



# Beleid beïnvloeden bij transitie AWBZ-Wmo

## Invloed krijgen door gesprekspartner te worden

---

### Aandachtspunten en praktische tips

## Inhoud

1. In goed overleg beleid ontwikkelen.....	3
2. Gesprekspartner: participatie of co-creatie .....	6
3. Burgerparticipatie in nieuwe tijden .....	7
4. Concrete participatie-activiteiten bij de transitie .....	13
5. Verder lezen .....	22
Bijlage 1: Oplossingsgerichte burgerparticipatie .....	23
Bijlage 2: Sociale media .....	26

## Leeswijzer

Er gaat voor gemeenten veel veranderen met de decentralisatie AWBZ-Wmo. Het is belangrijk dat dat gemeenten nu al input krijgen van belangenbehartigers, ervaringsdeskundigen en Wmo-raden, ook al zijn de wettelijke kaders nog niet duidelijk. Daarom wordt er in deze leidraad ingegaan op de stappen die Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenbehartigers nu al kunnen zetten op het gebied van samenwerking en hoe zij zaken gezamenlijk kunnen oppakken om aandacht te vragen voor belangrijke thema's rond extramurale begeleiding en persoonlijke verzorging.

## Auteur



AVI, Petra Stalman

### Over 'Aandacht voor iedereen'

Het programma 'Aandacht voor iedereen' heeft als doel het toerusten van Wmo-raden en belangenbehartigers. Een onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van bruikbare hulpmiddelen voor Wmo-raden, cliëntenraden en belangenbehartigers. De Adviseurs Versterking Wmo kunnen helpen bij het gebruik van deze hulpmiddelen.

# 1. In goed overleg beleid ontwikkelen

**De decentralisaties vormen een grote uitdaging voor gemeenten. Niet alleen komen er nieuwe taken op gemeenten af, ook de bezuinigingen zijn fors. Gemeenten moeten meer gaan doen met minder geld. Dat betekent dat ze de eigen kracht van burgers gaan aanspreken. Gemeenten staan nog aan het begin van het veranderingsproces. Er is nog geen wettelijk kader voor een nieuwe werkwijze en financiering.**

## Overleg met alle betrokken partijen

De staatssecretaris acht het van belang dat de hervorming in goed overleg met alle betrokken partijen (gesprekspartners) vorm wordt gegeven. De hervorming moet steunen op een zo groot mogelijk draagvlak bij alle betrokkenen.

Zo is er bij de uitwerking van het regeerakkoord intensief gesproken met onder andere cliëntenorganisaties, zorgaanbieders, gemeenten en deskundigen. En de innovatie van voorzieningen en oplossingen moet voor een groot deel in samenwerking met aanbieders tot stand komen, vindt het kabinet.

Het betekent ook dat gebruikers straks moeten kunnen meebepalen op welke wijze zorg en begeleiding straks in hun gemeente wordt georganiseerd. Vaal zal dit gebeuren via burgerparticipatie en/of cliëntenparticipatie (hierna burgerparticipatie).

### *Tip:*

*Burgerbetrokkenheid of burgerparticipatie is onmisbaar bij beleidsontwikkeling en moderne bestuurlijke verhoudingen. Burgers moeten ideeën inbrengen, meedenken, en mee uitvoeren op lokaal niveau. De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) zegt daarom: "De kracht van de civil society wordt aangeboord door ruimte voor burgerparticipatie en burgerkracht te creëren."*

Het is voor de gemeenten, door de nieuwe taken die zij krijgen, belangrijk om in gesprek te gaan met alle relevante partijen. De VNG geeft aan dat gemeenten in staat moeten worden gesteld om de bezuinigingen en hervormingen op een zorgvuldige en verantwoorde manier uit te voeren. Gemeenten zijn er niet bij gebaat om te snel beleid te ontwikkelen en te pragmatisch te zijn. Deskundigen zijn van mening dat het niet wenselijk is als gemeenten op alle terreinen als enige partij moeten bepalen hoe het aanbod eruit dient te zien. Om te beginnen simpelweg omdat zij niet alle kennis over de groep AWBZ-gebruikers in huis hebben. Alleen een gemeente die weet hoe zij mensen het beste van dienst kan zijn, kan als gemeente iets leveren dat past. Daarnaast is inspraak door en de inbreng van belangenbehartigers, ervaringsdeskundigen of vertegenwoordigers daarvan, nodig als de lokale overheid eigen inbreng van burgers verwacht. De verhouding tussen burgers en bestuur verandert hierdoor.

Bij goed werkende burgerparticipatie is het zaak dat er vanaf het moment dat er begonnen wordt met visievorming, gezamenlijk wordt gediscussieerd over welke situatie voor de doelgroep wordt gewenst, hoe de huidige situatie eruitziet en hoe van de oude naar de nieuwe situatie kan worden gekomen. Bijvoorbeeld binnen overleggroepen met gemeenten, Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden, lokale belangenbehartigers en andere burgers, zorgaanbieders en bedrijven.

## De opbrengst van burgerparticipatie

Burgerparticipatie zorgt ervoor dat kwaliteit, legitimiteit en draagvlak van het gemeentelijk beleid vergroot worden door het beleid beter te laten aansluiten bij de behoeften en knelpunten die burgers en cliënten ervaren in hun dagelijks leven. Verankering van burgerparticipatie binnen gemeenten is belangrijk ten aanzien van:

1. Het bemiddelen en overdragen van ervaringsdeskundigheid naar ambtenaren, wethouders en medewerkers van het Wmo-loket.
2. Het introduceren van een meer vraaggerichte wijze van werken en denken bij het inrichten van het lokale aanbod en aan zorg en ondersteuning.
3. Het stimuleren van een gemeentelijk kwaliteitsbeleid waarin de ervaring van de patiënt, cliënt en/of mensen met een beperking centraal staat.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en voor het toezicht daarop. Over het gemeentelijke kwaliteitsbeleid zegt de Wmo: "In het plan wordt in ieder geval aangegeven welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de maatschappelijke ondersteuning wordt uitgevoerd" (artikel 3, lid 4 onder d).

De Wmo kent geen kwaliteitseisen zoals omschreven in de kwaliteitswet zorginstellingen. Echter, men is wel verplicht zich te houden aan algemeen geldende criteria en tenminste eens per jaar aan cliënten te vragen wat zij vinden van de geboden hulp en ondersteuning. Burgerparticipatie kan een belangrijk instrument zijn bij het bewaken van de kwaliteit en het verbeteren van het beleid. Zo kunnen er kwaliteitscriteria vanuit het cliëntenperspectief aangedragen worden.

Andere voordelen van burgerparticipatie voor de gemeente zijn:

- Het vermindert de afstand tussen burgers en politiek.
- Het garandeert de inbreng van een brede groep burgers.
- Het levert signalen op over wensen, behoeften en verwachtingen van burgers. Het geeft zicht op de samenhang van de behoefte aan begeleiding met behoefte aan andere lokale voorzieningen.
- Het levert inzicht in de mogelijkheden en behoeften van de diverse cliëntengroepen van extramurale begeleiding en hun mantelzorgers.
- Het geeft zicht op de beste manieren om deze 'nieuwe' doelgroepen te bereiken, te betrekken en te bedienen.
- Het geeft beleidsmakers inzicht in de effecten en de uitwerking van het nieuwe beleid in de dagelijkse realiteit van cliënten.
- Het vergroot het draagvlak voor het gemeentelijk beleid en de acceptatie ervan. De kloof tussen burger en gemeente verkleint door de gemeente en het gemeentelijk beleid zichtbaarder en toegankelijker te maken voor burgers. Het speelt een belangrijke rol bij het voorkomen dat de doelgroep niet weet wat hen te wachten staat en bij wie men moet zijn.
- Het verbetert besluitvorming.

## Inbreng van belangenbehartigers en Wmo-raden

Concreet vertaald kunnen Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en AWBZ-cliëntenraden:

- voorzien in een creatieve, frisse en kritische inbreng van burgers en cliënten voor vernieuwing van het aanbod dat aansluit bij de behoeften van de 'nieuwe' cliëntengroepen
- goede voorbeelden tonen van het optimaal inzetten van bestaande structuren en andere vormen van zorg en ondersteuning

- praktische leerpunten aandragen uit de lokale Kantelingspraktijk die relevant zijn voor de 'nieuwe' cliëntengroepen
- aanbevelingen doen om de keuzevrijheid en eigen regie van cliënten bij de praktische invulling van hun ondersteuning te bevorderen
- aangeven wat de mogelijkheden voor de inzet van ervaringsdeskundigen en belangenbehartigers bij vraagverheldering en cliëntondersteuning zijn
- tips geven over de communicatie met cliënten en burgers en mogelijkheden voor samenwerking hierbij met cliëntenvertegenwoordigers.

