

## **Goede raad...**

Handreiking  
Cliëntenparticipatie  
Werkpleinen

Juni 2009

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b> .....	3
<b>Hoofdstuk 1 Hoofdpijnen</b> .....	3
<b>Hoofdstuk 2 Waarom deze Handreiking?</b> .....	5
2.2    Waar gaat deze handreiking niet over? .....	5
2.3    Werkwijze .....	5
2.3    Leeswijzer .....	6
<b>Hoofdstuk 3 Doelen Cliëntenparticipatie</b> .....	7
3.1    Wat is cliëntenparticipatie? .....	7
3.2    Het doel van cliëntenparticipatie .....	7
3.3    Vormen van Cliëntenparticipatie .....	8
3.4    Belang van structurele cliëntenparticipatie .....	9
3.5    Voorwaarden voor effectieve cliëntenparticipatie .....	10
<b>Hoofdstuk 4 De ontwikkeling van de Werkpleinen</b> .....	12
4.1    Structuur van de uitvoering: Werkpleinen .....	12
4.2    Diversiteit Werkpleinen .....	12
4.3    Gevolgen Werkpleinvorming voor cliënten .....	13
<b>Hoofdstuk 5 Huidige cliëntenparticipatie UWV en gemeenten</b> .....	14
5.1    Regelgeving .....	14
5.2    Gezamenlijke Zorgplicht gemeenten en UWV .....	15
5.3    Gevolgen Werkpleinen voor cliëntenparticipatie.....	15
5.4    Voorlopers.....	16
<b>Hoofdstuk 6 Basisvariant Ketenbrede Cliëntenparticipatie Werkpleinen</b> .....	17
6.1    Uitgangspunt: cliëntenparticipatie volgt structuur uitvoering .....	17
6.1.1    Verantwoordelijkheid beleggen bij Werkplein MT .....	18
6.2.2    Samenstelling Cliëntenvertegenwoordiging .....	18
6.2.3    Convenant of samenwerkingsovereenkomst .....	18
6.2.4    Inhoudelijke aspecten .....	19
6.3    Niet alles vastleggen.....	20
6.4    Monitoren voortgang .....	20
<b>Besluit</b> .....	21
<b>Lijst geïnterviewden en deelnemers Expertmeeting</b> .....	22

## Voorwoord

De cliënt centraal. Dat is het uitgangspunt bij integratie van de dienstverlening van gemeenten en UWV en de vorming van de Werkpleinen waar die dienstverlening wordt geconcentreerd. Het betekent dat door de ketenpartijen UWV en gemeenten gewerkt wordt vanuit het perspectief van de cliënt, en niet (meer) vanuit het perspectief van de eigen organisatie.

De gewijzigde uitvoeringsstructuur in de sociale zekerheid heeft ook gevolgen voor de cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid. Samenvoeging van CWI en UWV heeft geleid tot een herstructurering van de cliëntenparticipatie bij UWV. De vorming van een honderdtal Werkpleinen heeft daarnaast ook het vraagstuk van de vormgeving van cliëntenparticipatie op het niveau van die Werkpleinen voor het voetlicht gebracht. Van oudsher geldt immers dat de structuur van de cliëntenparticipatie de structuur van de uitvoering volgt. In het debat over de wijziging van de Wet SUWI<sup>1</sup> (november 2008) is de cliëntenparticipatie vanuit het parlement aan de orde gesteld.

Kernpunt in de discussie was de vraag of de ruimte die gemeenten en UWV in het wetsvoorstel is gelaten om naar eigen inzicht vorm en inhoud te geven aan cliëntenparticipatie op de Werkpleinen, voldoende garantie biedt voor daadwerkelijke inspraak van cliënten.

Dit heeft ertoe geleid dat er door de Kamer een motie is aangenomen waarin de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid<sup>2</sup> gevraagd wordt de Raad voor Werk en Inkomen<sup>3</sup> te verzoeken in samenwerking met de Landelijke Cliëntenraad<sup>4</sup> en het UWV een handreiking op te stellen over de manier waarop cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen moet worden vormgegeven. Aan deze motie is uitvoering gegeven door de staatssecretaris van SZW.

Die handreiking ligt nu voor u.

In deze handreiking bepleit de RWI dat er op ieder Werkplein cliëntenparticipatie wordt vormgegeven volgens een beperkt aantal vaste waarden die tezamen een 'basisvariant' vormen. Die basisvariant houdt in dat de verantwoordelijkheid voor de totstandkoming van cliëntenparticipatie wordt belegd bij de Werkpleinen en dat er vanuit de bestaande cliëntenraden van gemeenten en UWV een 'Cliëntenvertegenwoordiging Werkpleinen (CVW)' wordt gevormd die als overlegpartner van de beslissingsbevoegden op het Werkplein zullen optreden. De afspraken met betrekking tot cliëntenparticipatie op het Werkplein worden vastgelegd in een convenant, waarin de belangrijkste inhoudelijke zaken worden opgenomen.

De uitdaging is nu aan de ketenpartners en de vertegenwoordigers van cliënten om aan de slag te gaan met datgene dat wordt geboden in deze handreiking. Het uitgangspunt dat de RWI in deze handreiking hanteert is dat de uitvoering en de cliënten elkaar nodig hebben om de dienstverlening op de Werkpleinen op een hoger plan te brengen. Daarin zijn ze partners, het verbeteren van de dienstverlening is de gedeelde waarde van waaruit zij opereren.

---

<sup>1</sup> Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen; wijziging in werking getreden per 1 januari 2009

<sup>2</sup> Verder: SZW

<sup>3</sup> Verder: RWI

<sup>4</sup> Verder: LCR

## Hoofdstuk 1 Hoofdlijnen

- Door de Werkpleinvorming waar gemeenten en UWV hun dienstverlening op re-integratiegebied bundelen, ontstaat een lacune in cliëntenparticipatie, omdat deze nog steeds is georganiseerd per 'kolom'. De RWI is van mening dat ten aanzien van cliëntenparticipatie op de Werkpleinen het uitgangspunt 'medezeggenschap volgt zeggenschap' geldt. Dat betekent volgens de RWI dat er adequate cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen moet worden ingesteld die betrekking heeft op de activiteiten op het Werkplein en de zeggenschap die het Werkplein MT zal worden toebedeeld.
- Gemeenten en UWV hebben een gezamenlijke zorgplicht om op het niveau van de Werkpleinen zorg te dragen voor adequate invulling van cliëntenparticipatie, daarbij rekening houdend met de bestaande vormen van cliëntenparticipatie bij gemeenten en UWV. Ten aanzien van de invulling van cliëntenparticipatie op Werkpleinniveau geldt vanuit de Wet SUWI geen vormvereiste; ook de invulling en het tempo wordt in de wet overgelaten aan de ketenpartners zelf. De RWI is van mening dat het wenselijk is dat snel voortgang wordt geboekt met het instellen van cliëntenparticipatie op de Werkpleinen.
- De RWI wil met het benoemen van een Basisvariant Cliëntenparticipatie bevorderen dat per Werkplein in ieder geval wordt vastgelegd waar ten aanzien van cliëntenparticipatie minimaal aan moet worden voldaan. Dit betekent geen blauwdruk voor de wijze waarop die invulling wordt gegeven, maar voorkomt dat cliëntenparticipatie onderbelicht blijft. Deze 'basisvariant' laat ruimte voor variatie en doorontwikkeling, maar is ook normerend bedoeld. Vaste waarden van deze basisvariant zijn dat de verantwoordelijkheid voor cliëntenparticipatie wordt belegd bij het Werkplein en dat cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen vorm moet krijgen door de instelling van een Cliëntenvertegenwoordiging Werkpleinen (CVW). Deze cliëntenvertegenwoordiging is samengesteld uit vertegenwoordigers van cliëntenraden van gemeenten en UWV districtsraden. De afspraken worden vastgelegd in een convenant.
- De verantwoordelijkheid voor het organiseren van de basisvariant die in deze handreiking wordt uitgewerkt ligt primair bij de ketenpartijen i.c. het management van het Werkplein. Dat betekent dat dit Werkplein MT ook de bevoegdheid moet krijgen – (gemandateerd moet worden door gemeentebestuur en UWV) om dit afdoende te regelen.
- De RWI is van mening dat de voortgang van de implementatie van cliëntenparticipatie op de Werkpleinen dient te worden gemonitord. Het realiseren van (tenminste) de basisvariant voor 1 juni 2010 is daarbij het ijkpunt. Zou de voortgang onvoldoende blijken te zijn, dan dient het ministerie van SZW met nadere regelgeving te komen.

## Hoofdstuk 2 Waaron deze Handreiking?

De manier waarop door de ketenpartijen gemeenten en UWV invulling wordt gegeven aan hun verantwoordelijkheid voor de totstandkoming van cliëntenparticipatie, ligt niet vast. Evenmin is voorgeschreven in welke vorm die cliëntenparticipatie moet worden gegoten en waar die op gericht moet zijn. In de Tweede Kamer is de zorg uitgesproken dat deze formule juist voor de doelgroepen die worden bediend op de Werkpleinen niet vanzelfsprekend uitmond in gedegen inspraak van cliënten en zelfs onnodig veel ruimte laat tot beperking in de vormgeving van cliëntenparticipatie. Daarom is bij motie<sup>5</sup> aan de staatssecretaris van SZW gevraagd de RWI hierover een handreiking te laten opstellen.

In deze handreiking wordt daarom een kader geboden aan de ketenpartijen op regionaal en lokaal niveau en aan de bestaande cliëntenraden van gemeenten en UWV op welke manier(en) invulling kan worden gegeven aan cliëntenparticipatie op de Werkpleinen.

