

# Droom en Daad

Inventarisatie van goede voorbeelden van beleidsparticipatie  
Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang (BW en MO) en  
versterkingswensen van de regio  
voor beleidsparticipatie en belangenbehartiging BW en MO

Gemaakt voor de Meerjarenagenda BW MO.

**Stichting Werkplaats COMO**  
**MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid**

## Colofon

Dit is een uitgave van:

MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid  
Stichting Werkplaats COMO

Gemaakt door:

Jenny de Jeu (Stichting Werkplaats COMO)

Jetske de Jong (MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid)

Met medewerking van de projectgroep bestaande uit:

Edo Paardekooper Overman (Stichting Werkplaats COMO)

Greetje Senhorst, Nic Vos de Wael en Cisca Goedhart (MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid)

Tekstredactie: Nynke Geertsma (MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid)

Illustraties: Sandra Heemskerk. Illustraties mogen uitsluitend gebruikt worden met bronvermelding.

Amersfoort, mei 2019

## Inhoud

Inhoud .....	3
Inleiding .....	4
Hoofdstuk 1: Begrippen en context .....	6
Hoofdstuk 2: Werkzame elementen .....	9
Hoofdstuk 3: Wensen voor versterking in de regio.....	16
Hoofdstuk 4: Elf goede voorbeelden uitgelicht.....	21
Meer informatie .....	41
Informatiebronnen.....	41
Bijlage 1 Overzicht bouwstenen en bijbehorende activiteiten .....	43

## Inleiding

*‘Eigenlijk heel vanzelfsprekend: betrek de mensen om wie het gaat!’*

### **‘Nothing about us without us’**

Mensen voor wie beleid bedoeld is willen serieus betrokken worden in de totstandkoming van dit beleid. *‘Nothing about us without us!’* is een bekende veelzeggende uitspraak. Immers, de mensen die het betreft zijn de experts over hun eigen leven! Het levert bovendien beleid op dat beter aansluit op de praktijk. Nog steeds is het zo dat nog niet overall mensen die het betreft goed en tijdig betrokken worden en dat er op sommige plekken vooral óver in plaats van mét mensen gepraat en besloten wordt.

Voor het kortlopende project ‘Droom en Daad’ zijn Werkplaats Cliënten Organisaties Maatschappelijke Opvang (WP COMO) en MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid (MIND) samen op zoek gegaan naar:

- Goede voorbeelden van beleidsparticipatie en belangenbehartiging
- Wensen voor versterking van regionale cliënten- en naastenorganisaties

Deze inventarisatie richt zich op beleidsparticipatie en belangenbehartiging beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Veel voorbeelden zijn mogelijk ook bruikbaar voor andere werkvelden. De opbrengst van deze inventarisatie wordt gebruikt in de [Meerjarenagenda beschermd wonen en maatschappelijke opvang](#) (MJA BW MO). In de MJA BW MO werken diverse landelijke organisaties een aantal jaren samen om te komen tot sociale inclusie voor mensen die gebruik maken van beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

### **Thema’s Meerjarenagenda**

In deze agenda wordt gewerkt aan ambities rond een aantal belangrijke thema’s:

1. Cliëntondersteuning, ervaringsdeskundigheid en betrokkenheid omgeving
2. Lokale, regionale en landelijke samenwerking
3. Wonen
4. Vroegsignalering en schulden
5. Participatie, werk en inkomen
6. Toegang
7. Kwaliteit en vraaggerichtheid van ondersteuning
8. Continuïteit van zorg en ondersteuning

Nadat deze MJA BW MO al was gestart is het [Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren](#) gestart. Dit programma hangt nauw samen met de MJA BW MO. Een deel van de voorbeelden, tips en informatie uit deze inventarisatie is ook bruikbaar in de belangenbehartiging en beleidsparticipatie door en voor jongeren die te maken hebben met dakloosheid.