## 2. Gesprekspartner: participatie of co-creatie

**Gemeenten die op zoek zijn naar de beste aanpak, hebben partners nodig die goede ideeën en bruikbare voorstellen vanuit cliënten- en/of gebruikersperspectief aandragen. Burgerparticipatie is het meest effectief als de partners al in een vroeg stadium meedenken over het te ontwikkelen beleid. Wmo-raden, AWBZ-clieëntenraden en lokale belangenorganisaties kunnen op verschillende manier werken aan beleidsbeïnvloeding, bijvoorbeeld door een andere rol te kiezen als gesprekspartner van de gemeente.**

Wmo-raden, AWBZ-clieëntenraden en belangenbehartigers kunnen participeren door de gemeente te voorzien van signalen, adviezen en goede oplossingen uit de praktijk. Hoewel zij zo zeker invloed kunnen uitoefenen, staan ze bij deze aanpak meer aan de zijlijn dan degenen die participeren door co-creatie. Bij co-creatie speelt u een belangrijke rol waar het gaat om het vormgeven van beleid, en bent u medeverantwoordelijk voor het eindresultaat. Om co-creator te kunnen zijn, dient u in het bezit te zijn van gedegen kennis over de doelgroep, de inhoud van het onderwerp, het maken van beleid en het politieke proces. Co-creatie is alleen mogelijk als u door de gemeente echt als partner bij beleidsontwikkeling wordt gezien.

Co-creatie is weliswaar de ultieme vorm van samenwerking tussen burgers en overheid, maar is niet altijd mogelijk. Daarbij heeft het gevolgen voor uw rol, positie en verantwoordelijkheden. Co-creatie is daarom niet altijd haalbaar of gewenst. Denk daarom goed na over de wijze waarop u zich opstelt tegenover uw gemeente.

Ongeacht uw rol, zijn er stappen die u moet zetten bij het beïnvloeden van het beleid over extramurale begeleiding en persoonlijke verzorging. In hoofdstuk 4 'Concrete participatie-activiteiten bij de transitie AWBZ' worden deze stappen of activiteiten nader omschreven. De wijze waarop u de stappen zet, kunt u aanpassen aan uw rol.

### 3. Burgerparticipatie in nieuwe tijden

**De transities zullen tot grote veranderingen leiden. Het betekent bijvoorbeeld dat de huidige vormen van burgerparticipatie straks minder passend zijn. Er zijn dan andere vormen van burgerparticipatie nodig.**

Deskundigen, zoals het kennisinstituut Movisie, geven aan dat veel van de huidige vormen van burgerparticipatie niet meer zullen passen bij de situatie na de hervormingen. De gemeente verandert, het lokale sociale domein verandert, het gemeentelijk beleid verandert. De complexiteit van uitdagingen waarvoor gemeenten zich gesteld zien, is met de decentralisaties groter dan ooit. Om te komen tot burgerparticipatie in brede zin, is het belangrijk om met alle lokale en regionale betrokkenen af te stemmen.

De burgerparticipatie is in gemeenten verschillend geregeld. Gemeenten hebben een grote mate van vrijheid om dit zelf in te vullen. De meeste gemeenten hebben burgerparticipatie georganiseerd in burgerraden: een Wmo-raad, een Wwb-cliëntenraad, een Wsw-raad, een senioren-, jongeren- en een gehandicaptenraad. Sommige gemeenten hebben al deze raden, sommige gemeenten hebben maar enkele raden, sommige gemeenten hebben geen raden maar raadplegen zelf hun burgers over thema's in een meer los verband. In een aantal gemeenten zijn raden samengevoegd tot een brede participatieraad voor het hele sociale domein. In andere gemeenten zijn de Wwb- en Wsw-raden samengevoegd. Jongeren-, senioren- en gehandicaptenraad kunnen bijvoorbeeld zijn opgegaan in een Wmo-raad.

Door de drie komende decentralisaties wordt het sociaal domein van de gemeente steeds groter en neemt de adviestaak van de Wmo-raad toe. Niet alleen in het aantal vragen, maar ook qua inhoud: over meer domeinen en beleidsvelden. Dit betekent dat Wmo-raden met meer en met andere 'Wmo-burgers' te maken krijgen. Van deze burgers met andere ondersteuningsvragen en andere begeleidingsbehoeften moeten zij straks ook signalen ontvangen ter ondersteuning van hun advieswerk. Cliëntenvertegenwoordigers AWBZ, kwetsbare burgers die begeleiding vanuit de gemeente moeten gaan krijgen, jeugdigen en hun ouders: zij moeten allemaal een positie krijgen ten opzichte van de Wmo-raad.

Cliëntenraden van zorginstellingen krijgen door de extramuralisering van AWBZ-functies steeds meer te maken met de gemeenten en Wmo-raden. Straks vallen cliënten met een indicatie voor extramurale begeleiding onder de Wmo in hun eigen gemeente. De medezeggenschap is dan georganiseerd in de vorm van een Wmo-raad. In de Wmo staat dat de gemeente burgers - en speciaal cliënten - moet betrekken bij beleidsvoorbereiding. Als cliënten hun zorg en ondersteuning via de Wmo krijgen en niet meer van een zorginstelling, verandert hun medezeggenschap. Cliëntenraad en Wmo-raad zullen op die nieuwe rollen moeten inspelen.

Ook het veld is volop in ontwikkeling. Er ontstaan nieuwe verbanden van burgers die met elkaar initiatieven nemen, zoals ouders van kinderen met een beperking die zelf een dagopvang starten. Of bewoners van een wijk die het wijkcentrum overnemen. Ook dergelijke initiatieven moeten een verbinding krijgen met de Wmo-raad.

## Samenhang decentralisaties

Vanwege de samenvoeging van wetgeving en het brede, integrale sociale beleid, hebben sommige gemeenten besloten om de verschillende inspraakorganen samen te voegen. Er is bij de drie decentralisaties sprake van onderlinge samenhang, maar er zijn ook verschillen. In de doelgroepen bijvoorbeeld. In verband met de verschillen, zijn er motieven te noemen om op de aparte onderwerpen apart aan beleid beïnvloeding te doen. Of er nou alleen een Wmo-raad is of brede raad, in alle gevallen vinden de koepels het noodzakelijk dat er apart invloed uit wordt geïjvoerd op de drie onderwerpen. Er kan daarnaast ook een advies worden gegeven over de drie onderwerpen in samenhang, indien de gemeente de drie decentralisaties gezamenlijk oppakt.

Omdat er al inspraakorganen samen worden gevoegd en dit wordt aangemoedigd door het kabinet, is het zinnig dat de organen zelf al de eerste stappen zetten naar nieuwe samenwerkingsvormen en in deze belangrijke fase al samen gaan werken. Een voorbeeld van een 'nieuwe' vorm van burgerparticipatie is bijvoorbeeld de 'Wmo-raad nieuwe stijl'. Met een mix van ongebonden deskundigen, met een beleidsmatige achtergrond, met een brede blik en visie en met kennis van gemeenten, aangevuld met enkele ervaringsdeskundigen of belangenbehartigers. Een breed samengestelde Wmo-raad kan ook leiden tot nieuwe verbindingen tussen patiëntenverenigingen, ouderenbonden, mantelzorgers en vrijwilligersorganisaties ouderenzorg.

Vier modellen voor lokale participatie vindt u in de notitie 'Modellen voor lokale participatie' van Koepel Wmo-raden, Movisie en Zorgbelang Noord-Holland. Ook de handreiking 'Samen sterk' van LCR en Koepel Wmo-raden en de leidraad 'Gesprek AWBZ-cliëntenraad en Wmo-raad' (AVI-toolkit 1) van Programma Aandacht voor iedereen kunnen gebruikt worden bij het ontwikkelen van nieuwe vormen van samenwerking tussen raden en diverse soorten belangenorganisaties.

## Rollen van Wmo-raden, belangenbehartigers en AWBZ-cliëntenraden

Om goed samen te kunnen werken, is het nodig om te weten wat de rollen en taken van mogelijke samenwerkingspartners zijn. Zo kunt u zien hoe en waar u elkaar kunt aanvullen en hoe u samen activiteiten op kunt pakken.

### *De Wmo-raad*

Een Wmo-raad is een door de gemeente ingestelde adviesraad van burgers die gevraagd en ongevraagd adviseert aan het college van burgemeester en wethouders over het ontwikkelen van het gemeentelijk Wmo-beleid. In de praktijk zijn Wmo-raden meer gericht op de grote beleidslijnen. Ze houden zich bezig met het adviseren over nieuw gemeentelijk beleid, aan de voorkant van de beleidscyclus. Ze doen dat vanuit een weging van belangen en signalen, maar vooral vanuit eigen denkkraft. Als onderwerpen Wmo-gerelateerd zijn, neemt de gemeente meestal alleen het advies van de Wmo-raad aan.