### Voor wie ?

De vormgeving van cliëntenparticipatie op het niveau van de locaties werk en inkomen is een gezamenlijke aangelegenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers, het UWV en gemeenten. Deze handreiking is bedoeld voor de verantwoordelijken op dat niveau, in ruime zin:

- De MT's van de Werkpleinen
- Leidinggevendenden van sociale diensten of afdelingen Werk en Inkomen
- Districtsmanagers Klant & Service van het UWV (evt. andere onderdelen UWV)
- Cliëntenraden van UWV en gemeenten
- Gemeenteraadsleden en betrokken wethouders
- Belangenorganisaties met leden in cliëntenraden van UWV en gemeenten

### 2.2 Waar gaat deze handreiking niet over?

De effectiviteit van cliëntenparticipatie en met name cliëntenraden is zeer gediend met en afhankelijk van aspecten als draagvlak, achterbanraadpleging, representativiteit, wel of geen deelname van belangenorganisaties, faciliteiten, continuïteit en kwaliteit etc. De RWI onderkent dat deze aspecten zeer van belang zijn, echter, deze handreiking gaat alleen maar zijdeling in op deze aspecten. Kortom: deze handreiking biedt geen 'overall' handvatten om cliëntenparticipatie in het algemeen te verbeteren, maar is alleen gericht op de vraag hoe cliëntenparticipatie kan worden vormgegeven op het niveau van de Werkpleinen. Veel van de aspecten die niet behandeld worden, zijn elders wel uitgebreid beschreven en becommentarieerd, bijvoorbeeld door de LCR.<sup>6</sup>

#### *Werkgevers*

Op de Werkpleinen zal binnen het concept van geïntegreerde dienstverlening ook de werkgeversbenadering worden vormgegeven. In deze handreiking zal echter niet worden ingegaan op de 'klant' werkgever, maar wordt uitsluitend de cliëntenparticipatie van werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden behandeld.

### 2.3 Werkwijze

De RWI is verantwoordelijk voor de inhoud van deze handreiking, welke tot stand is gekomen in overleg met de LCR en het UWV. Door de RWI zijn daarnaast een groot aantal gesprekken gevoerd met direct betrokken 'stakeholders' in het veld van werk en inkomen, van cliëntenraden, managers van gemeenten en medewerkers van Werkpleinen tot en met vertegenwoordigers van diverse belangenorganisaties. Daarnaast heeft de RWI een tweetal casestudies laten uitvoeren in de gemeenten Emmen en Maastricht.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Tweede Kamer, Vergaderjaar 2008 -2009, 31514 nr. 28.

<sup>6</sup> Zie bijvoorbeeld 'Keuzemodel achterbanraadpleging' op [www.landelijkeclientenraad.nl](http://www.landelijkeclientenraad.nl)

<sup>7</sup> RWI (2009), 'Cliëntenparticipatie als spiegel van de samenwerking op het Werkplein. Twee casestudies naar ketenbrede cliëntenparticipatie in de SUWI-keten. B.M.F. Fermin TNO Kwaliteit van Leven TNO Rapport 031.14344. Hoofddorp, Mei.

### **2.3 Leeswijzer**

Het centrale deel van deze handreiking is de basisvariant voor cliëntenparticipatie die wij presenteren in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 3 wordt nader ingegaan op doel en vormen van cliëntenparticipatie, en de centrale rol die cliëntenraden spelen in de cliëntenparticipatie. In hoofdstuk 4 richten wij de aandacht kort op de ontwikkeling van de Werkpleinen, die momenteel in volle gang is en volgens planning eind 2009 zijn beslag moet krijgen. Hoofdstuk 5 heeft de ontwikkeling naar ketenbrede cliëntenparticipatie tot onderwerp, waarbij de zorgplicht van UWV en gemeenten voor cliëntenparticipatie op de Werkpleinen centraal staat en de wijze waarop die volgens de RWI moet worden ingevuld. In hoofdstuk 6 werken we de basisvariant verder uit.

## Hoofdstuk 3 Doelen Cliëntenparticipatie

### 3.1 Wat is cliëntenparticipatie?

Een eenduidige definitie van cliëntenparticipatie is niet voorhanden. De kern van de zaak is dat het gaat om het betrekken van cliënten bij het maken van keuzes in beleid en uitvoering door de organisaties die verantwoordelijk zijn op het terrein van maatschappelijke dienst- en zorgverlening, in dit geval de ketenpartijen gemeenten en UWV.

Cliëntenparticipatie – het betrekken van cliënten – is niet uniek voor de sociale zekerheid; van oudsher spelen dialoog, cliëntenparticipatie, medezeggenschap, inspraak en raadpleging van cliënten een belangrijke rol in de verschillende domeinen van de maatschappelijke dienstverlening in Nederland. Cliënten van zorginstellingen, ouders, maar ook huurders kunnen op basis van wettelijke regelingen hun stem laten horen over de (kwaliteit van) de dienstverlening in het ziekenhuis, op school of van de verhuurder.<sup>8</sup>

#### **Voice**

In de literatuur<sup>9</sup> wordt ten aanzien van de versterking van de positie van de cliënt een onderscheid gemaakt tussen twee strategieën die cliënten hebben om hun (on)tevredenheid over de dienstverlening kenbaar te maken: *exit* en *voice*.

*Exit* verwijst naar de mogelijkheid om te veranderen van aanbieder. Exit wordt - denk aan politieke partijen - ook wel 'stemmen met de voeten' genoemd en veronderstelt dus dat er andere aanbieders zijn, naar wie kan worden overgestapt.

*Voice* heeft betrekking op het hebben van mogelijkheden om mee te kunnen praten over de kwaliteit van de dienstverlening, hetzij op individueel niveau tussen cliënt en dienstverlener of in min of meer geformaliseerd verband via klachtenprocedures, inspraak of medezeggenschap.

De beide strategieën zijn complementair: dreigen met opstappen vergroot (soms) de mogelijkheid te worden gehoord, of, aan de zijde van de ontvanger, de bereidheid te luisteren.

In de sociale zekerheid is de mogelijkheid om de exit-optie te gebruiken afwezig of in ieder geval niet zonder consequenties. Cliënten kunnen mogelijk wel bewerkstelligen dat er bijvoorbeeld een ander re-integratiebedrijf wordt ingeschakeld – keuzevrijheid- , maar het is feitelijk onmogelijk om gemeente of UWV de rug toe te keren omdat men ook afhankelijk is van deze instanties voor het inkomen. Anders gezegd: het ontbreken van de exit-optie maakt dat de belanghebbende in de sociale zekerheid geen *klant* is maar *cliënt*.

Het ontbreken van de exit-optie betekent ook dat 'voice' in de sociale zekerheid juist van groot belang is.

#### *Wat is cliëntenparticipatie niet?*

Cliëntenparticipatie wil niet zeggen dat uitvoerende organisaties – gemeenten en UWV - verantwoording afleggen aan hun cliënten. Dat doen ze al aan de gemeenteraad of aan de Tweede Kamer via de minister. Cliëntenparticipatie is ook geen vorm van toezicht. Ook daar zijn anderen voor verantwoordelijk, bijvoorbeeld de Inspectie Werk en Inkomen.

Kortom: cliënten krijgen door de instelling van vormen van cliëntenparticipatie wel invloed, maar de bestaande verantwoordelijkheidsverdeling verandert niet.

### 3.2 Het doel van cliëntenparticipatie

De cliënt is de eerste belanghebbende bij de dienstverlening in de sociale zekerheid, die zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven, steeds meer geconcentreerd zal worden op het niveau van de Werkpleinen. Die directe betrokkenheid en dat directe belang betekent ook dat cliënten informatie uit de eerste hand kunnen verstrekken over het niveau en de kwaliteit van de dienstverlening.

Die informatie kan resulteren in kennis die gebruikt wordt om de dienstverlening te verbeteren. Dit verhoogt de tevredenheid van de cliënten over de dienstverlening, maar is ook vanuit het perspectief van de uitvoering van belang. Betrokkenheid van cliënten bij de besluitvorming over de dienstverlening vergroot immers het draagvlak – de legitimiteit – ervan en leidt tevens tot een betere afstemming tussen vraag en aanbod van diensten.

<sup>8</sup> Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), Wet Medezeggenschap op scholen (WMS), Wet op het overleg huurders verhuurder(WOHV).

<sup>9</sup> Hirschman 1970 o.a. in WRR 2004: Bewijzen van goede dienstverlening.

### **Doelen: Inspraak – Kwaliteitsinstrument – Belangenbehartiging**

- Cliëntenparticipatie betekent *inspraak* van de cliënt als subject van die dienstverlening, als ervaringsdeskundige. Omdat de cliënt de mogelijkheid heeft zijn zegje te doen over - en invloed kan uitoefenen op de dienstverlening neemt de mate van betrokkenheid toe en wordt de legitimiteit van het gevoerde beleid en de acceptatie van de dienstverlening vergroot.
- Cliëntenparticipatie als *kwaliteitsinstrument* is van belang voor de uitvoering. Door gebruik te maken van de informatie van de cliënt over de dienstverlening – de signalen over wat er goed en niet goed gaat – kan de dienstverlening op een hoger plan worden getild of kan de bestaande uitvoeringspraktijk worden geëvalueerd en bijgesteld. In feite is er bij deze doelstelling sprake van een vorm van partnerschap, gebaseerd op gedeelde belangen.
- Cliëntenparticipatie is ook *belangenbehartiging*. De keuzes die door gemeenten en UWV worden gemaakt ten aanzien van de uitvoering en de inrichting van dienstverleningsprocessen raken de cliënten vaak direct in hun belangen. Door cliënten vroegtijdig te betrekken in het besluitvormingstraject wordt geborgd dat juist ook die belangen worden meegewogen.

