

‘ALS JE DE DOELGROEP ZELF BETREKT, SCHIET JE SNELLER RAAK.’

‘Tegenwoordig maak je geen beleid meer zonder de stakeholders te betrekken.’ Dat zegt Bob van der Meijden van de VNG. Samen met zijn collega’s Elise Luijcx en Maartje van Boekel belicht hij de waarde van cliëntenparticipatie. Waarin ligt voor gemeenten de motivatie? En wat levert het op voor de kwaliteit van beleid en dienstverlening?

Het betrekken van cliënten bij beleidsontwikkeling levert simpelweg beter beleid op. Over die motivatie zijn de drie gesprekspartners het snel eens. Maartje van Boekel is projectleider implementatie VN-verdrag Handicap, Elise Luijcx en Bob van der Meijden richten zich onder meer op participatie in de Wmo en vernieuwing van de lokale democratie, dus in die zin op alle inwoners. Die verschillende aanvliegroutes van burgerparticipatie levert meteen al interessante inzichten op over het al dan niet bestaan van een onderscheid tussen inwoners en cliënten. Van Boekel: ‘Het is niet zo dat het VN-verdrag alleen over cliënten gaat. Iemand met een scootmobiel krijgt die doorgaans wel via de Wmo, maar er zijn ook mensen met een fysieke beperking die gewoon bij de bouwmarkt een set wandbeugels voor de badkamer aanschaffen.’

Verhelderend

Het gaat er volgens Van Boekel vooral om dat beleid inclusief vorm krijgt, in de zin van verschillende soorten inwoners erbij betrekken. Ze noemt als voorbeeld de inspiratiesessies die de gemeente Maastricht, samen met de lokale coalitie voor inclusie, organiseert. Een doel daarvan is om ambtenaren en mensen met een beperking vanuit wederzijds perspectief te laten kijken. ‘Bij die sessies zijn mensen met verschillende soorten beperkingen. Dat werkt over en weer heel verhelderend. Ze leren van elkaar wat de drempels in de toegankelijkheid zijn. Voor iemand in een rolstoel is het misschien nieuw dat een slechtiende baat heeft bij goed gemarkeerde trap treden. Voor iemand met autisme kan het een nieuw inzicht zijn dat een mobiel pinautomaat voor een persoon in een rolstoel een uitkomst is.’ Misschien zit de grootste winst er wel in dat mensen met een beperking op deze manier ook meer begrip krijgen voor onwetendheid bij ambtenaren over de exacte pijnpunten in het beleid. ‘Daarin schuilt een grote waarde van cliënten betrekken bij beleid. Het helpt beide kanten om actief na te denken over wat er nodig is.’

Agenderen

Van der Meijden voegt toe dat gemeenten in het verleden vaak dure bureaus inschakelden voor informatie over wat nodig was voor mensen met een beperking. ‘Waarom zou je dat doen? Als je het ook aan de mensen zelf kunt vragen?’ waarna hij meteen benadrukt dat cliëntenparticipatie op zich niets nieuws is. ‘Maar in de Wmo 2015 staat niet meer expliciet hoe dat vorm moet krijgen. Dat is voor gemeenten zeker een motivatie om nieuwe vormen te onderzoeken: minder formeel, sociaal domein breed, meer thema- en doelgroepgericht.’ In een moeite door benoemt hij ook de motivatie voor de aanpalende gemeentelijke ambitie om de lokale democratie te vernieuwen. ‘Gemeenten zien de groeiende kloof tussen overheid en burger en willen inwoners vaker en op andere manieren betrekken dan alleen eens in de vier jaar in het stembokje. En ook in een vroeger stadium, door het agenderen van vraagstukken ook bij inwoners neer te leggen, soms zelfs inclusief budget.’ Elise Luijcx vult aan: ‘Op die manier kom je veel dichterbij te zitten op wat er speelt in de straat, waar mensen om vragen. Dat levert beter beleid op.’

Geen meerkeuzezuil

Van Boekel brengt opnieuw het thema inclusiviteit in, en de vraag hoe zich dat verhoudt tot initiatieven als de G1000. Luijcx reageert: 'Dit soort experimenten met vernieuwing van de democratie is altijd aanvullend. Het kan niet in de plaats komen van het betrekken van specifieke doelgroepen.' Van der Meijden is het met haar eens: 'Je kunt van brede experimenten niet verwachten dat ze alle gemeentelijke taken bestrijken. Zoals het verstrekken van Wmo-voorzieningen als scootmobielen of huishoudelijke hulp, daar blijft toch de waarde van specifieke adviesraden sociaal domein zitten.' Het betrekken van specifieke doelgroepen levert ook betere dienstverlening op, weet Luijcx. 'Als je de doelgroep zelf betreft, schiet je sneller raak. In de Drechtsteden bijvoorbeeld, daar heeft cliëntenparticipatie geleid tot een betere inrichting van de werkpleinen. Cliënten worden daar nu ontvangen door een gastheer of -vrouw, in plaats van door de meerkeuzezuil die voor veel mensen onzekerheid oplevert. De vraag is nu veel sneller helder.'

Persoonlijke drive

Naast de meer extrinsiek gedreven motivaties als beter beleid en dienstverlening, of het overbruggen van de kloof tussen inwoners en overheid, speelt intrinsieke motivatie ook vaak een rol bij de kartrekkers van cliëntenparticipatie en inclusiviteitsagenda's. Het adagium 'niets over ons zonder ons' is een waarde op zich. Van Boekel, enthousiast: 'Dat zie ik mooi terugkomen bij de gemeenten die zich hebben gemeld als koplopergemeente voor het VN-verdrag. Elke gemeente legt andere accenten, passend bij de lokale situatie. Neem Breda bijvoorbeeld. Een van de initiatiefnemers van het aan de gemeente gelieerde toegankelijkheidsplatform is een hoteleigenaar met een ernstig gehandicapte nicht. Hij redeneert vanuit haar ervaringen en zijn eigen commerciële belangen. Hij maakt collega ondernemers bewust van de economische waarde van toegankelijkheid: de familie-uitjes met een man of dertig kunnen alleen bij drempelloze accommodaties plaatsvinden. Die eigen insteek per gemeente maakt het authentiek. Dat is zó mooi om te zien, die persoonlijke drive.'

Gebruikte bron:

<https://maastrichtvooriedereen.nl/wp-content/uploads/2018/02/Train-de-trainer-Bewustwording-Bejegening-Programma-en-draaiboek.pdf>