Wmo-raden wegen de belangen van alle burgers. Wmo-raden zijn vaak breder georiënteerd. Ze adviseren over de hele breedte van de Wmo, en vaak zelfs over het gehele (gemeentelijke) sociale domein, blijkt uit onderzoek van de Koepel Wmo-raden. Zij zijn geïnstitutionaliseerd en niet onafhankelijk. De invloed van Wmo-raad is afhankelijk van de kwaliteit en de positie van de raad. Burgerparticipatie in direct contact met de achterban komt niet veel voor.



### *Lokale belangenbehartigers*

Lokale belangenorganisaties adviseren en lobbyen vaak over praktische zaken die te maken hebben met toegankelijkheid en de inclusieve samenleving. Vanuit de ervaringen van de achterban worden de effecten van beleid zichtbaar gemaakt en wordt over het beleid en over de uitvoering van dat beleid geadviseerd. Ervaringsdeskundigheid is het uitgangspunt. Belangenorganisaties komen op voor de belangen van hun achterban. Zij kunnen direct terugkoppeling geven vanuit ervaringen uit de praktijk van de gevolgen van gemeentelijk beleid. Lokale belangenorganisaties organiseren soms ook nog heel praktische vormen van dienstverlening voor cliënten, zoals hulp bij het invullen van formulieren of een klachtenmeldpunt. Wmo-raden doen dit niet, op een enkele uitzondering na. Lokale belangenorganisaties hebben goed contact met de achterban en kunnen mensen mobiliseren. Belangenbehartigers hebben kennis van behoeften van de gebruikers, vaak zijn zij zelf ervaringsexpert. Belangenorganisaties kunnen projecten initiëren en uitvoeren en zijn vrij in het geven van gevraagd en ongevraagd advies, en zijn daarmee ook vrijer om discussies aan te gaan. Lokale belangenbehartigers kunnen bijvoorbeeld avonden organiseren en politieke partijen uitnodigen.

### *AWBZ-cliëntenraden*

De medezeggenschap van cliënten die extramurale begeleiding nodig hebben, wordt nu nog geregeld via de cliëntenraden die op instellingsniveau advies geven. De adviezen van deze cliëntenraden gaan over de manier waarop de zorginstelling zorg en ondersteuning regelt. Zij geven goede ideeën en bruikbare voorstellen vanuit cliëntenperspectief. Er zijn aparte cliëntenraden voor verschillende onderdelen van de organisatie, bijvoorbeeld voor de verschillende typen zorg en ondersteuning. In cliëntenraden zitten de cliënten zelf, maar soms ook ouders of verwanten. De zorgaanbieder is verplicht om cliëntenraden in te stellen.

## **Verschillen tussen Wmo-raad, belangenorganisatie en cliëntenraad**

De Wmo-raad is met name een adviesorgaan, geen belangenbehartiger. Lokale belangenorganisaties en AWBZ-cliëntenraden behartigen directer de belangen van cliënten. Wmo-raden en cliëntenraden hebben niet dezelfde juridische status.

### *Verskil in relatie met achterban*

Wmo-raden hebben meestal een bredere achterban dan de AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenorganisaties. Maar cliëntenraden en belangenorganisaties hebben op hun beurt vaak een dieper en beter contact met de mensen die het beleid betreft. Wmo-raden zoeken meestal contact met alle burgers. Ze hanteren vaak formele vormen van contact zoals inloopsprekuren, bijeenkomsten en nieuwe media. Daarnaast hebben leden van de Wmo-raad vaak informeel contact met een breed netwerk. Lokale belangenorganisaties en AWBZ-cliëntenraden bestaan over het algemeen uit een specifiek deel van de Wmo-doelgroep, of vertegenwoordigers daarvan, en zijn er voor hen. Ze zijn directer verbonden met de mensen waarover zij adviseren. Met behulp van spreekuren en bijeenkomsten onderhouden ze vaak goede contacten met hun achterban. Zij zijn laagdrempelig voor hun achterban.

### *Verskil in bemensing*

Lokale belangenorganisaties en AWBZ-cliëntenraden zijn vaak samengesteld uit mensen uit de doelgroep of vertegenwoordigers daarvan. Daaraan ontlene zij hun kracht. Zij kunnen vanuit ervaringsdeskundigheid het cliëntenperspectief goed verwoorden: een meerwaarde voor de gemeente.

Wmo-raden verschillen sterker in samenstelling. Ze bestaan meestal slechts gedeeltelijk uit vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties, belangenbehartigers of ervaringsdeskundigen en meer uit experts, deskundigen. De samenstelling vormt voor Wmo-raden tegelijkertijd een risico: door de afstand tot cliënten en ervaringsdeskundigen kan de Wmo-raad het contact met de doelgroep(en) verliezen.

### *Verschil in relatie tot gemeente*

Wmo-raden werken nauw samen met de gemeente en zijn een bondgenoot (en als het goed is een 'critical friend') van die gemeente. Ze functioneren als een hoogwaardige gemeentelijke adviesraad. Dat maakt de Wmo-raden redelijk succesvol in het daadwerkelijk beïnvloeden van beleid.

Lokale belangenorganisaties hebben vaker een kritischer relatie met die gemeente. Ze zijn overlegpartij maar kunnen ook een luis in de pels van de gemeente zijn. AWBZ-cliëntenraden moeten hun relatie met de gemeente nog opbouwen.

### *Kanttekening*

De hierboven geschetste verschillen tussen Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en belangenorganisaties zijn in de praktijk minder 'zwart-wit' dan we hier schetsen. Zo zijn er bijvoorbeeld Wmo-raden die ook aan belangenbehartiging doen.

### *Tip:*

*Het is noodzakelijk dat gemeenten nu al input krijgen van ervaringsdeskundigen. Ga daarom als Wmo-raad, belangenbehartiger of AWBZ-cliëntenraad in gesprek met de gemeente, ook al zijn de precieze Wmo-plannen nog niet bekend.*

## **Hoe kan er samengewerkt worden?**

Door hun verschillende relatie met de gemeente, hun kennis en werkwijze kunnen Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenorganisaties elkaar aanvullen en versterken. Om te kunnen samenwerken is een gemeenschappelijk doel nodig. De partijen streven alle drie naar een passende zorg en ondersteuning van mensen met beperkingen. Het gaat er om dat ze vaststellen hoe ze dat zien. Het is daarbij voor Wmo-raden daarbij van groot belang om goede verbinding te onderhouden met de achterban. Een gemeenschappelijk doel is bijvoorbeeld dat specifieke wensen van toekomstige Wmo-cliënten en Wmo-doelgroepen terugkomen in het gevraagd en ongevraagd advies van de Wmo-raad. Of om het gezamenlijke cliëntenperspectief in te brengen bij beleidsmakers en beslissers binnen de gemeente.

### *Stappen*

Hieronder een aantal voorbeelden van stappen richting gezamenlijke beleidsbeïnvloeding.

- Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenorganisaties kunnen samen knelpunten inventariseren. Lokale belangenbehartigers en AWBZ-cliëntenraden kunnen behoeften en zorgen voor het voetlicht van Wmo-raden brengen.
- Zij kunnen onderling afstemmen over onderwerpen die met elkaar te maken hebben.
- Zij kunnen elkaar wederzijds informeren: de Wmo-raad zorgt voor informatie over gemeentelijke (beleids-)ontwikkelingen, welke onderwerpen er op de gemeentelijke beleidsagenda staan, wat de planning is en welke ambtenaren bezig zijn met het opstellen van bepaald beleid. De AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenorganisaties kunnen voorzien in informatie over wat er speelt onder de achterban. Zij kunnen bijvoorbeeld maandelijks informeel contact tussen de Wmo-raad en de achterban organiseren.
- Lokale belangenorganisaties en AWBZ-cliëntenraden kunnen adviezen geven die de Wmo-raad weer gebruikt voor de adviezen die zij schrijft in het kader van de decentralisatie AWBZ en de nieuwe doelgroepen in de Wmo. En zo het cliëntenperspectief inbrengen bij beleidsmakers en beslissers binnen de gemeenten.
- AWBZ-cliëntenraden kunnen een verbindende rol vervullen tussen de diverse Wmo-raden van de verschillende gemeenten waar extramurale cliënten woonachtig zijn.

### Concrete voorbeelden

- Onderwerpen kunnen op verschillende manieren onder de aandacht worden gebracht, via de Wmo-raad en via de routes van AWBZ-cliëntenraden en belangenbehartigers. Zo krijgen de onderwerpen extra gewicht.
- De door belangenorganisaties verzamelde signalen kunnen door de Wmo-raad worden opgepakt en meegenomen in ongevraagde adviezen van Wmo-raad.
- Lokale belangenorganisaties en AWBZ-cliëntenraden kunnen onderwerpen eerst via de Wmo-raad onder de aandacht proberen te brengen. Lukt dat niet, dan kunnen zij andere wegen gaan bewandelen.
- Er kan een gedeelde visie of kernboodschap gecommuniceerd worden waarin het cliëntenperspectief centraal staat.
- Zij kunnen een gezamenlijk advies geven over onderwerpen als de inkoop van het zorgaanbod.