Toegesplitst op cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen betekent dit dat:

- De cliënt inspraak moet hebben over de manier waarop gemeenten en UWV de integrale dienstverlening vorm geven. Gemeenten en UWV zullen gezamenlijk doelstellingen formuleren en willen realiseren met betrekking tot inkomen, bemiddeling naar werk en re-integratie van werkzoekenden dan wel ondersteuning bij maatschappelijke participatie. Gezamenlijk zullen zij medewerkers, middelen en instrumenten beschikbaar stellen om de arbeidsparticipatie te vergroten en de werkloosheid af te laten nemen. Daarbij zal het overleg gezocht worden en zal worden afgestemd met externe partijen. Het is van belang dat ook het overleg wordt gezocht met de cliënten; niet om de doelstellingen van het Werkplein te bediscussiëren, maar om tot afstemming te komen over de manier waarop de gezamenlijk geformuleerde doelstellingen van gemeenten en UWV op de Werkpleinen moeten worden bereikt, vertaald in de *dienstverlening* naar cliënten.
- Cliënten worden gehoord over de *kwaliteit* van de dienstverlening. Signalen over wat er goed en niet goed gaat op het Werkplein zijn van groot belang voor de uitvoering. Signalen en klachten over de dienstverlening moeten door het management van de Werkpleinen worden terugvertaald naar de organisatie van front- en BackOffice, naar de inzet van middelen, medewerkers en instrumenten. Het is van belang dat voorzieningen en instrumenten aansluiten bij de behoefte(n) van de cliënten en dat deze steeds worden verbeterd en aangepast. Signalen van cliënten dat zaken niet goed zijn geregeld zijn ‘goud waard voor de organisatie’<sup>10</sup>. Uit onderzoek in opdracht van de LCR bleek onlangs dat een groot deel (57%) van de sociale diensten informatie van cliënten gebruikt als bron voor managementinformatie.<sup>11</sup> De meest gehanteerde methode daarbij is het inwinnen van informatie via de cliëntenraad, gevolgd door cliëntonderzoeken en klachtafhandeling. Tweederde van de gemeenten uit dit onderzoek is hier (zeer) tevreden over.
- Zeker in de aanloopfase naar een integrale dienstverlening zal veel gevraagd worden van de betrokken partijen. Het gaat immers niet om het afstemmen van dienstverleningsprocessen van afzonderlijke organisaties maar om de optimalisatie van één gezamenlijk dienstverleningsproces. Dat vereist alle aandacht en kan, ondanks het feit dat de intentie om cliëntgericht te werken wel verankerd is, veroorzaken dat de focus te weinig is gericht op de cliënt. Dat kan worden voorkomen om de ruimte te bieden aan (collectieve) *belangenbehartiging* door cliënten.

### **3.3 Vormen van Cliëntenparticipatie**

Cliëntenparticipatie wordt vaak vereenzelvigd met cliëntenraden. Een cliëntenraad is echter één verschijningsvorm van cliëntenparticipatie, zij het wel de meest centrale. Er zijn echter meerdere vormen van cliëntenparticipatie mogelijk. De verschillende vormen van cliëntenparticipatie kunnen

<sup>10</sup> Uitspraak van één van de door de RWI geïnterviewde betrokkenen.

<sup>11</sup> LCR (2009), ‘Cliënt betrokken, diensten tevreden’, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, Maart.



worden ingedeeld naar een aantal kenmerken en niveaus: individueel of collectief, incidenteel of structureel, evaluatie of consultatie.

#### *Individueel of collectief*

Cliënten kunnen als **individu** een klacht indienen bij de gemeente of het UWV. Dit 'individuele klachtrecht' is te beschouwen als een vorm van individuele cliëntenparticipatie. Een ander voorbeeld van individuele cliëntenparticipatie is de bekende ideeënbuss, waarin cliënten (anoniem) hun op- en aanmerkingen kunnen deponeren. Cliënttevredenheidsonderzoeken kunnen in zekere zin ook beschouwd worden als een vorm van individuele cliëntenparticipatie omdat de cliënt niet als collectieve partij wordt geraadpleegd maar als individuele 'gebruiker'.

Met de instelling van een cliëntenvertegenwoordiging of cliëntenpanel wordt een **collectieve** stem gecreëerd door vertegenwoordigers van de cliënten de gelegenheid te bieden namens alle cliënten te spreken. Cliëntenpanelen kunnen bijeengeroepen worden om collectief uitspraken te doen over aspecten van de dienstverlening, voornemens om die dienstverlening aan te passen of over nieuw beleid. Wanneer de uitkomsten van individueel afgenomen cliënttevredenheidsonderzoeken worden gebundeld is dit ook te beschouwen als een vorm van collectieve cliëntenparticipatie.

#### *Incidenteel of structureel*

Cliënttevredenheidsonderzoeken zijn in veel gemeenten en bij het UWV een structureel, want periodiek terugkerend, fenomeen. Cliëntenpanelen worden vaak – maar niet altijd - op 'Ad-hoc' basis bijeengeroepen en hebben daarom een meer incidenteel karakter. Hetzelfde geldt uiteraard voor vormen van individuele participatie van cliënten zoals klachtenprocedures of de ideeënbuss.

#### *Evaluatie of consultatie*

Cliënttevredenheidsonderzoeken, maar ook (gebundelde) klachten hebben een evaluatief karakter want gaan vaak over bestaande dienstverlening. Cliënten worden geraadpleegd en spreken zich uit over de manier waarop zij zich bejegend voelen en over de ervaringen met de dienstverlening van gemeente of UWV. De uitkomsten van deze 'gebruikersonderzoeken' kunnen aanleiding geven om die dienstverlening te evalueren en aan te passen.

Consultatie heeft betrekking op de fase waarin nog besluitvorming moet plaatsvinden over de in te zetten of aan te passen dienstverlening en heeft daardoor meer het karakter van inspraak. Er wordt aan cliënten gevraagd om mee te denken over de inhoud, vormgeving en gevolgen van de voorgenomen (wijzigingen in de) dienstverlening. Gevraagd wordt om een kwalitatieve input van cliënten(vertegenwoordigers).

### **3.4 Belang van structurele cliëntenparticipatie**

In artikel 47 van de Wet Werk en Bijstand wordt de gemeente opgedragen een verordening op te stellen waarin wordt geregeld op welke wijze gemeenten het periodiek overleg met de cliënten en hun vertegenwoordigers zullen vormgeven. Er wordt niet geëist dat gemeenten een cliëntenraad instellen. Toch hebben vrijwel alle gemeenten een cliëntenraad in het leven geroepen. Dit is een logisch gevolg van de verplichting periodiek overleg te hebben. Daarvoor is een structurele vorm van cliëntenparticipatie immers het meest geëigend. In de meeste gevallen betekent dit de instelling van een cliëntenraad of vaste cliëntenvertegenwoordiging. Bij de behandeling van deze bepaling in de Tweede Kamer is in ieder geval gesteld dat klanttevredenheidsonderzoeken of andere vormen van incidentele raadpleging onvoldoende zijn omdat deze vormen niet kunnen worden gezien als 'overleg'.

Een structurele cliëntenvertegenwoordiging onderscheidt zich op een aantal wezenlijke punten van de andere vormen van cliëntenparticipatie. Allereerst omdat cliëntenpanelen, cliënttevredenheidsonderzoeken en zaken als ideeënbussen, *instrumenten* zijn die (ook) door de uitvoerende instantie worden ingezet. De inhoud, strekking van die instrumenten wordt dan in hoge mate bepaald door de behoefte en visie van de dienstverlener.

De meerwaarde van een vaste overlegpartner wordt daarmee direct duidelijk omdat die ook betrokken en *medeverantwoordelijk* kan zijn bij de inhoudelijke aspecten van deze vormen van consultatie en evaluatie. Welke zaken moeten worden voorgelegd aan de cliëntenpanelen, welke vragen moeten worden gesteld in de tevredenheidsonderzoeken, wat gebeurt er met de input uit de ideeënbuss etc.

De inzet van de instrumenten wordt dan een gedeelde verantwoordelijkheid van dienstverlener en cliënten.

Een *tweede* aspect is het element van *wederkerigheid*: een vaste cliëntenvertegenwoordiging vervult naast een belangenbehartigingfunctie ook een overleg- en adviesfunctie, gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en samenwerking zodat een kwalitatieve bijdrage kan worden geleverd aan de besluitvorming (op de Werkpleinen). Door de samenwerking en afstemming met cliënten in hun besluitvormingsprocessen te incorporeren kunnen gemeenten en UWV het draagvlak onder hun dienstverlening vergroten en deze beter afstemmen op de behoefte van cliënten. Dit voorkomt dat achteraf vooral kritiek klinkt.

Een *derde* aspect dat van belang is dat door de instelling van cliëntenraden of andere vormen van structurele vertegenwoordiging de *continuïteit* van de cliëntenparticipatie en het cliëntenperspectief is gewaarborgd, ook wanneer er op het niveau van de uitvoering sprake is van personele- en managementwisselingen of wanneer er verkiezingen zijn geweest.

Een *vierde* aspect is dat een vaste cliëntenvertegenwoordiging ook *aanspreekpunt* is voor cliënten. Signalen die niet worden afgegeven aan gemeenten en UWV bereiken wel de cliëntenraden, bijvoorbeeld via een (telefonisch) spreekuur of via de website van de cliëntenraad. De ervaringen en belangen van cliënten die langs deze weg worden verzameld kunnen weer worden meegenomen in het overleg met de dienstverlener.

