviezen.

ad 3 Hoe de praktijkervaringen van zelf- en cliëntorganisaties en ervaringsdeskundigen terecht komen in de gemeenteraad; met specifieke aandacht voor (jeugd)zorg en dienstverlening, bijvoorbeeld in de jaarrekening

De Participatieraad is van mening dat de bovenstaande vraag niet behoort tot de opdracht en taak van de Participatieraad maar dat dit bij uitstek hoort bij de functie van de gemeenteraad.

ad 4 Hoe het cliëntperspectief versterkt kan worden

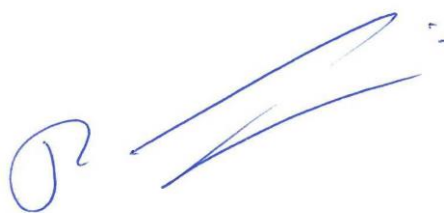
Natuurlijk kan het altijd beter. De Participatieraad is voortdurend bezig zich dat af te vragen en staat open voor suggesties op dat gebied. Zo wordt het feit dat dit jaar gestart wordt met vijf nieuwe leden, gezien als een goed moment om te bekijken wat anders kan. Daarnaast is dit het laatste jaar van de eerste termijn van de Participatieraad en zal volgens de verordening een evaluatie van de afgelopen vier jaar worden gehouden. Ook zal de Participatieraad een goede gewoonte uit de eerste jaren weer oppakken door in de inleiding van elk advies aan te geven wat de leden gedaan hebben om gericht het cliëntperspectief op te halen dat ten grondslag lag aan het gegeven advies.

Verder wordt de mogelijkheid voor cliënten om te reageren op conceptadviezen die staan geagendeerd voor bespreking in de Participatieraad, nadrukkelijk onder de aandacht gebracht. Deze extra vorm van inspreken kan leiden tot aanpassing van de adviezen. Dit kan wel tot gevolg hebben dat de termijn voor een gevraagd advies wordt overschreden.

Conclusie

- De Participatieraad is van mening dat het cliëntperspectief voldoende heeft doorgeklonken in de gevraagde en ongevraagde adviezen van de afgelopen drie jaar;
- De Participatieraad is van mening dat zij zelf voldoende in staat is om garant te staan om dit ook in de toekomst te kunnen en willen doen;
- de Participatieraad zal in toekomstige adviezen aangeven wat haar bijdrage aan het onderwerp al in de ambtelijke fase is geweest bij de tot standkoming van het beleid;
- de Participatieraad zal ook in haar adviezen aangeven op welke manier cliënten/burgers betrokken zijn geweest bij de meningsvorming omtrent het advies aan College en Gemeenteraad;
- Er wordt een extra mogelijkheid geboden aan cliënten om te reageren op conceptadviezen;
- Wat het cliëntperspectief vertaald in jaarrekening en begroting betreft, zijn wij van mening dat dit uitdrukkelijk de taak en verantwoordelijkheid is van de Gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem

Bijlage 1 :**Geanonimiseerd overzicht van de achtergronden en ervaring van de leden van de Participatieraad**

- Ervaringsdeskundig als mantelzorger en vrijwilliger voor mensen met een verstandelijke beperking; contacten en ervaringen met mensen in de zorgsector zoals leerlingen, zorgvragers, professionals en managers in de zorg;
- Als ervaringsdeskundige contactpersoon en bestuurslid bij de Vereniging voor Mensen met Brandwonden; bestuurslid van de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad); lid van de koepel van patiëntenverenigingen op het gebied van die slachtoffers van brandwonden;
- Gediplomeerd adviseur voor de Ziektewet, de voormalige WAO en de WIA. Thuis in de wetgeving op het gebied van sociale zaken en werkgelegenheid. Actief binnen de FNV. Bestuurder van Miss Minima, medeoprichter en bestuurder van het Platform Minima Organisaties (PMO), onafhankelijk voorzitter van de cliëntenraad Heemstede, Bloemendaal, Haarlemmerliede voor sociale zaken en werkgelegenheid. voormalig lid Haarlemse adviesraad SoZaWe;
- Penningmeester van de Voedselbank Haarlem & omstreken; werkzaam geweest in de financieel-economische sector en jurist; lid van een verantwoordingsorgaan van een pensioenfonds;
- Werkzaam in de sector begeleid en beschermde woonvormen;
- Maatschappelijk werkster werkzaam als activiteitenbegeleidster (verstandelijk beperkte mensen), trajectbegeleidster (GGZ), jobcoach en sociaal activeerder. Heeft in wijken en bij de mensen thuis gewerkt en weet wat achter de voordeur speelt;
- Helpt als Jobcoach/begeleider cliënten met een verstandelijke beperking om een zo goed mogelijke ontwikkeling door te maken op hun werkplek; lid van een wijkraad;
- Beroepsmatig en als vrijwilliger ruime kennis en ervaring opgedaan met wet- en regelgeving en beleid op diverse maatschappelijk terreinen waaronder arbeidsmarkt, onderwijs en woonomgeving; samenlevingsvraagstukken op het gebied van gelijke behandeling, diversiteit en maatschappelijke participatie; jeugdhulpverlening; hulpverlening aan migranten; voorbereiden oprichting lokaal anti-discriminatie bureau;
- Ervaringsdeskundige op het gebied van kind- & jeugdhulp en participatie van mensen met mogelijkheden; heeft op basis van die expertise zitting in diverse cliëntraden in de jeugdhulpverlening; recent medeoprichter van een school voor hoogbegaafden.
- Ervaringsdeskundig als jonge mantelzorger. Deelnemer denktank Hogeschool
- Werkervaring in de verschillende velden van de gezondheidszorg; ervaringsdeskundige GGZ en lid familierraad GGZ achtergrond
- Oprichter van de Speelgoed- en Kinderkledingbank; geeft ponylessen voor kinderen via het sportfonds; opleider en leerbedrijf leerlingen niveau 1-4;
- Ervaringsdeskundige maatschappelijke Opvang; vrijwilliger HVO-Querido; lid

cliëntencommissie HVO-Querido;

- Vrijwilliger inloophuis voor kankerpatiënten; eerstelijns psycholoog;
- Journalistiek en communicatie; lid van diverse adviesraden w.o. het Dolhuys, SMOH en adviseur multiculturele organisaties;
- Voorzitter jongeren bestuur C.C.S.; organisator diverse workshops' lezingen en debatten.
- Ervaring in de sociale woningbouw; betrokken geweest bij opbouw en realisatie van projecten in achterstandswijken; trainer UWV voor werkzoekende 50+;
- Een aantal leden hebben ervaringsdeskundigheid opgebouwd als werkzoekende.