Zie voor meer informatie over het afstemmen van de aanpak van Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenorganisaties de leidraad voor het gesprek tussen AWBZ-cliëntenraad en Wmo-raad (AVI-toolkit 1). De leidraad helpt cliëntenraden, Wmo-raden en belangenbehartigers die met elkaar in gesprek willen gaan om te onderzoeken hoe en op welke onderwerpen zij samen kunnen werken.

### Verbinding met andere partijen zoeken

Het is belangrijk om samen te werken met andere partijen die dezelfde doelen nastreven, maar ook met de diverse (maatschappelijke) partijen waar de gemeente mee samenwerkt in het sociale domein. Dat heeft veel voordelen. Als verschillende soorten belangenorganen samenwerken, kunnen zij elkaar aanvullen, hebben zij meer menskracht om zaken op te pakken, kunnen zij oplossingen vanuit verschillende invalshoeken bedenken en kunnen zij bij de gemeente meer gewicht in de schaal leggen. Als er samengewerkt wordt met de partijen waarbij de gemeente producten en diensten inkoop, kunnen belangenorganen oplossingen aandragen aan de mensen die er ook concreet mee aan de slag gaan zonder dat er nog een schijf tussen zit. Ook kunnen gezamenlijk ontwikkelde oplossingen aangedragen worden richting gemeenten. Zo weet u als belangenorgaan zeker dat belangrijke signalen vanuit de achterban terecht komen bij belangrijke partijen.

### Mogelijke partners

- Mantelzorgers en vrijwilligersorganisaties. Zij zijn belangrijke strategische partners die zich op lokaal niveau sterk maken. Gemeenten hebben een belangrijke rol in het ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers en het voorkomen van overbelasting.
- De ouderenbonden. De groep ouderen neemt snel toe en heeft ook zorg en ondersteuning nodig. Een voorbeeld uit de praktijk: In Noord-Brabant hebben seniorenraden en gehandicaptenplatforms samen onderzocht hoe ouderen-proof of toegankelijk de gemeente is. Toegankelijkheid is ook gunstig voor mensen met een beperking. Twee vliegen in één klap.
- Patiënten- en cliëntenverenigingen.

*Partijen bij wie de gemeente producten en diensten inkoop:*

- Woningcorporaties.  
Woningcorporaties krijgen een belangrijk rol omdat er een scheiding komt tussen wonen en zorg. Zij krijgen rol t.a.v. de inrichting van de zorg van kwetsbare groepen.
- Zorgaanbieders.  
Zorgaanbieders kunnen samen met woningcorporaties en gemeenten zorgen voor een meer en divers en bij de wensen van cliënten aansluitend aanbod.
- Welzijnsorganisaties.
- Ondernemers.

## 4. Concrete participatie-activiteiten bij de transitie

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste stappen en activiteiten beschreven om invloed uit te oefenen bij de beleidsontwikkeling rond extramurale begeleiding en persoonlijke verzorging. Deze stappen of activiteiten zijn gebaseerd op goede voorbeelden en successen uit de praktijk. De wijze waarop u de stappen zet, kunt u aanpassen aan uw rol.

### Deskundigen

Normaal gesproken volgen gemeenten bij het ontwikkelen van beleid de reguliere beleidscyclus. Uit een inventarisatie onder gemeenten blijkt dat bij het ontwikkelen van beleid rond de uit de AWBZ over te hevelen onderwerpen extramurale begeleiding en persoonlijk verzorging, de reguliere cyclus regelmatig niet geheel wordt gevolgd. Dit heeft ook gevolgen voor de rol en de mogelijke inbreng van de Wmo-raad, AWBZ-cliëntenraad en lokale belangenorganisaties.

#### *Tip:*

*Ga nu al aan de slag. Het is belangrijk om al vanaf de eerste fase van de beleidsontwikkeling mee te denken. In het najaar van 2013 zullen belangrijke besluiten genomen worden. Vanaf januari 2014 zal het in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen wat rustiger zijn. Ga nu al aan de slag. Wacht de formele inspraakmomenten niet af, maar start het gesprek nu al.*

### *Burgerparticipatie en burgerinitiatieven*

Ten aanzien van het leveren van een bijdrage aan de beleidsontwikkeling, zijn naast burgerparticipatie ook burgerinitiatieven van groot belang. Burgerinitiatieven, het door burgers zelf ontwikkelen van eigen alternatieve, innovatieve vormen van zorg en ondersteuning, worden toegejuicht door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Omdat zij zo goed afgestemd zijn op de behoeften van de doelgroep en vaak niet alleen succesvol maar ook efficiënt zijn. Innovatie is essentieel om in te spelen op de veranderende vraag naar langdurige ondersteuning en zorg. Een voorbeeld zijn de woonzorginitiatieven. Ook burgerinitiatieven worden behandeld in dit hoofdstuk.

### De voorbereiding

#### *De eerste stappen*

- Om te slagen hebt u kennis nodig van politieke en bestuurlijke besluitvormingsprocessen. Vind mensen die u daarbij kunnen helpen. U wordt alleen serieus genomen als duidelijk is dat u weet waarover u praat. Gebruik uw netwerk om uw deskundigheid te vergroten. Zorg voor een goed netwerk met lokale maatschappelijke organisaties om te weten wat er binnen de gemeente speelt en bij wie u moet zijn. Inventariseer wat u al weet over de transitie en de decentralisaties en welke kennis u nog nodig hebt. Is er bijvoorbeeld sprake van regionale samenwerking en zo ja, hoe ziet die eruit?
- Om vol te houden is een organisatie nodig. Wie gaat wat, waarom, wanneer, waar en hoe doen?

- In de eerste stappen oriënteert u zich op het veld en op uw inhoudelijke aandachtspunten. Met die gegevens maakt u een globale planning voor de daadwerkelijke beïnvloeding.
- Vergeet de evaluatie niet: wat is gelukt en wat niet? Waar lag dat aan? Hoe kan het de volgende keer beter?

### *Zoek samenwerking*

Initiatieven die uit samenwerking ontstaan werken beter en adviezen die gezamenlijk worden uitgebracht, wegen zwaarder. Zoek als Wmo-raad en lokale belangenorganisaties contact met elkaar en neem besluiten over de samenwerking. Onderzoek eerst hoe de participatie van burgers en cliënten op dit moment in uw gemeente is georganiseerd.

Zoek ook samenwerking met andere organisaties. Onderzoek welke organisaties er zijn en welke organisaties (deels) dezelfde aandachtspunten hebben. Stem uw wensen en boodschap waar mogelijk op elkaar af. Zoek ook naar 'ongebruikelijke' bondgenoten. Dat vergroot het draagvlak. Zijn er andere medestanders waar u iets aan kunt hebben? Denk aan bekende figuren uit uw gemeente die uw zaak mogelijk een warm hart toedragen en voor publiciteit kunnen zorgen. Het is aan te bevelen om contact met hen op te nemen en mogelijkheden om samen te werken te bespreken. Kijk naar gezamenlijke belangen: vergelijkbare aandachtspunten, participatie bij de Wmo. Stem af wie wat doet in de te organiseren activiteiten. Zijn er daarnaast ook tegenstanders of moeizame relaties waar u rekening mee dient te houden?

### *Is regionale samenwerking nodig?*

Onderzoek of de gemeente op regionaal niveau samen gaat werken en of er samenwerking op regionaal niveau nodig is. Het is belangrijk om vooraf helder te hebben hoe de samenwerking van de gemeente in de huidige situatie in de regio is binnen de verschillende beleidsterreinen. Wie met wie samenwerkt op de verschillende beleidsterreinen. En welke ontwikkelingen er bijvoorbeeld zijn richting een verdergaande regionale samenwerking. De gemeente voert de Wmo uit, ook de nieuwe taken. De gemeenteraad is een bepalende factor hierin. Besluitvorming vindt nog plaats op gemeentelijk niveau. Over het 'wat' besluit de gemeenteraad. Het 'hoe' werkt het college uit. Dit kunnen ze regionaal aanpakken. Hierop is minder invloed mogelijk.

Als gemeenten regionaal samenwerken, probeer er dan voor te zorgen dat een afvaardiging van de Wmo-raden en lokale belangenorganisaties ook mee mag denken en adviseren in de ontwikkeling van regionaal beleid. Belangenbehartigers werken op regionaal niveau al regelmatig samen, bijvoorbeeld op het onderwerp vervoer. Ook de ouderenbonden werken regionaal niveau vaak samen.

Organiseer bijvoorbeeld op regionaal niveau gezamenlijke bijeenkomsten van Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenorganisaties over onderwerpen die alle groepen raken en formuleer samen doelen voor het nieuwe beleid. Of organiseer een Wmo-voorzittersoverleg, of een overleg met raadsleden dat zich met specifieke onderwerpen bezig houdt, dat structureel bij elkaar komt, geïnformeerd en geraadpleegd wordt. Deze mensen kunnen besluiten weer terugleggen bij hun eigen Wmo-raad. In Peel en Maas zijn WWZ-teams, waarin regionale zorgaanbieders, zorgverzekeraars, gemeenten en burgers samen bedenken wat er nodig is.