Uiteraard zijn ook de andere vormen van cliëntenparticipatie – de instrumenten – van belang, maar de inzet daarvan is in grote mate afhankelijk van het initiatief van de dienstverlener, terwijl het bij *cliëntenvertegenwoordigingen* juist gaat om het beleggen en verankeren van de belangbehartiging van cliënten binnen een geïnstitutionaliseerd kader, waardoor continuïteit en wederkerigheid gewaarborgd is. Anders gezegd: een belangrijke functie van vaste cliëntenvertegenwoordigingen is dat zij een vinger aan de pols houden, d.w.z. ook kunnen volgen of de uitkomsten en bevindingen uit tevredenheidsonderzoeken of van klantenpanels daadwerkelijk worden benut door de dienstverlener en leiden tot verbetering in de uitvoering.

#### *Valkuilen structurele cliëntenvertegenwoordiging*

Aan een vaste cliëntenvertegenwoordiging of cliëntenraad kleven ook nadelen. Institutionaliserings draagt altijd het gevaar in zich van bureaucrativering, waardoor processen stroef gaan verlopen en het middel een doel op zich wordt. Dat brengt de representativiteit en legitimiteit in gevaar. Een cliëntenvertegenwoordiging die het contact met de achterban verliest en teveel op zichzelf gericht raakt, verwordt dan tot een praatclub van individuen.

Een tweede valkuil kan liggen in het feit dat de cliëntenvertegenwoordiging te veel ingekapseld raakt in de te adviserende organisatie. Een te grote afhankelijkheid van de dienstverlener brengt de onafhankelijkheid van de inspraak in gevaar. Dit voorkomen is natuurlijk ook een verantwoordelijkheid van de organisatie. Door ruimhartig te faciliteren en ondersteuning te bieden wordt de cliëntenvertegenwoordiging ruimte gelaten om zelf beslissingen te nemen.

De effectiviteit van georganiseerde inspraak is ook in het geding omdat burgers steeds meer mogelijkheden hebben om hun stem te laten horen. Organisaties zijn steeds makkelijker bereikbaar als gevolg van technologische ontwikkelingen. Via internet of e-loket kunnen cliënten hun grieven snel kenbaar maken. Dat heeft twee kanten: allereerst kan dit tot gevolg hebben dat cliënten in steeds mindere mate de georganiseerde inspraakorganen denken nodig te hebben. De animo om deze organen in te schakelen neemt dan af. De andere kant van de medaille is wel dat deze 'individualisering van de inspraak' ook tot fragmentarisering van de oplossingen kan leiden waardoor structurele aanpassingen uit het zicht raken of zelfs achterwege blijven.

### **3.5 Voorwaarden voor effectieve cliëntenparticipatie**

Wil Cliëntenparticipatie toegevoegde waarde hebben dan gelden een aantal randvoorwaarden. De belangrijkste voorwaarde is dat cliëntenparticipatie niet wordt beschouwd als een 'verplicht nummer'. Een aantal van deze randvoorwaarden worden hier beschreven.

#### *Waarderen*

Het is van belang dat de verantwoordelijken op het Werkplein de cliëntenparticipatie serieus nemen en niet zien als een 'noodzakelijk kwaad'. De positionering van cliëntenparticipatie is niet alleen een kwestie van structuur maar vooral ook van een door de gehele organisatie gedragen cultuur. Wanneer de cliënt daadwerkelijk centraal staat moet ook duidelijk zijn dat de ervaringen, meningen en opvattingen van cliënten een toegevoegde waarde leveren voor de uitvoering. Van

cliëntenvertegenwoordigers vraagt dit dat in het overleg het 'individuele geval' wordt ontstegen: voor individuele klachten en incidenten is er een klachtenregeling.

#### *Kwaliteit*

Inspraak over de uitvoering op het terrein van de sociale zekerheid vereist een bepaald kennisniveau. Het is van groot belang dat representanten van cliënten voldoende zijn geschoold op dit terrein. In veel cliëntenvertegenwoordigingen nemen ook vertegenwoordigers van belangenorganisaties zitting, die tevens cliënt zijn van gemeente of UWV<sup>12</sup>; de inbreng van deze organisaties is van groot belang. Wel geldt dat het de voorkeur geniet dat er sprake is van evenwicht tussen vertegenwoordigers van belangenorganisaties en leden die niet georganiseerd zijn. In sommige gemeenten geldt de regel dat er alleen maar cliënten mogen participeren en worden belangenorganisaties geweerd. Het is niet verstandig om leden van belangenorganisaties te weren omdat de cliëntenraad anders verstoken blijft van de bij belangenorganisaties aanwezige kennis en signalering.

#### *Informereren*

Cliënten moeten goed geïnformeerd zijn over de gang van zaken op het Werkplein. Waarover is het MT van het Werkplein beslissingsbevoegd en waarover is dus inspraak mogelijk. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om de verantwoordelijken op het Werkplein aan te spreken op beleidsbeslissingen die op het niveau van de gemeenteraad of door de Raad van Bestuur van het UWV worden genomen. Cliëntenvertegenwoordigers dienen tijdig geïnformeerd en betrokken te worden bij voornemens en besluitvorming van de organisatie om de dienstverlening te wijzigen.

#### *Representativiteit*

Cliëntenraden, cliëntenpanels of andere vormen van cliëntenparticipatie veronderstellen dat de vertegenwoordigers daadwerkelijk de belangen van een collectief behartigen.. Het is bekend dat het moeilijk is om een representatieve vertegenwoordiging te verkrijgen, zeker wanneer gestreefd wordt – zoals bij gemeenten vaak het geval is – naar vertegenwoordiging door cliënten op persoonlijke titel in plaats van vertegenwoordigers van belangenorganisaties. Dit is echter zeker geen taak alleen voor de cliëntenvertegenwoordigers. Ook gemeenten en UWV kunnen ten aanzien van de werving van cliëntenvertegenwoordigers een belangrijke rol spelen in hun communicatie(kanalen) met cliënten.

#### *Achterbanraadpleging*

Contact met de eigen achterban is een voorwaarde voor draagvlak en representativiteit van de cliëntenvertegenwoordigingen. Door de LCR zijn verschillende vormen van achterbanraadplegingen beschreven in het handboek 'Keuzemodel achterbanraadpleging'. Het is nuttig om daar als cliëntenvertegenwoordiging kennis van te nemen. In sommige gemeenten houden cliëntenraden en ketenpartners er digitale cliëntenpanels op na. Dit betekent dat snel en eenvoudig kan worden nagegaan wat er leeft in de achterban.

#### *Communicatie en PR*

Om voorgaande randvoorwaarden te effectueren is het nodig dat duidelijk is dat er cliëntenparticipatie is. Cliëntenvertegenwoordigingen zijn afhankelijk van de bekendheid onder cliënten over hun inspanningen en voor de signalen die ze kunnen afgeven. Er zal dus geïnvesteerd moeten worden in naamsbekendheid en PR. Niet alleen om signalen op te vangen maar ook om het draagvlak en de belangstelling voor het werk van de cliëntenvertegenwoordigers in stand te houden. Vanuit het gedeelde belang om de dienstverlening op een hoger plan te brengen ligt het voor de hand dat de uitvoeringsorganisaties hier ook in investeren.

---

<sup>12</sup> De leden van de UWV Cliëntenraden zijn allen afkomstig van belangenorganisaties waarbij de eis wordt gesteld dat zij tevens cliënt van UWV zijn.

## Hoofdstuk 4 De ontwikkeling van de Werkpleinen

### 4.1 Structuur van de uitvoering: Werkpleinen

Per 1 januari 2010 zullen ruim honderd Werkpleinen operationeel zijn. Op dit moment is de vorming in volle gang. De doelen zijn op centraal niveau geformuleerd, in de wijze en het tempo van realisatie zijn regionale verschillen zichtbaar. De Werkpleinen zullen voor zowel werkgevers als werkzoekenden het centrale punt zijn waar zij terecht kunnen voor de dienstverlening op het terrein van – vooral, maar niet alleen – ‘werk’. Gemeenten en UWV zullen hun dienstverlening vergaand integreren en betonen zich daarin – onder aanvoering van het Algemeen Keten Overleg (AKO)<sup>13</sup> - zeer ambitieus.

De meest ingrijpende veranderingen in de uitvoering als gevolg van de Werkpleinvorming betreffen bedrijfsvoeringsaspecten en vinden plaats ‘achter de balie’: stroomlijnen van (administratieve) werkprocessen, harmonisatie van de inkoop (ontwikkeling van een Productencatalogus op Werkpleinniveau), ontwikkeling van functieprofielen, bepaling caseload en benodigde fte, kwantitatieve en kwalitatieve prestatieafspraken, ontwikkeling van gezamenlijke ICT-voorzieningen, scholingsbeleid werkcoaches, facilitaire zaken als huisvesting en werkplekken, ontwikkelen van een gezamenlijke klachtenregeling etc.

De belangrijkste uitdaging voor de ketenpartners is natuurlijk dat partijen de eigen organisatie ondergeschikt moeten maken aan het gezamenlijke belang en dat vereist het nodige lef en de bereidheid om verantwoordelijkheden te delen.

### 4.2 Diversiteit Werkpleinen

Onder de meeste Werkpleinen ressorteren meerdere gemeenten. Slechts in een tiental<sup>14</sup> gemeenten is sprake van een één op één verhouding en een zestal<sup>15</sup> grote gemeenten heeft meerdere Werkpleinen binnen de gemeentegrens.