### *Raadpleeg uw achterban*

Welke onderwerpen zijn belangrijk? Organiseer een raadpleging onder uw achterban: welke problemen, wensen en behoeften leven er? Of zorg voor een eenvoudig onderzoek of opiniepeiling. Vraag naar knelpunten én naar mogelijke oplossingen. Vraag ook voorbeelden uit de praktijk.

### *Bepaal daarna gezamenlijk uw standpunten*

Samenwerkende organisaties kunnen alleen effectief invloed uitoefenen, als ze weten wat ze samen willen bereiken en welke onderwerpen ze aan de orde willen stellen. Bepaal standpunten, stel prioriteiten, kies een focus. En stem af wat u gaat doen op onderwerpen die met elkaar te maken hebben.

#### *Tip:*

*Gebruik het overzicht met aandachtspunten over de kwaliteit van de extramurale begeleiding en persoonlijke verzorging en de specifieke behoeften en wensen die er zijn bij de achterban uit AVI-toolkit 4 (bijlage 1). Bepaal samen welke thema's voor uw organisaties belangrijk zijn in het gesprek met de gemeente.*

Als u met de gemeente in gesprek gaat, is niet alleen het onderwerp belangrijk, maar ook uw strategie: de manier waarop u uw boodschap brengt. Denk bij voorbereiding van het gesprek bijvoorbeeld aan:

- Invloed uitoefenen werkt alleen bij een duidelijk en concreet onderwerp waarover veel mensen zich druk maken. Het moet ook actueel zijn. Bekijk de laatste verkiezingsprogramma's en het huidige collegeprogramma. Komen uw punten daarin voor of niet? Wat wilt u verbeteren? Verdiep u in de lokale achtergronden, politieke context en geschiedenis van een onderwerp. Bekijk hoe andere gemeenten soortgelijke onderwerpen aanpakken.
- Zonder aansprekende boodschap weet niemand waar u voor staat. Bij beïnvloeden werkt een positieve boodschap beter dan een negatieve boodschap. Het persoonlijke verhaal is een belangrijke manier om zaken concreet te maken. Betrek hierbij de uitkomsten van de raadpleging onder uw achterban: wensen en behoeften, knelpunten en oplossingen. Formuleer uw aandachtspunten zo positief en SMART mogelijk. SMART wil zeggen: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden. Probeer uw wensen zó te formuleren dat ze 'aantrekkelijk' zijn voor de partijen. Streef naar een win-win situatie. Breng in de lijst een verdeling naar prioriteit aan. Hoe zakelijker - met cijfers en andere gegevens- onderbouwd uw argumentaties zijn, hoe beter. Gegevens en zakelijke argumenten, daar draait het om.
- Invloed uitoefenen vraagt om goed en sterk leiderschap: authentiek, charismatisch en deskundig. Maar de leider moet vooral de personificatie van het probleem zijn. Zoek bekende personen als ambassadeur: iemand die past bij de boodschap en doelgroep en die persoonlijk betrokken is.
- Communiceer gericht.
- Wees ook flexibel in uw doelen en strategie: werkt het niet? Stel dan bij.
- Leg waar mogelijk verbinding met andere thema's zoals Jeugdzorg en Participatiewet.

### *Zoek uit hoe ver uw gemeente is en hoe de besluitvorming gaat lopen*

- Al in fase 1 en 2 van de decentralisatie is inbreng van Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenbehartigers onmisbaar. Informeer daarom in welke fase de gemeente zich bevindt. Het kan zijn dat de gemeente beleid maakt binnen de reguliere cyclus. U kunt dan aansluiten door tijdens de fases binnen een cyclus mee te denken uw stem laten horen. Informatie over de cyclussen kunt u vinden in de leidraad De gemeentelijke beleidscyclus (AVI-toolkit 7). In de praktijk zal de kans aanwezig zijn dat de gemeente de reguliere cyclus niet geheel volgt. Sluit dan aan bij de stappen die de gemeente moet zetten om tot de nieuwe taken te komen.
- Vraag naar de lange termijn agenda van het college.
- Vraag beleidsnotities en het huidige coalitie- of collegeprogramma op.



- Kijk wat er al ligt en sluit daar uw acties op aan. Ga het wiel niet opnieuw uitvinden. U bereikt meer door aan te sluiten bij de wegen die door de gemeente al zijn ingeslagen en dus prioriteit hebben.

#### *Kies voor activiteiten op basis van de situatie in uw gemeente*

Besluit welke stappen u gaat zetten om u als partner te presenteren of om, als dat (nog) niet mogelijk is, of kies manieren om de voor uw achterban belangrijke punten onder de aandacht te brengen. Zie voor creatieve manieren paragraaf 'Aandacht vragen als nog geen overleg is' (p. 18).

#### *Maak een stappenplan*

- Maak een taakverdeling en een tijdpad. Houd rekening met de planning van politieke partijen, met hun inspraakmogelijkheden en met gangbare kanalen waarlangs zij informatie vergaren.
- Timing is belangrijk: als plannen in een verkennende fase zijn, komt uw inbreng anders 'binnen' dan wanneer er al geschreven wordt. Wees er zo vroeg mogelijk bij en overleg over uw inbreng op verschillende momenten.
- Bedenk wat u maximaal uit de lobby kunt halen en ook wat u minimaal wilt bereiken. Wat doet u alleen en wat doet u samen met andere cliëntenorganisaties? Maak van de samenwerking geen log bolwerk: houd het flexibel.

#### *Besluit over inzet van sociale media*

Sociale media hebben op grote schaal hun intrede gedaan in zorg en welzijn. Burgerparticipatie is communiceren en social media zijn daarvoor uitstekend geschikt. Het betreft interactieve websites, chatrooms, LinkedIn, Facebook en Twitter. Door de sociale media ontstaan er nieuwe netwerken waarbinnen er contact onderhouden wordt en informatie wordt uitgewisseld. Mensen maken zowel zakelijk als privé gebruik van social media en een steeds groter wordende groep is iedere dag online. Mensen gebruiken het onder andere om discussies in de politiek of zelfs de besluitvorming te beïnvloeden. Via sociale media kunt u snel informatie vinden en onderling uitwisselen, waardoor u veel efficiënter kunt functioneren.

Het wordt dus steeds belangrijker om gebruik te maken van de sociale media. Mede omdat lokale platforms kleiner worden en vergrijzen en jongeren en allochtonen zich minder goed thuis voelen in de oorspronkelijke vormen van burgerparticipatie. Zij houden via social media contact en wisselen zaken uit.

U kunt social media bijvoorbeeld voor:

- Activiteiten en ontwikkelingen volgen van organisaties of interessante mensen
- Mening geven over actuele zaken
- Met gelijkgestemden kennis en ervaring uitwisselen.

In bijlage 2 leest u hoe u Twitter, Facebook en LinkedIn kunt inzetten.

## **Het contact met de gemeente**

#### *Aandachtspunten voor het contact*

- Bekijk de kaders die er door het kabinet worden gepresenteerd niet als een gegeven waar u het maar mee te doen hebt, maar ga met elkaar in gesprek over oplossingen in plaats van de nadruk te leggen op de problemen die u denkt dat er gaan ontstaan. Hier hebben cliëntenorganisaties ook een rol ten aanzien van hun achterban! Niet alle maatregelen zijn negatief. Ontwikkel met elkaar binnen de gegeven omstandigheden, de bezuinigingen en veranderingen de juiste maatregelen.



- Ga het wiel niet uitvinden, er is al veel. Het gevaar bestaat dat gemeenten door de bezuinigingen weer minder gaan kantelen, maar zich gaan richten op efficiency. Verwijs naar dan de al eerder vastgestelde beleidsdoelen over de kanteling van aanbodgericht of verstrekkingengericht handelen naar vraaggericht handelen.
- Stel u op als partner en ondersteun de gemeente. Stel u daarbij oplossingsgericht op. Meer hierover leest u in de bijlagen.
- Probeer relaties op te bouwen binnen de gemeente en breng mensen iets.
- Denk vooraf al mee, wees proactief.
- Bespreek met uw gemeente welk rol u gezamenlijk zal spelen tijdens de komende periode.
- Houd het simpel en blijf ook informeel met elkaar in gesprek.

#### *Hoe legt u contact met de gemeente*

Zie de leidraad Rollen en taken bij de gemeente, voor informatie over het benaderen van de gemeentelijke medewerkers (AVI-toolkit 6).

## Welke stappen zijn van belang

#### *Laat de gemeente zien wat u kunt betekenen*

Zie de in hoofdstuk 2 genoemde voordelen van participatie.

#### *Tip:*

*Denk ook aan de komende gemeenteraadsverkiezingen. Na de zomer, van september tot december, worden door de partijen de laatste komma's op de i gezet m.b.t. de verkiezingsprogramma's. Grijp de gemeenteraadsverkiezingen aan om de eerst stappen in de participatie ten aanzien van extramuraal begeleiding en persoonlijke verzorging te zetten. Uitgebreide informatie hierover vindt u in de leidraad Invloed rond de gemeenteraadsverkiezingen (AVI-toolkit 3).*

#### *Begin met het stellen van vragen:*

Als u vragen stelt helpt u gemeenten om zich te realiseren wat zij al wel en wat zij nog niet weten. Wat belangrijk is voor de stappen die zij zelf nog moeten zetten om in kaart te brengen met welke groepen en aanbieders zij van doen krijgen. Op basis van de antwoorden kunt u zelf ook een volgende stap formuleren.

U kunt vragen stellen als:

- Hoeveel mensen maken er binnen de gemeente gebruik van de AWBZ?
- Om wat voor soort mensen gaat het?
- Waar wonen ze?
- Van welke zaken maken ze gebruik?
- Welke aanbieders of hulpverleners zijn daarbij betrokken?
- Hoe zit het met hun sociale netwerken?
- Hoe denkt u in contact te komen met deze mensen (en hun naasten)?
- Hoe wilt u deze mensen of burgers in het algemeen informeren over alle veranderingen en wat er van hen wordt verwacht?
- Hoe wilt u deze mensen betrekken bij het maken van nieuwe (beleids)afspraken?
- Welke van deze mensen hebben zich al gemeld bij 'het loket'?
- Welke voorzieningen wilt u minimaal overeind houden voor doelgroep x, y?

Probeer als het kan samen met de ambtenaren die de decentralisaties voorbereiden de thema's te benoemen waarop inspraak, advies of de mening gevraagd wordt van

cliëntenraden van zorginstellingen en van belangenbehartigers die lokaal actief zijn. Zo wordt de decentralisatie een gezamenlijke missie en is de betrokkenheid groot.

#### *Doe aan kennisoverdracht richting gemeenten*

Help de mensen die straks gebruikmaken van de regelingen aan de gemeente te vertellen waar zij tegenaan lopen, wat zij nodig hebben en hoe goed beleid eruit zou kunnen zien. Of laat professionals die met deze groep werken meer informatie geven over de doelgroep en wat zij nodig hebben of gebruiken.

Laat daarnaast ambtenaren, wethouders en medewerkers Wmo-loketten aan den lijve ondervinden hoe het is om met een functiebeperking te leven. Doel is dat zij zich, door zelf te ervaren, weten wat mensen nodig hebben en hoe zij mensen op de meeste efficiënte wijze kunnen helpen. Zelf ervaren is de beste leerschool!

#### *Informeer burgers gezamenlijk en bereid ze voor*

Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en belangenbehartigers spelen een belangrijke rol bij het voorbereiden van burgers op de decentralisaties. Dit is nodig om te voorkomen dat de doelgroep niet weet wat hen te wachten staat en bij wie men moet zijn. Burgers in het algemeen zullen geen grote behoefte hebben aan informatie over de decentralisaties. Toch wordt er een andere houding en ander gedrag van hen verwacht. Ook de 'gezonde' burger moet geïnformeerd worden.

Wmo-raden, AWBZ-cliëntenraden en belangenbehartigers en gemeenten kunnen dit gezamenlijk oppakken. Zij moeten bij dit transformatieproces echter geen taken van de gemeente overnemen, maar moeten vooral zorgen dat gemeenten hun taken goed vervullen. Stimuleren en monitoren dat informatie van gemeente en Rijksoverheid bruikbaar, toegankelijk en bereikbaar is: Wmo-raden, belangenbehartigers.

Om een idee te krijgen wat ze moeten weten en hoe ze geïnformeerd moeten worden, zie de leidraad 'Voorbereiden burgers op decentralisaties' (AVI-toolkit 2).

#### *Zoek verschillende ingangen bij de gemeente*

Zoek verschillende ingangen bij de gemeente, maar ga niet versnipperd in gesprek met de wethouder, het college, de ambtenaar en de gemeenteraad. Probeer hen gezamenlijk om tafel te krijgen. Laat dan de mensen om wie het gaat zelf vertellen 'hoe het zou kunnen' en presenteer oplossingen.

#### *Adviseer apart over de drie decentralisaties*

Of er nou alleen een Wmo-raad is of brede raad, in alle gevallen is het belangrijk om apart invloed uit te oefenen op de drie onderwerpen. De reden waarom is in hoofdstuk twee toegelicht. Er kan daarnaast ook een advies worden gegeven over de drie onderwerpen in samenhang, indien de gemeente de drie decentralisaties gezamenlijk oppakt.

#### *Tip:*

*Zorg dat u betrokken wordt bij de inkoop van extramurale begeleiding en persoonlijk verzorging. Zie leidraad 'Inkoopbeleid' (AVI-toolkit 5).*

#### *Rijk concrete oplossingen aan*

Rijk zeer concrete, met cijfers onderbouwde oplossingen of aanbevelingen aan. Ook over het toezicht op kwaliteit. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een voorbeeld-beleidsplan of een eigen voorbeeldverordening. En laat zien hoe groot het draagvlak van uw boodschap is.

### *Ga op zoek naar goede voorbeelden uit de praktijk en biedt deze aan*

Gemeenten hebben veel aan voorbeelden van succesvolle oplossingen voor beleidsvraagstukken en praktische werkmethoden uit de praktijk. Het geeft inzicht en een richting waarin de gemeente verder kan denken.

### *Goede voorbeelden van samenwerking*

- Een rondetafelgesprek met de gemeenteraad. Veel gemeenteraden kennen het fenomeen rondetafelgesprek. Er wordt een aantal partijen uitgenodigd waaronder bijvoorbeeld de cliëntenraad of Wmo-raad, maar ook een of meer aanbieders, woningbouwcoöperatie e.d. om samen met woordvoerders welzijn/Wmo van de gemeenteraad een gesprek te voeren over een bepaald onderwerp. Het is mogelijk om zelf enkele raadsleden of een fractie te benaderen en aan te geven dat het wellicht wenselijk is dat een dergelijk gesprek plaatsvindt. De burgers of de Wmo-raad dragen oplossingen aan voor beleidsvraagstukken en krijgen op hun beurt weer input. Adviezen kunnen vervolgens door de ambtenaar en wethouder gebruikt bij u het opstellen van het bestek.
- Een structureel overleg met de contact-ambtenaar met de portefeuille. Spreek iedere zes weken over wat er gaat er gebeuren. Zit voor het college en de gemeenteraad aan de slag gaan al met de ambtenaar om tafel.
- Ieder jaar wordt er op Texel een eilandbrede bijeenkomst georganiseerd met bestuurders, belangenbehartigers, patiëntenverenigingen en aanbieders. Belangrijke onderwerpen zoals de Kanteling worden besproken, zoals de Kanteling. In november 2012 heeft er al een bijeenkomst plaatsgevonden over de transities waarbij er informatie werd gegeven over het onderwerp, de wethouder aangaf hoe de gemeente ermee bezig was en waarbij de aanwezige burgers en cliënten input gaven.

### *Gevraagd en ongevraagd adviseren*

Platforms en adviesraden mogen gevraagd én ongevraagd advies geven aan gemeenten. Van groot belang daarbij is, dat u als raad of belangenorganisatie weet op welke (beleids-) terreinen en verordeningen u mag adviseren. En dat het een onderwerp is waar de gemeente zelf ook echt iets over mag zeggen. Bij ongevraagd advies geeft de raad of belangenorganisatie zelf advies zonder dat er door de gemeenteraad om gevraagd wordt. Bijvoorbeeld als er bepaalde signalen uit de achterban komen dat iets niet goed gaat. Bij gevraagd advies vraagt de gemeente hoe een raad of platform over een bepaald beleidsplan denkt. Uiteindelijk beslist de gemeente, maar het gevraagde advies kan daarbij zwaar mee wegen.

- Een advies begint altijd met een waarderende opmerking. Een manier om dat te laten merken is 'we zijn blij dat er een voorstel ligt' of 'bedankt voor dit voorstel'.
- Ieder plan of voorstel heeft goede dingen. Noem de positieve punten. En vertel waarom die goed zijn.
- Soms bent u het als platform/adviesraad niet eens met het plan. Het is slim om daarover vragen te stellen. Vraag om uitleg over de bedoeling. Zorg dat de tekst begrijpelijk is. En dat u weet wat de gemeente met een plan of voorstel wil bereiken.
- Ieder plan heeft dingen die anders moeten of beter kunnen. Vertel wat u vindt dat anders moet en waarom (redenen).
- Wat had er volgens u nog in moeten en waarom.