In de meeste gemeenten betekent de integrale samenwerking op het Werkplein dus dat niet alleen samenwerking moet worden gezocht met het UWV, maar ook dat er met de andere gemeenten binnen de ‘Werkpleinregio’ moet worden samengewerkt. Omgekeerd geldt dan natuurlijk dat ook het UWV te maken heeft met meerdere gemeenten met ieder een eigen WWB-beleid en re-integratievisie.

#### *Dubbele aansturing*

Een ander sturingsaspect dat van belang is bij de implementatie van de Werkpleinen is de ‘dubbele aansturing’ vanuit enerzijds UWV – centraal met voorschrijvende wet- en regelgeving en beleidsvoorschriften – en anderzijds vanuit de gemeenten – lokaal. Het UWV-beleid wordt in belangrijke mate op landelijk niveau bepaald, terwijl gemeentelijke beleidsvorming op lokaal niveau plaatsvindt binnen de kaders van de WWB.

Deze dubbele aansturing – en afzonderlijke verantwoording – heeft eveneens tot gevolg dat op veel Werkpleinen geen eenhoofdige management is, maar dat er veelal sprake is van portefeuillevdeling tussen een manager van UWV Werkbedrijf en een Manager van de (intergemeentelijke) sociale dienst.

#### *Prestatienormen*

In de AKO Handreiking Jaarplan Werkpleinen<sup>16</sup> wordt aangegeven dat de te bereiken resultaten per Werkplein ‘in ieder geval een optelsom van de prestaties die de gemeente wil bereiken en die UWV wil realiseren’ dienen te zijn.

Door het Werkplein MT zullen de landelijke prestatienormen van het UWV moeten worden vertaald naar de regionale mogelijkheden. Daarbij zal ook afgestemd moeten worden met de gemeente – in veel gevallen meerdere gemeenten – met eveneens eigen ambities. Afstemming op strategisch, tactisch en operationeel niveau is vereist. De prestatienormen van het Werkplein hebben naast Uitstroom eveneens betrekking op klantgerichtheid. UWV en Wethouder(s) stellen op basis van het

<sup>13</sup> Het AKO heeft als taak de regio/locatie te faciliteren bij het bereiken van de gestelde ambities. Het AKO is geen organisatie, maar een samenwerkingsverband gericht op het proces van ketensamenwerking. Het AKO verantwoordt zich over het proces van invoering. Sturing en verantwoording over de te behalen prestaties vindt afzonderlijk plaats door de ketenpartners. (AKO Ketenprogramma 2009, ‘Doorpakken en verankeren’)

<sup>14</sup> Zoetermeer, Haarlemmermeer, Kerkrade, Sluis, Almere, Den Helder, Tholen, Westland, Texel, Lelystad.

<sup>15</sup> Den Haag, Arnhem, Amsterdam, Groningen, Rotterdam en Utrecht.

<sup>16</sup> AKO (2008), Handreiking Jaarplan Werkplein, 2008/864c, Amsterdam, November.

jaarplan – na onderhandeling – een managementcontract op met daarin de overeengekomen prestatiedoelen.<sup>17</sup>

Het voornemen bestaat om in de toekomst een traject naar een keurmerk en mogelijk certificering in te zetten, teneinde het kwaliteitsniveau per Werkplein te borgen.<sup>18</sup> Hoewel dit nu nog voornemens zijn, is het naar de mening van de RWI vanzelfsprekend dat volwaardige cliëntenparticipatie daarbij een kwaliteitsitem zal zijn.

### 4.3 Gevolgen Werkpleinvorming voor cliënten

Allereerst betekent de Werkpleinvorming dat werkzoekenden nog maar te maken hebben met één fysieke plek waar men terecht kan voor de persoonlijke behandeling<sup>19</sup>. Voor alle cliënten van het UWV en de gemeenten – uitkeringsgerechtigden<sup>20</sup> en niet-uitkeringsgerechtigden – zal de uitkeringsintake en de bemiddeling en re-integratie naar werk op deze locatie worden behandeld. Gemeenten en UWV verzorgen gezamenlijk de ‘front-office’ in integrale teams, samengesteld uit medewerkers van beide partijen.

De gevolgen van de integrale dienstverlening op de Werkpleinen zijn voor de **cliënt** *in theorie* alleen maar positief, samengevat als ‘dienstverlening zonder schotten’<sup>21</sup>:

- iedere cliënt heeft één aanspreekpunt, ongeacht de uitkering/uitkeringssoort
- snellere, betere en meer re-integratiemogelijkheden omdat gemeenten en UWV samen verantwoordelijk zijn voor (de inkoop van) re-integratie en elkaars ‘producten’ kunnen gebruiken
- betere overdracht bij overgang van de ene naar de andere uitkering (van WW naar WWB) omdat gebruik wordt gemaakt van dezelfde (al bekende) gegevens. Minder uitvraag van gegevens nodig, dus een snellere afwikkeling van aanvragen
- persoonlijk en gericht advies, voldoende ondersteuning bij het vinden van werk

<sup>17</sup> AKO (2008), Planning & Control op het Werkplein, Amsterdam, November.

<sup>18</sup> AKO, ‘Werk aan de winkel; Aan de slag’, Kaderdocument Integrale Dienstverlening op lokaal niveau.’, [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) - 19 mei 2009 zie: Kennisplatforms

<sup>19</sup> Veel diensten en voorzieningen zullen ook via internet worden aangeboden. Cliënten hoeven niet voor alles naar het Werkplein, maar als ze fysiek contact met de ketenpartijen willen hebben dan zal dat voornamelijk op het Werkplein zijn.

<sup>20</sup> Vooral nog uitkeringsgerechtigden WW, TW, IOAW en WWB

<sup>21</sup> AKO, Uitgangspunten integrale dienstverlening,

[http://www.samenvoordeklant.nl/fileadmin/BKW/libraries/Kennisplatforms/Integrale\\_dienstverlening\\_de\\_uitgangspunten.pdf](http://www.samenvoordeklant.nl/fileadmin/BKW/libraries/Kennisplatforms/Integrale_dienstverlening_de_uitgangspunten.pdf)

## Hoofdstuk 5 Huidige cliëntenparticipatie UWV en gemeenten

### 5.1 Regelgeving

Zowel gemeenten als UWV hebben *regelgeving* ten aanzien van cliëntenparticipatie. Gemeenten kennen een door de gemeenteraad vastgestelde verordening op basis van artikel 47 van de WWB en UWV heeft een Besluit Regeling Cliëntenparticipatie UWV 2009, gebaseerd op de voorschriften in de Wet SUWI (art. 7), waarin de structuur, vorm en inhoud van cliëntenparticipatie bij UWV is vastgelegd.

#### *UWV*

Bij het UWV vindt de besluitvorming voor een belangrijk deel plaats op het centrale niveau. Er is dan ook een Centrale Cliëntenraad met als overlegpartner de Raad van Bestuur. Voor wat betreft de decentrale cliëntenparticipatie is ervoor gekozen om per district een cliëntenraad in te stellen. Er zijn dus elf Decentrale Cliëntenraden. Een district omvat meerdere Werkpleinen. Leden van de Decentrale Cliëntenraden zullen in de visie van UWV de cliëntenparticipatie op de Werkpleinen op zich nemen. In de toelichting op de Regeling Cliëntenparticipatie UWV 2009 wordt dit als volgt verwoord: "De raden kunnen - in overleg met UWV - aangeven welke instrumenten gewenst zijn om zich op de hoogte te stellen van signalen uit die uitvoeringspraktijk op de Werkpleinen. Deze instrumenten kunnen per Werkplein verschillen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan cliëntenpanels of klankbordgroepen, onderzoek en enquêtes. Of en op welke wijze een raad ook zelf direct overleg wil voeren met het management op het Werkplein (hetzij voltallig, hetzij via een linking-pinprincipe), is ter beoordeling van de raad."<sup>22</sup>

#### *Gemeenten*

Vrijwel iedere gemeente kent één of meerdere vormen van cliëntenparticipatie. In de meeste gevallen is er per gemeente een WWB-clieutenraad of is er, in het geval van een intergemeentelijke of regionale sociale dienst, sprake van een intergemeentelijke cliëntenraad (98%). Naast de WWB-raden bestaan in veel gemeenten WMO-Cliëntenraden en Cliëntenraden Wsw. In sommige gemeenten zijn deze verschillende raden samengevoegd.

Samengevat: cliëntenparticipatie bij UWV is op landelijk en regionaal niveau (per district) georganiseerd, terwijl cliëntenparticipatie bij gemeenten lokaal is vormgegeven, al is naar schatting in ruim twintig procent van de gemeenten sprake van een regionale- of intergemeentelijke sociale dienst en wordt in die gevallen ook door cliëntenraden samengewerkt.

#### *Ondersteuning*

Cliëntenraden van UWV worden bijgestaan door een adviseur cliëntenparticipatie, die vooral zorg draagt voor inhoudelijke ondersteuning en informatie-uitwisseling. Gemeentelijke cliëntenraden krijgen vooral secretariële en procedurele ondersteuning en worden in mindere mate inhoudelijk ondersteund. De aandacht voor de inkomenskant van de WWB is bij gemeentelijke cliëntenraden nog altijd groot, maar steeds vaker is er ook volop aandacht voor uitstroom, bemiddeling en re-integratie.<sup>23</sup>

#### *Ketenbrede cliëntenparticipatie*<sup>24</sup>

Onderzoek uit 2009<sup>25</sup> laat zien dat in een groot deel van de gemeenten cliëntenraden nog niet bezig zijn met ketenbrede cliëntenparticipatie of de gevolgen van de Werkpleinvorming. Slechts in 5% van de geënquêteerde gemeenten in dit onderzoek is men samen met de ketenpartners gestart met het opzetten van ketenbrede cliëntenparticipatie. Verder in deze handreiking zal worden verwezen naar een drietal gemeenten (Emmen, Maastricht en Breda) waar men al in een vroeg stadium is gestart met het vormgeven van gezamenlijke cliëntenparticipatie.

<sup>22</sup> UWV, Regeling Cliëntenparticipatie UWV 2009, 23 december 2008, *Stcrt.* 2009, 10  
Inwerkingtreding: 18 januari 2009

<sup>23</sup> Ipso Facto Beleidsonderzoek (2007), 'Evaluatie Cliëntenparticipatie WWB. Een landelijk beeld van de lokale vormgeving.', i.o. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Juni, Houten.

<sup>24</sup> De term 'ketenbrede cliëntenparticipatie' betekent dat er ketenbreed op alle niveaus – zowel landelijk als lokaal - cliëntenparticipatie wordt ingevoerd. Cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen is derhalve lokale ketenbrede cliëntenparticipatie. Op landelijk niveau wordt ketenbrede cliëntenparticipatie door LCR uitgevoerd bij het AKO.

<sup>25</sup> LCR(2009), 'Cliënt betrokken, diensten tevreden. Onderzoek naar rol cliënten bij bedrijfs- en beleidsvoering sociale diensten.' Uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, Maart.

## 5.2 Gezamenlijke Zorgplicht gemeenten en UWV

In de Memorie van Toelichting op het wetsvoorstel wijziging van de Wet SUWI (31514 nr. 3) wordt verwoord hoe de wetgever de taken ziet van de ketenpartijen ten aanzien van cliëntenparticipatie op de Werkpleinen.

Cliëntenparticipatie moet worden gerealiseerd op het niveau waarop voor de klant belangrijke beslissingen (ten aanzien van uitvoering en dienstverlening) worden genomen. De vormgeving van cliëntenparticipatie op het niveau van de locaties werk en inkomen is een gezamenlijke aangelegenheid van het UWV en gemeenten. Dit wordt tot uitdrukking gebracht door in het artikel dat de gezamenlijke zorgplicht voor die locaties regelt niet alleen de dienstverlening te noemen als onderdeel van de samenwerkingsopdracht, maar ook de cliëntenparticipatie met betrekking tot deze dienstverlening.<sup>26</sup>

### *Geen wettelijke vormvereisten*

In de gewijzigde wet SUWI is vastgelegd dat UWV en gemeenten gezamenlijk een zorgplicht hebben voor de cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen. Daarbij blijft de regelgeving voor cliëntenparticipatie bij gemeenten en respectievelijk UWV intact en worden geen regels gegeven voor invulling van die zorgplicht: er is *geen vormvereiste*. De regels over cliëntenparticipatie bij het UWV staan in de Wet SUWI (art. 7). Gemeenten zijn op grond van artikel 47 van de Wet werk en bijstand verplicht om in een gemeentelijke verordening de cliëntenparticipatie vorm te geven.

Het is aan betrokken partijen om voor de cliëntenparticipatie op een LWI concrete afspraken te maken die passen binnen de algemene uitgangspunten die partijen hebben zoals vastgelegd in hun eigen regelingen (UWV), respectievelijk verordeningen (gemeenten).

De ketenpartners zullen op het niveau van de Werkpleinen wel gezamenlijk de klantgerichtheid meten en cliënttevredenheidsonderzoeken uit gaan voeren. De leden van de decentrale cliëntenraden van UWV vormen daarbij een linking pin naar (de cliënten van) de Werkpleinen.

## 5.3 Gevolgen Werkpleinen voor cliëntenparticipatie

Uit het voorgaande blijkt dat cliëntenparticipatie op dit moment nog per 'kolom' is georganiseerd, vooral gericht op de dienstverlening aan de 'eigen' cliënten. De samenwerking van de ketenpartners op de Werkpleinen kent in de meeste regio's nog geen pendant in de vorm van gezamenlijke vormen van cliëntenparticipatie van cliënten van gemeenten en UWV, al zijn er natuurlijk uitzonderingen.

Het ontbreken van een wettelijke basis en vormvoorschriften betekent dat er *ruimte* is om cliëntenparticipatie in te vullen op een manier die aansluit bij de regionale en lokale omstandigheden. Er wordt *geen uniformiteit* voorgeschreven, maar er wordt een *kader* geboden dat ruimte laat voor lokale en regionale variatie.

Maar het betekent ook dat de samenwerking op dit aspect afhangt van de vraag of de ketenpartijen voldoende belang zien in- en gemotiveerd zijn om - dit serieus aan te gaan. Met andere woorden: het ontbreken van een voorgeschreven uniforme invulling laat ruimte voor enige vorm van vrijblijvendheid.<sup>27</sup> Bezien vanuit het perspectief van de cliënt zijn er naar de mening van de RWI echter geen doorslaggevende argumenten te noemen die grote regionale of lokale verschillen in cliëntenparticipatie rechtvaardigen.

<sup>26</sup> Tweede Kamer, Vergaderjaar 2007-2008, 31514 nr. 3 : pagina 6.

<sup>27</sup> In het tweede lid van artikel 10 van de gewijzigde Wet SUWI wordt gesteld dat de minister bij Algemene Maatregel van Bestuur nadere regels kan stellen omtrent de inrichting van de cliëntenparticipatie. Bovendien is door de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toegezegd dat zal worden gemonitord of met deze zorgplicht de inspraak van cliënten voldoende geborgd is (Handelingen 2008-2009, nr. 17, Tweede Kamer, pag. 1231-1255 (31514))

## 5.4 Voorlopers

Op een aantal Werkpleinen is de verbinding tussen de cliëntenraden van UWV en gemeenten al tot stand gekomen, zoals bijvoorbeeld in Emmen en Maastricht en in de gemeente Breda. Op andere locaties staat de vorming van ketenbrede cliëntenparticipatie op de agenda.

### Emmen en Maastricht

In zowel Emmen als Maastricht is een begin gemaakt met ketenbrede cliëntenparticipatie. Op het Werkplein Emmen ging het initiatief uit van de gemeentelijke cliëntenraden van de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn. Deze drie cliëntenraden werkten voorheen al samen en namen in 2007 het initiatief om met de cliëntenraden van CWI (1) en UWV (2) een pilotgroep te vormen om een model voor ketenbrede cliëntenparticipatie uit te werken. Nadat het model verder werd uitgewerkt, is het management van de ketenpartijen betrokken om tot definitieve afspraken te komen over de inrichting van cliëntenparticipatie op het Werkplein Emmen.

In Maastricht lag het initiatief voor de ontwikkeling van ketenbrede cliëntenparticipatie bij vertegenwoordigers van de ketenpartijen gemeente en UWV. Dit als onderdeel van een ontwikkeltraject naar gezamenlijke huisvesting in een bedrijfsverzamelgebouw en de instelling van een werkgroep cliëntenparticipatie, bestaande uit vertegenwoordigers van cliëntenraden, gemeenten, CWI en UWV.

Op beide locaties is een model uitgewerkt waarbij de cliëntenparticipatie op het Werkplein wordt vormgegeven door het inrichten van een structurele overlegvorm – platform (Emmen) en klankbordgroep (Maastricht) met vertegenwoordigers van de cliëntenraden van alle uitkerende instanties op het Werkplein. Er is een minimale overlegfrequentie afgesproken van vier maal per jaar. Overlegpartners van de cliëntenraden zijn de managers van het Werkplein (van UWV en van de gemeente).

Belangrijkste activiteit van beide overlegvormen is het wederzijds informeren: de cliëntenraden informeren het Werkplein MT over de ervaringen en signalen van de cliënten van het Werkplein en het Werkplein MT informeert de vertegenwoordigers van de cliëntenraden over

In Emmen wordt het *overlegplatform* voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter, in Maastricht is de voorzittersrol van de *klankbordgroep* belegd bij het Werkplein MT.

Bron: TNO (2009), Cliëntenparticipatie als spiegel van de samenwerking op het Werkplein, B.M.F. Fermin, April, Hoofddorp

In de gemeente Breda is bij verordening een Cliëntenraad ingesteld die wordt gevormd door cliënten van de gemeente en/of hun vertegenwoordigers van belangenorganisaties en vertegenwoordigers vanuit de cliëntenraden van het UWV. Uitgangspunt is dat de cliëntenraad wordt gevormd door cliënten die gebruik maken van de dienstverlening op het Werkplein, ongeacht de uitkeringssoort. Ook niet-uitkeringsgerechtigden kunnen worden benoemd in de cliëntenraad.

Naast de cliëntenraad wordt ook een digitaal cliëntenpanel gebruikt, bestaande uit cliënten die op vrijwillige basis hun advies op een snelle en eenvoudige wijze digitaal kunnen uitbrengen. Op die manier voeden cliënten de Cliëntenraad direct met suggesties en ideeën voor beleid, maar signaleert ook knelpunten in de uitvoering van het beleid.

### Breda

De gemeente Breda blijft de regie voeren over de cliëntenparticipatie vanuit zijn wettelijke bevoegdheid op grond van artikel 47 WWB en artikel 2, lid 3 WSW. De directie Sociale Zaken is de trekker van de Cliëntenraad; het CWI en het UWV participeren op lokaal niveau. Laatstgenoemde organisaties leveren vertegenwoordiging vanuit hun eigen regionale cliëntenraden. Dit zorgt voor een goede afstemming met de eigen achterban. Het CWI en UWV leggen de regie en eindverantwoordelijkheid bij de gemeente Breda.

Bron: Verordening Cliëntenparticipatie De Brug, 11 September 2008

Noot: in de verordening is nog sprake van het CWI. Per 1 januari 2009 is het CWI met een deel van het UWV gefuseerd tot het UWV WERKbedrijf.