## **Burgerinitiatieven**

Beleidsmakers zijn erg geïnteresseerd in goed werkende initiatieven uit de praktijk. Wmo-raden, AWBZ-clientsraden en lokale belangenorganisaties kunnen gemeenten adviseren om burgerinitiatieven te omarmen. Omdat zij zo goed afgestemd zijn op de behoeften van de doelgroep en vaak niet alleen succesvol maar ook efficiënt zijn. Samen met de

initiatiefnemers kunt u aantonen wat er zo goed werkt aan hun aanpak en hoe de gemeente dit wellicht ook zou kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan het door ouders zelf organiseren van opvang en/of verzorging van hun kind met een beperking, of kinderopvang enz.

Andere goede voorbeelden zijn: horecagelegenheden, hotels en andere recreatieve organisaties die geheel toegankelijk zijn. Zij trekken een groter publiek omdat ze voor iedereen toegankelijk zijn.

## Aandacht vragen als nog geen overleg is

Meepraten is de belangrijke methode om te zorgen dat er aandacht is voor de punten die relevant zijn voor uw achterban. Is dit niet mogelijk, breng onderwerpen dan op een opbouwende oplossingsgerichte manier onder de aandacht.

Hieronder een aantal succesvolle praktijkvoorbeelden:

- Organiseer een ludieke actie die de pers haalt en laat letterlijk zien waar mensen met een beperking tegenaan lopen.
- Zet landelijke coryfeeën in en/of organiseer een debat met een landelijke coryfee.
- Biedt een manifest aan.
- Trek samen op met ondernemers. Als diverse lokale ondernemers erbij gebaat zijn dat een bepaalde situatie verandert, kan het veel opleveren om gezamenlijk een plan van aanpak te presenteren bij de gemeente of samen een project te starten.
- Kijk met humor naar een probleem.

*Voorbeeld:*

*Van een platform gehandicaptenbeleid gaat er - onaangekondigd - een mystery guest naar een ontoegankelijk gemeentelijk Wmo-loket. Deze gast meet de kwaliteit van de loketten. Naar aanleiding van zijn bezoek zijn hilarische beschrijvingen gemaakt van wat u zoal tegenkomt. Dit is aangevuld met concrete suggesties om zaken te verbeteren.*

- Zet nieuwe media in. Een belangenorganisatie maakte bijvoorbeeld in de gehele provincie foto's van de drempels die zij tegenkwamen en deelden die via Twitter. Door gebruik van de juiste # hashtags, werden deze door talloze mensen bekeken.
- Organiseer succes en vier feest. Succes is belangrijk. Niemand kan zonder succes. U kunt uw eigen successen organiseren. Dat zorgt voor tevreden vrijwilligers en bestuurders. Liefst natuurlijk over het bereiken van de kerndoelen van uw organisatie. Maar als dat niet lukt, zorg dan voor andere successen. Weeg bij het al dan niet starten van de activiteit mee wat de kansen op succes zijn. De activiteit moet relatief gemakkelijk te organiseren zijn. Leg de lat niet te hoog; een beetje oplossing is beter dan geen oplossing. Benoem en waardeer ook tussentijdse successen, zodat het niet te lang duurt voordat het succes behaald is. De resultaten moeten zichtbaar zijn (denk hierbij ook zeker aan publiciteit voor uw succes).
- Beloon mensen en organisaties. Het platform gehandicaptenbeleid gaat er bijvoorbeeld van uit dat als men resultaten wil bereiken, dat men dan beter kan belonen dan straffen. Er is in de gemeente een keurmeester aangesteld. Die keurt (horeca) bedrijven op toegankelijkheid. De winnaar ontvangt een prijs uit handen van de wethouder. Het resultaat is een positieve manier van Burgerparticipatie; aandacht in de media en bij de politiek voor oplossingen bij toegankelijkheidsproblemen.
- Organiseer een aantrekkelijke informatiemiddag. Organiseer een middag waarbij er gesproken wordt over een voor de doelgroep belangrijk onderwerp waar zij veel

vragen over hebben. Zo trekt u een groot publiek. U kunt tijdens de activiteit ook andere onderwerpen onder de aandacht brengen.

*Voorbeeld:*

*Een goed voorbeeld was een bijzonder goed bezochte themabijeenkomst over seksualiteit en mensen met een verstandelijke beperking. Een onderwerp dat veel ouders en verwanten van deze mensen bezighoudt. Het resultaat? Erg veel mensen die op de activiteit van de afkwamen en die niet naar een 'gewone' vergadering zouden zijn gekomen. Veel belangstelling van de media, een groot aantal journalisten besteedde aandacht aan de organisatie. Ook de gemeente zag hoe groot en breed de achterban eigenlijk was.*

## 5. Verder lezen

**Meer informatie over het beïnvloeden van beleid bij de decentralisatie AWBZ-Wmo vindt u onder meer in de volgende publicaties.**

*Handreiking Samen sterk - Stroomlijning Burgerparticipatie in het sociale domein.* Landelijke Cliëntenraad en Koepel Wmo-raden, januari 2013.

*Leidraad Gesprek tussen AWBZ-cliëntenraad en Wmo-raad.* AVI-toolkit 1, april 2013.

*Leidraad Invloed rondom de gemeenteraadsverkiezingen.* AVI-toolkit 3, april 2013.

*Leidraad Inkoopbeleid.* AVI-toolkit 5, mei 2013.

*Leidraad Rollen en taken bij de gemeente.* AVI-toolkit 6, mei 2013.

*Leidraad De gemeentelijke beleidscyclus.* AVI-toolkit 7, mei 2013.

*Modellen voor lokale participatie - Een zoektocht naar toekomstbestendige, lokale burger- en cliëntenparticipatie.* Koepel Wmo-raden, Movisie en Zorgbelang Noord-Holland, maart 2013.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. *Vertrouwen in burgers.* Amsterdam: Amsterdam University Press, 2012.

## Bijlage 1: Oplossingsgerichte burgerparticipatie

**Wmo-raadsleden, AWBZ-cliëntenraden en lokale belangenbehartigers die zich opstellen als een partij die met de gemeente meedenkt en denkt in oplossingen, krijgen meer voor elkaar dan mensen die zich slechts focussen op wat er niet goed gaat en wat een gemeente beter zou moeten doen. Hieronder leest u de door belangenbehartigers zelf genoemde factoren die maken dat de gemeente hen graag betreft als 'partner'.**

### *Proactief en positief*

Wees proactief en positief in de samenwerking met de gemeente en andere partijen. Maar benader mensen niet te pas en te onpas. Een positieve insteek kan u veel opleveren, terwijl één negatieve opmerking alles onderuit kan halen.

### *Overkoepelende doelstelling en lange termijn visie*

Zoek een overkoepelende doelstelling en ontwikkel een brede visie op de lange termijn. Formuleer die in heldere en positieve termen en houd daar aan vast. Draag de visie vervolgens op positieve wijze uit, maak anderen enthousiast en krijg hen mee in het gedachtegoed.

### *Strategisch plan*

Werk uw visie uit in een plan. En werk met een planmatige aanpak. Denk in een lange termijn strategie. Kijk wat er werkelijk bereikbaar is en hoeveel tijd u erin kunt steken. Maak een tijdschema.

### *Bekend en zichtbaar*

Zorg dat men u kent en ziet. Wees niet bescheiden, laat van u horen! Als men u kent, kan men u als dat nodig is ook later om advies vragen. Herhaal uw boodschap steeds weer op een opbouwende manier. Door aan anderen uit te leggen wat u doet en wat uw achterliggende overtuigingen zijn. Maak (in)formeel kennis. Presenteer u naar de buitenwereld als één raad met één stem. Benader zeker de raadsleden uit uw persoonlijke netwerk. Een goed contact met de betreffende ambtenaar is erg belangrijk. Zoek actief naar personen die openstaan voor samenwerking en in die in de organisatie voldoende draagkracht hebben om gewenste veranderingen gedaan te krijgen.

### *Goede relatie*

Investeer in een goede relatie met de gemeente. Zorg dat u bekend bent met de manier waarop het inspreken binnen uw gemeente is geregeld. Maak structurele afspraken over de momenten waarop u een wethouder spreekt. Zorg dat u de juiste namen hebt van de juiste personen op de juiste beleidsterreinen. Kijk of mensen in uw netwerk hen ook persoonlijk kennen. Probeer met alle politieke partijen, groot en klein, een band op te bouwen. Met goede contacten wordt u als belangenorganisatie soms geïnformeerd door de politiek voordat zaken openbaar zijn. U hebt meer kans op succes bij een raadslid waarvan de partij meedoet aan college van burgemeester en wethouders (B&W).

### *Constructief profiel*

Profileer uzelf op een constructieve manier. Draag oplossingen aan en doe hanteerbare suggesties. Concentreer u op dingen die wel lukken en blijf het punt van discussie herhalen en beargumenteren. Geef altijd voorbeelden, reken iets voor of leg uit wat een goed alternatief is. Maak het werkelijk. U heeft meer kans op succes bij een wethouder of als veel partijen uit de raad u steunen.