De voorbeelden laten zien – er zijn overigens meer voorlopers dan de drie hier genoemde - dat er in de praktijk behoefte is om ketenbrede cliëntenparticipatie vorm en inhoud te geven.



## Hoofdstuk 6 Basisvariant ketenbrede Cliëntenparticipatie Werkpleinen

### 6.1 Uitgangspunt: cliëntenparticipatie volgt structuur uitvoering

Cliënten kunnen op verschillende niveaus worden betrokken bij de (besluitvorming over de) dienstverlening. Binnen organisaties worden op meerdere plaatsen besluiten genomen en/of diensten geleverd. Voor cliëntenparticipatie is daarbij van belang dat – analoog aan de situatie binnen arbeidsorganisaties – ‘medezeggenschap de zeggenschap volgt’. Vertaald naar cliëntenparticipatie betekent dit dat de structuur van de cliëntenparticipatie de structuur van de organisatie van de dienstverlening volgt. Op het niveau waar de dienstverlening (of de besluitvorming daarover) plaatsvindt, moet ook een mogelijkheid zijn om invloed uit te oefenen op die dienstverlening. Op het niveau van de Werkpleinen zullen dus vormen van cliëntenparticipatie moeten worden georganiseerd. Immers, op dat niveau worden nu (al) en in de toekomst besluiten genomen over de gezamenlijke dienstverlening aan cliënten van gemeenten en UWV en wordt die dienstverlening gezamenlijk vormgegeven.

Ten aanzien van de vormgeving van cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen, is de RWI van mening dat er – binnen het huidige kader - toetsbare afspraken moeten worden gemaakt over de invulling van die zorgplicht. Het ontbreken van een formeel wettelijk kader mag geen reden zijn om de invoering van ketenbrede cliëntenparticipatie op te schorten. Vanuit het perspectief van de cliënt bekeken zijn er eveneens geen doorslaggevende redenen te bedenken die grote lokale en regionale verschillen in de invulling van cliëntenparticipatie rechtvaardigen. Cliënten bevinden zich ongeacht de woonplaats immers in dezelfde afhankelijke positie. De te maken afspraken betreffen een ‘basisvariant’ cliëntenparticipatie en moeten onderdeel worden van de Jaarplannen van de Werkpleinen.

De bestaande structuur van cliëntenraden bij gemeenten en UWV vormt de basis van waar uit de cliëntenparticipatie op de Werkpleinen vorm moet krijgen. Zodoende kan gebruik worden gemaakt van de kennis en ervaringen die binnen die raden aanwezig zijn, hetgeen de kwaliteit van de cliëntenparticipatie op de Werkpleinen zal bevorderen. Vanuit de bestaande raden zal een ‘personele unie’ worden geformeerd die in een vaste samenstelling zal fungeren als cliëntenvertegenwoordiging op de Werkpleinen (CVW) en die periodiek in overleg zal treden met het Werkplein MT.

#### *Rolverdeling landelijke- en lokale ketenbrede cliëntenparticipatie*

Op het niveau van de Werkpleinen heeft de inspraak plaats over de beslissingen die op het niveau van de Werkpleinen worden genomen (= lokale ketenbrede cliëntenparticipatie). Op landelijk niveau overlegt de LCR met het Algemeen Ketenoverleg en minister en staatssecretaris. Zo geeft de LCR een reactie op het ketenjaarplan van het AKO.

Knelpunten in wet en regelgeving kunnen door de LCR bij het ministerie van SZW worden aangekaart. Goede en slechte voorbeelden kunnen door de LCR onder de aandacht van AKO en ministerie van SZW worden gebracht. Om zijn werk op landelijk niveau te kunnen invullen is de LCR onder andere afhankelijk van signalen van CWV.

#### *Doelen basisvariant*

Ten eerste wil de RWI met het benoemen van een basisvariant Cliëntenparticipatie bevorderen dat per Werkplein in ieder geval wordt vastgelegd waar minimaal aan moet worden voldaan bij het invullen van de zorgplicht van de ketenpartners. Dit betekent geen blauwdruk voor de wijze waarop die invulling wordt gegeven, maar voorkomt dat cliëntenparticipatie onderbelicht blijft.

De RWI is daarom van mening dat het uitgangspunt dat de structuur van de cliëntenparticipatie de structuur van de organisatie van de dienstverlening volgt, moet betekenen dat er *periodiek overleg* wordt georganiseerd tussen het MT van het Werkplein en een vaste cliëntenvertegenwoordiging van het Werkplein.

Naar de mening van de RWI betekent de steeds belangrijker functie en centrale positie van het Werkplein voor werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden en centrale positie en de noodzaak van periodiek overleg dat er gekozen wordt voor de hiervoor beschreven ‘personele unie’ van afgevaardigden van cliëntenraden van gemeenten en districtsraden UWV. Dit betekent niet dat andere vormen van cliëntenparticipatie (cliënttevredenheidsonderzoeken, cliëntenpanels etc.) overbodig zijn. Deze instrumenten zijn van wezenlijk belang voor de dienstverlening op het Werkplein en worden dan ook in overleg met de cliëntenvertegenwoordigers ingezet.

### *Vaste waarden basisvariant*

1. De verantwoordelijkheid voor de facilitering van cliëntenparticipatie ligt bij het Management van het Werkplein.
2. Er wordt een vaste Cliëntenvertegenwoordiging Werkpleinen (CVW) geformeerd. Uitgangspunt is dat bij voorkeur alle partijen en doelgroepen<sup>28</sup> waar de ketensamenwerking op het Werkplein betrekking op heeft, vertegenwoordigd zijn.
3. Afspraken met betrekking tot cliëntenparticipatie worden vastgelegd in een convenant. Nakoming van convenant is onderdeel van het jaarplan van het Werkplein. Convenantpartijen zijn: gemeenten, UWV Districtsmanager, Werkplein MT en Cliëntenraden van gemeenten en UWV districtsraden.
4. Inhoudelijke zaken die in het convenant worden opgenomen zijn:
  - taken, bevoegdheden en verplichtingen CVW
  - frequentie van het overleg tussen CVW en Werkplein MT
  - ondersteuning, facilitering en scholing
  - onderwerpen van overleg

#### **6.1.1 Verantwoordelijkheid beleggen bij Werkplein MT**

In de huidige wet- en regelgeving ligt de politiek-bestuurlijke verantwoordelijkheid voor cliëntenparticipatie bij de gemeenteraden voor wat betreft de WWB (verordening wordt vastgesteld door de gemeenteraad) en het UWV (Regeling Cliëntenparticipatie). Gemeenten en UWV dienen de opdracht om invulling te geven aan de gezamenlijke zorgplicht voor cliëntenparticipatie per Werkplein te mandateren (in het managementcontract) aan de Werkplein MT's<sup>29</sup>.

Deze verantwoordelijkheid houdt in dat door het Werkplein MT het overleg met de CVW wordt georganiseerd. Voordeel voor het Werkplein MT is dat het zich niet hoeft te verstaan met meerdere cliëntenraden (van alle onder het Werkplein ressorterende gemeenten en het UWV) maar met een vertegenwoordiging van die raden.

Het beleggen van deze verantwoordelijkheid bij het Werkplein MT doet ook recht aan het uitgangspunt dat de inspraak van cliënten daar moet worden belegd waar de beslissingen over de uitvoering daadwerkelijk worden genomen.

Uiteraard neemt het beleggen van deze verantwoordelijkheid bij het Werkplein MT niet weg dat ook cliëntenraden het initiatief kunnen nemen om het overleg over het organiseren van cliëntenparticipatie op de Werkpleinen te starten.

#### **6.2.2 Samenstelling Cliëntenvertegenwoordiging**

De samenstelling van de cliëntenvertegenwoordiging is zowel kwantitatief als kwalitatief een verantwoordelijkheid van de afzonderlijke cliëntenraden en wordt in onderling overleg bepaald. Van belang is geen strikte eisen te stellen aan de cliëntenafvaardiging, zoals bijvoorbeeld dat zij uit een minimaal aantal leden dient te bestaan of dat er strikte pariteit dient te zijn tussen gemeentelijke- en UWV-clieuten of dat er wel/geen cliënten vanuit belangenorganisaties kunnen deelnemen. Wel geldt dat bij voorkeur alle partijen en doelgroepen waar de ketensamenwerking op het Werkplein betrekking op heeft, vertegenwoordigd zijn, hetzij als cliënt dan wel via belangenorganisaties.

De RWI merkt hierbij op dat – wanneer blijkt dat niet alle partijen en doelgroepen willen (of kunnen) deelnemen, of langdurig aarzelen om deel te nemen, dit het proces tot inrichting van cliëntenparticipatie niet moet vertragen. Er kan gewerkt worden vanuit een groeimodel.

De personele samenstelling van de cliëntenafvaardiging ligt vast. Deelnemers worden vanuit de cliëntenraden benoemd (inclusief een vervanger); het is niet de bedoeling dat de overlegpartner(s) steeds worden geconfronteerd met andere, wisselende afgevaardigden.

#### **6.2.3 Convenant of samenwerkingsovereenkomst**

De doelstellingen, de wijze van overleg, de samenstelling van de cliëntenafvaardiging, evenals de frequentie van overleg, de facilitering en de bevoegdheden van de cliëntenafvaardiging worden

<sup>28</sup> Uitgezonderd werkgevers/ondernemers

<sup>29</sup> Onder Werkplein MT wordt het daadwerkelijke eenhoofdige of meervoudige management van het Werkplein bedoeld.

neergelegd in een samenwerkingsovereenkomst of convenant. De partijen verbinden zich door middel van een dergelijk convenant aan elkaar door de bereidheid uit te spreken om volgens de afspraken met elkaar samen te werken. Het convenant wordt meeondertekend door het gemeentebestuur en de UWV districtsmanager(s) en de voorzitters van de afzonderlijke cliëntenraden.

Naleving van het convenant is – gezien de verantwoordelijkheid van het Werkplein MT voor de invulling van de gezamenlijke zorgplicht – onderdeel (paragraaf) van het Jaarplan en de managementcontracten op het Werkplein. Het managementcontract wordt bekrachtigd door het gemeentebestuur en UWV.

#### **6.2.4 Inhoudelijke aspecten**

##### *Taken, bevoegdheden en verplichtingen*

In de basisvariant blijven de formele bevoegdheden van gemeentelijke cliëntenraden en UWV districtraden in tact. Op basis van deze bevoegdheden kunnen de gemeentelijke cliëntenraden en UWV districtraden in een convenant bepalen welke taken aan de CVW kunnen worden toebedeeld en op welke wijze deze worden uitgevoerd.

Met de in het convenant te regelen afspraken krijgt de CVW voldoende mogelijkheden om tot een adequate cliëntenparticipatie te komen zonder dat formele bevoegdheden worden gewijzigd. Mocht desondanks het toch nodig zijn (bijvoorbeeld indien MT Werkplein te weinig informatie verstrekt aan de CVW) om een beroep te doen op de bij de gemeentelijke cliëntenraden en UWV districtraden belegde formele verantwoordelijkheden, dan blijft het uiteraard voor de CVW mogelijk hiervoor de cliëntenraden en UWV districtraden in te schakelen.

De in het basismodel beschreven samenwerking is gebaseerd op een gezamenlijk besef van het nut van adequate cliëntenparticipatie op het niveau van het Werkplein. Bij een duidelijke afspraak op de door ons genoemde vaste onderdelen in een convenant kan ervan worden uitgegaan dat zich dit slechts in uitzonderingssituaties zal voordoen.

##### *Overlegfrequentie*

Overlegmomenten worden georganiseerd rond de Planning & Control- (P&C) en de beleidscyclus van het Werkplein. De totstandkoming, vaststelling van het jaarplan (en het managementcontract) en de evaluatie van het jaarplan zijn logische momenten waarop overleg wordt georganiseerd met de cliëntenafvaardiging. Daarnaast worden de cliëntenafvaardigingen betrokken bij de cliënttevredenheidsonderzoeken en de bespreking en afwikkeling van de resultaten van die onderzoeken. In de door de RWI bestudeerde cases in Emmen en Maastricht wordt minimaal vier maal per jaar bijeengekomen met het management van de Werkpleinen. Naar de mening van de RWI is dit een realistisch aantal overlegmomenten.

##### *Ondersteuning, facilitering en scholing*

Cliëntenafvaardigingen dienen voldoende ruimte in tijd en faciliteit te hebben om in goede samenwerking en gedocumenteerd hun inbreng te kunnen doen en de voorstellen en reacties van het Werkplein MT doordacht te kunnen verwerken en van een reactie te kunnen voorzien. Het Werkplein MT draagt zorg voor passende facilitering in de vorm van beschikbaarheid van vergaderlocaties (ook voor niet-overlegvergaderingen), notulering en het verspreiden en toegankelijk maken van informatie (kopiëren en verzenden). Voor de overige facilitering (onkostenvergoedingen etc.) zijn de deelnemers vanuit de cliëntenraden aangewezen op de bestaande regelingen van de formele cliëntenraden. De kosten van de facilitering op het Werkplein worden in principe gelijkelijk gedragen door gemeenten en UWV, tenzij anders wordt overeengekomen.

In de huidige constellatie worden cliëntenraden ondersteund door een ambtelijk secretaris (gemeenten) of een adviseur cliëntenparticipatie (UWV). Ook op Werkpleinniveau zal ondersteuning moeten worden geboden aan de cliëntenvertegenwoordiging. Hoe dit wordt ingekleed is een onderwerp waar de partijen samen over moeten beslissen.. Naast deze ondersteuning acht de RWI het noodzakelijk dat cliëntenraadsleden die zitting hebben in de CVW de mogelijkheid krijgen om scholing en training te volgen. De RWI adviseert dat – net als voor medewerkers van de Werkpleinen – een beroep kan worden gedaan op het budget dat per Werkplein kan worden besteedt aan scholing via de Ketenacademie.

### *Onderwerpen van overleg*

Cliëntenparticipatie op het niveau van de Werkpleinen richt zich op de volgende uitvoeringsaspecten, voor zover het MT van het Werkplein beslissingsbevoegd is:

#### Uitvoering en besluitvorming Werkplein

- Het Jaarplan en de vertaling daarvan in concrete doelen voor het Werkplein en de reguliere verantwoordingsdocumenten, met name het jaarverslag
- Arbeidsmarkt (o.a. marktbeperkingsplan van het Werkplein)
- Re-integratie- en participatie: keuzevrijheid, zelfsturing, PRB, maatwerk, toepassing Work-first, etc.

#### Cliënttevredenheid

- Gezamenlijke periodieke Cliënttevredenheidsonderzoeken en enquêtes
- Gezamenlijke klachtenregeling, -procedures en –afhandeling.
- Handhavings- en maatregelenbeleid (voor zover op Werkpleinniveau ingevuld)
- Bejegening, toegankelijkheid, loketfunctie (openingstijden etc.)
- 

#### Communicatie en Informatie

- Communicatie met cliënten, informatiebeleid.
- Administratieve lasten (formulieren etc.)

### **6.3 Niet alles vastleggen**

In de hiervoor beschreven basisvariant zijn een aantal aspecten die samenhangen met vormen van georganiseerde cliëntenvertegenwoordiging niet beschreven. Het is niet de bedoeling om in deze handreiking al deze aspecten vast te leggen, zo is al eerder betoogd. Zo spreekt de RWI zich niet uit over de vraag of de CVW moet worden voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter of door een lid van één van de betrokken cliëntenraden: voor beiden is wat te zeggen. Ook over de toekenning, omvang en de aanwendingsvrijheid van een budget in beheer van de cliëntenvertegenwoordiging doet de RWI geen uitspraken. Wel wil de RWI de hoop uitspreken dat alle partijen hierin een realistische positie in innemen.

### **6.4 Monitoren voortgang**

De voortgang van de implementatie van cliëntenparticipatie op de Werkpleinen dient bovendien te worden gemonitord. De RWI adviseert de bewindslieden van SZW dit te betrekken bij de voorgenomen monitoring van de voortgang van de implementatie van de Werkpleinen. Waar het Ministerie deze monitoring belegd is uiteraard aan haar te bepalen, doch de RWI kan zich voorstellen dat hierin een rol is weggelegd voor het AKO en/of de LCR.

## **Besluit**

In deze handreiking wordt een basismodel neergelegd waarmee de RWI de instelling van een vaste cliëntenvertegenwoordiging op het niveau van de Werkpleinen zeer dringend bepleit. Dit basismodel is in de visie van de RWI een vertrekpunt van waaruit verder gebouwd kan worden aan volwaardige en representatieve cliëntenparticipatie; daarbij is nog genoeg ruimte voor lokale of regionale variatie. De RWI heeft er alle vertrouwen in dat de partijen er gezamenlijk uit zullen komen. De wijze waarop cliëntenparticipatie bij gemeenten is geregeld voor de vorming van de Werkpleinen laat zien dat de voordelen van cliëntenparticipatie op lokaal niveau zeer serieus wordt genomen. Hetzelfde geldt voor UWV: de Regeling Cliëntenparticipatie UWV biedt alle ruimte voor gedegen participatie van cliënten op centraal en districtsniveau. Die lijn moet naar de mening van de RWI worden doorgezet op het niveau van de Werkpleinen.

Niet in de laatste plaats is de RWI van mening dat, daar waar door de samenleving en de overheid steeds meer nadruk wordt gelegd op de eigen verantwoordelijkheid van burgers, die burgers ook gehoord moeten worden. De RWI vertrouwt erop dat deze handreiking hieraan een bijdrage zal leveren.

### **Lijst geïnterviewden en deelnemers Expertmeeting**

- Mw. A. Bartelds, Divosa
- Dhr. P. Beerens, voormalig vz. centrale cliëntenraad CWI, ccr UWV WERKbedrijf
- Mw. Y. Bieshaar, GSD Drechtsteden (telefonisch interview)
- Dhr. N. de Boer, UWV Klant & Service
- Dhr. J. Breure, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Dhr. H. de Groen, FNV Bondgenoten
- Dhr. A. den Hartog, FNV
- Dhr. M. van Hasselt, FNV Bondgenoten
- Dhr. M. Hilverts, FNV Bondgenoten
- Mw. J. Hoeflak, adviseur en voormalig lid LCR vanuit AbvaKabo FNV
- Dhr. J. van Hove, Ambtelijk Secretaris Cliëntenraad SoZaWe Rotterdam
- Dhr. J. Laurier, LCR
- Dhr. J. van der Linden, CSO
- Dhr. D. van Maanen, AKO kernteam
- Mw. I. Mussche, MHP
- Mw. M. Pieterse, gemeente Breda
- Mw. W. Post, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Dhr. P. Prins, UWV Klant & Service
- Mw. M. Raemakers, Loc SZ
- Mw. E. Roetering, LCR
- Dhr. D. Schuur, AKO kernteam
- Dhr. J. Straatman, directeur GSD Hoeksche Waard
- Dhr. N. van de Vrie, AKO kernteam, GSD Rotterdam, G4
- Mw. M. Wilbrink, VNG
- Mw. M. Zorgman, FNV Bondgenoten