### *Netjes*

Speel het netjes. Verplaats u in de positie en belangen van uw gesprekspartner en wees bereid om compromissen te sluiten. Luister altijd wat de ander te zeggen heeft. Bespreek zijn/haar argumenten.

### *Professioneel*

Wees professioneel. Weet waarover u praat en met wie, communiceer duidelijk, maak duidelijke adviezen, zorg voor (externe) deskundigheid. Bouw structureel voortgangscntroles in na het geven van een advies en blijf betrokken.

### *Positieve publiciteit*

Zorg voor positieve publiciteit: Zoek 'goede' publiciteit. Een verwachtingsvol stukje in de krant of een leuke PR-stunt een goed idee. Meet positieve resultaten breed uit en zeg als het niet zo wil vlotten iets als: "Wij hopen dat ... snel een positief standpunt zal innemen over..." Bedenk dat raadsleden en wethouders graag met u worden gesignaleerd. Samen op de foto in de krant is gunstig.

### *Tijdig*

Wees er op tijd bij. Speel in op actuele zaken die spelen bij de gemeente.

### *Goede voorbereiding*

Bereid goed voor. Bij activiteiten: Monitoren – bereid u voor door een dossier op te bouwen. Houd bij wat er mis gaat en wanneer het is misgegaan. Zorg dat veel mensen in de gemeente hun ervaringen bijhouden. Breng de conclusies centraal bij elkaar. Cijfers zijn belangrijk. Bij documenten: Beoordelen - vindt u dit een goed stuk? Welke onderdelen wilt u verbeteren? Vergelijk de dit beleidsstuk met dat van andere gemeenten: is het slechter, beter of hetzelfde? Inspraak tijdens commissie of raadsvergadering: bezoek eerst de betrokkene van de gemeente voordat u inspreekt, laat hem/haar het stuk zien. Cijfers zijn belangrijk, maar ook persoonlijke dagboekjes om problemen te registreren zijn een goed hulpmiddel.

### *Expertise*

Zorg voor de juiste kennis. Kennis is macht. Zorg dat u begrijpelijke en onafhankelijke informatie krijgt. Weet wat het beleid is, kijk de stukken van tevoren in. Vraag aan ambtenaar van gemeente om alle stukken. Bijvoorbeeld om een kopie van het beleidsstuk of de modelverordening en een overzicht van alle andere afspraken of regelingen. Cliëntenparticipanten (als Wmo-raadsleden) dienen conceptbeleidsplan en Wmo-verordeningen tijdig te kregen.

### *Samenwerken*

Zoek brede samenwerking op met andere lokale organisaties, en benut uw netwerk optimaal. Compensatieplicht gaat verschillende groepen in de gemeente aan. Neem contact met elkaar op en werk zoveel mogelijk samen. Kijk bij de volgende stappen bij welke organisatie welke deskundigheid heeft, wie welk netwerk heeft dat voor het doel ingezet kan worden.

### *Gebruik elkaars kracht*

Ook is het verstandig als individu of als belangenorganisatie, na te gaan welke formele adviesorganen een gemeente kent en in hoeverre het zinvol is om hiermee in overleg te treden. Deze formele adviesorganen, zoals een gehandicaptenplatform of een seniorenraad, hebben vaak structureel overleg met de gemeente en kennen vaak goede argumenten. Val andere cliëntenorganisaties nooit af! Dit verzwakt ook uw eigen positie. Met ruziënde partijen kan de politiek zich gemakkelijk aan verantwoordelijkheden onttrekken.

### *Brede doelgroep*

Vertegenwoordig een brede doelgroep. Het draait allemaal om uw achterban. Praat niet over organisaties, maar over mensen. Hoe meer draagvlak, hoe serieuzer u door de gemeente,



wordt genomen. Praat altijd over een collectief probleem. Als u over individuen gaat praten, wordt er vaak niet geluisterd.

#### *Ervaringsdeskundig*

Zet uw eigen ervaringsdeskundigheid en die van burgers in. Gebruik input van de gebruikers en zoek naar nieuwe verbindingen met burgers.

#### *Duidelijke afspraken*

Maak duidelijke afspraken. Vraag of de verantwoordelijke persoon er daadwerkelijk iets aan wil doen en wanneer. Maak duidelijke afspraken, dan kan hij er via de notulen op gewezen worden dat hij iets beloofd heeft.

#### *Kort en duidelijk*

Wees kort en duidelijk. Houd het kort en duidelijk, dan heeft u iemands persoonlijke aandacht.

#### *Afwisseling*

Wissel elkaar af. Lukt het niet om iets gedaan te krijgen, stuur dan eens een ander gezicht. Het is het proberen waard.

#### *Breder dan gemeente*

Richt u pijlen niet alleen op de gemeente. Betrek diverse organisaties bij uw doelstelling. Leg ook contact met de directeur van het bedrijf of de afdeling die verantwoordelijk is voor de uitvoering (bij vervoer bijvoorbeeld taxibedrijf).

#### *Out-of-the-box*

Denk buiten de kaders. Sta open voor onverwachte of niet direct voor de hand liggende kansen, en bedenk vervolgens op creatieve wijze hoe deze kunnen aansluiten bij uw eigen visie.

## Bijlage 2: Sociale media

### Vormen van sociale media en toepassing daarvan.

#### Twitter

Twitter is een vluchtig medium waarin u korte berichten kunt wisselen met andere twitteraars. Met Twitter bereikt u snel een grote groep mensen. Als u pakkende zoektermen gebruikt zullen meer mensen uw bericht lezen. U kunt ook verwijzen naar een website of LinkedIn. Mogelijkheden zijn: interessante mensen of organisaties volgen, gevolgd worden: bekendheid organisatie vergroten, snel en makkelijk contacten leggen en informatie vinden of verspreiden

Praktische voorbeelden: <http://wethouder.twittergids.nl> geeft een overzicht van twitterende wethouders, het plaatsen van een oproep voor nieuwe vrijwilligers en uitnodigingen verspreiden, bijvoorbeeld aan plaatselijke wethouders.

#### LinkedIn

LinkedIn is een zakelijk netwerk, waarin u connecties aangaat met bekend uit uw eigen netwerk. (werk en vrijwilligerswerk) Op LinkedIn hebt u uw eigen profiel waar u uw CV toonbaar maakt voor connecties uit uw eigen netwerk. LinkedIn biedt de mogelijkheid om met andere geïnteresseerden informatie en kennis uit te delen in discussiegroepen. Voor veel thema's zijn er discussiegroepen over bijvoorbeeld de Wmo, AWBZ, burgerparticipatie (Wmo-koepel e.d.). Maar u kunt ook voorbeelden van beleid in vergelijkbare gemeenten opvragen en vinden. Mogelijkheden zijn: met gelijkgestemden informatie en ervaringen in groepen uitwisselen, nieuwtjes, dagelijkse/wekelijkse updates via e-mail, interessante contacten maken, netwerk benutten. Voorbeelden: discussiegroepen starten ter ondersteuning van een bijeenkomst, om bijvoorbeeld input te vragen of na te vragen, ervaringen en documenten delen in discussiegroepen, nieuwe onderwerpen uit discussiegroepen en verzoeken voor nieuwe connecties ontvangt u per mail.

#### Facebook

Facebook is een informeel netwerk om interesse te delen met vrienden en bekenden. Interessant voor belangenbehartigers om in contact te komen met de achterban.

Mogelijkheden: Facebook heeft drie verschillende soorten pagina's:

1. Vriendenpagina: Mensen die u of uw platform kent (vrienden, familie, kennissen, collega's)
2. Groepenpagina: Verzameling mensen die fan zijn van een bepaald idee, persoon, product of merk
3. Bedrijvenpagina: Profiel van een bedrijf of organisatie: nieuws verspreiden of band met achterban versterken.



## Programma Aandacht voor iedereen

De leidraad over het beïnvloeden van beleid rond de transitie AWBZ-Wmo door gesprekspartner te worden is een uitgave van programma Aandacht voor iedereen.

Het programma Aandacht voor iedereen is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie van de AWBZ-begeleiding en hun rol daarbij. De adviezen en ondersteuning van het programma zijn een belangrijk instrument bij het versterken van de Wmo-raden en belangenbehartigers. Een onderdeel van het programma is het beschikbaar stellen van bruikbare hulpmiddelen voor Wmo-raden, cliëntenraden en belangenbehartigers.

Het programma wordt gefinancierd door het ministerie van VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: CG-Raad, CSO, Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo, Platform VG, VCP en Zorgbelang Nederland. Aandacht voor iedereen werkt nauw samen met het Transitiebureau van VNG en VWS.

Voor meer informatie over Aandacht voor iedereen en over de activiteiten en de ondersteuningsmogelijkheden die het programma kan bieden, kunt u contact opnemen met het programmasecretariaat:

Programma Aandacht voor iedereen  
Postbus 1038  
3500 BA Utrecht  
T 030 291 6622  
[secretariaattransitie1@cg-raad.nl](mailto:secretariaattransitie1@cg-raad.nl)