### **Van inventarisatie naar inspiratie**

We willen graag mensen en organisaties die stappen vooruit willen zetten een steuntje bieden met de kennis en ervaring die verzameld is. We willen ze enig houvast en overzicht geven, evenals ideeën, inspiratie en concrete voorbeelden. Of je nu voor een gemeente, instelling voor beschermd wonen of maatschappelijke opvang of cliënten- of familieorganisatie werkt: ga vooral ook eens kijken bij zo’n goed voorbeeld of pak de telefoon. Er gebeurt al heel veel moois, leer van elkaar. Je hoeft het wiel niet uit te vinden, er zijn al een heleboel wielen.

Deze publicatie is geschreven voor mensen en organisaties die zich bezighouden met beleidsparticipatie, belangenbehartiging en medezeggenschap in de context van beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Denk aan cliënten- en familieorganisaties, cliëntenraden en

familieraden, adviesraden, belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen. Daarnaast is het ook bestemd voor gemeenten, welzijnsinstellingen, woningcorporaties, instellingen voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang en ggz-instellingen.

### **Versterkingswensen**

We inventariseerden niet alleen goede voorbeelden, maar ook versterkingswensen van regionale cliënten- en familieorganisaties. Organisaties gaven aan wat zij nodig hebben om hun werk te kunnen (blijven) doen. Die verkenning levert belangrijke aanknopingspunten op voor de versterking van regionale cliënten- en familieorganisaties. Dit kunnen deze organisaties niet alleen, daar zijn vele andere partijen bij nodig om te komen tot fundamentele versterking. Een stevig fundament is wat in de praktijk voor veel regionale organisaties nog ontbreekt of veel te wankel is.

In onze verkenning hebben we ook de instellingsgebonden medezeggenschap meegenomen. Cliëntenraden en familieraden (en jongerenraden en ouderraden) alsook gemeentelijke adviesraden geven ook vorm aan de stem van cliënten en familie. Het werk van cliëntenraden, familieraden en gemeentelijke adviesraden is vaak verbonden met het werk van regionale cliënten- en familieorganisaties. Het 'speelveld' en de samenwerkingen van alle betrokken organisaties omvat een heleboel, om dat te verhelderen hebben we een organogram gemaakt.

De inventarisatie leverde ook op dat we een aantal werkzame elementen voor beleidsparticipatie en belangenbehartiging konden onderscheiden en beschrijven. Deze werkzame elementen zouden we graag door ontwikkelen tot een bruikbaar instrument.

### **Wat is er nodig?**

Bij de wensen van de regio's om belangenbehartiging en beleidsparticipatie te versterken komt vooral naar voren om de basis te versterken, zodat organisaties toegerust worden om hun werk te doen. Dat betekent basisfinanciering en financiering voor een langere periode. Ook valt op dat er niet goed bekend is hoe het gaat in de regio: we pleiten voor monitoring van de situatie in de regio: welke organisaties en raden zijn er? Hoe staat het met de beleidsparticipatie en belangenbehartiging? Waar zijn de witte vlekken? Waar gaat het goed? Waar gaat het niet goed? Kennisdeling en samenwerking zijn ook belangrijke thema's. We zien een rol voor de organisaties die meedoen met de MJA beschermd wonen en maatschappelijke opvang om te helpen onder andere de regionale organisaties te versterken. Om zo te komen tot versterking van belangenbehartiging en beleidsparticipatie door mensen (en hun naasten) die gebruik van beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Zodat de mensen om wie het gaat in staat worden gesteld om zoveel mogelijk zelf vorm en richting te geven aan hun eigen leven. We zijn verheugd dat een aantal partners van de Meerjarenagenda zich daartoe al positief hebben uitgelaten en graag met ons meedenkt in een vervolgtraject.

We hebben veel respect voor al die mensen die zich vanuit hun eigen ervaringen dag in dag uit (vaak onder lastige omstandigheden) inzetten om positief bij te dragen aan het leven van andere mensen. Allemaal mensen die hun dromen omzetten in daden!

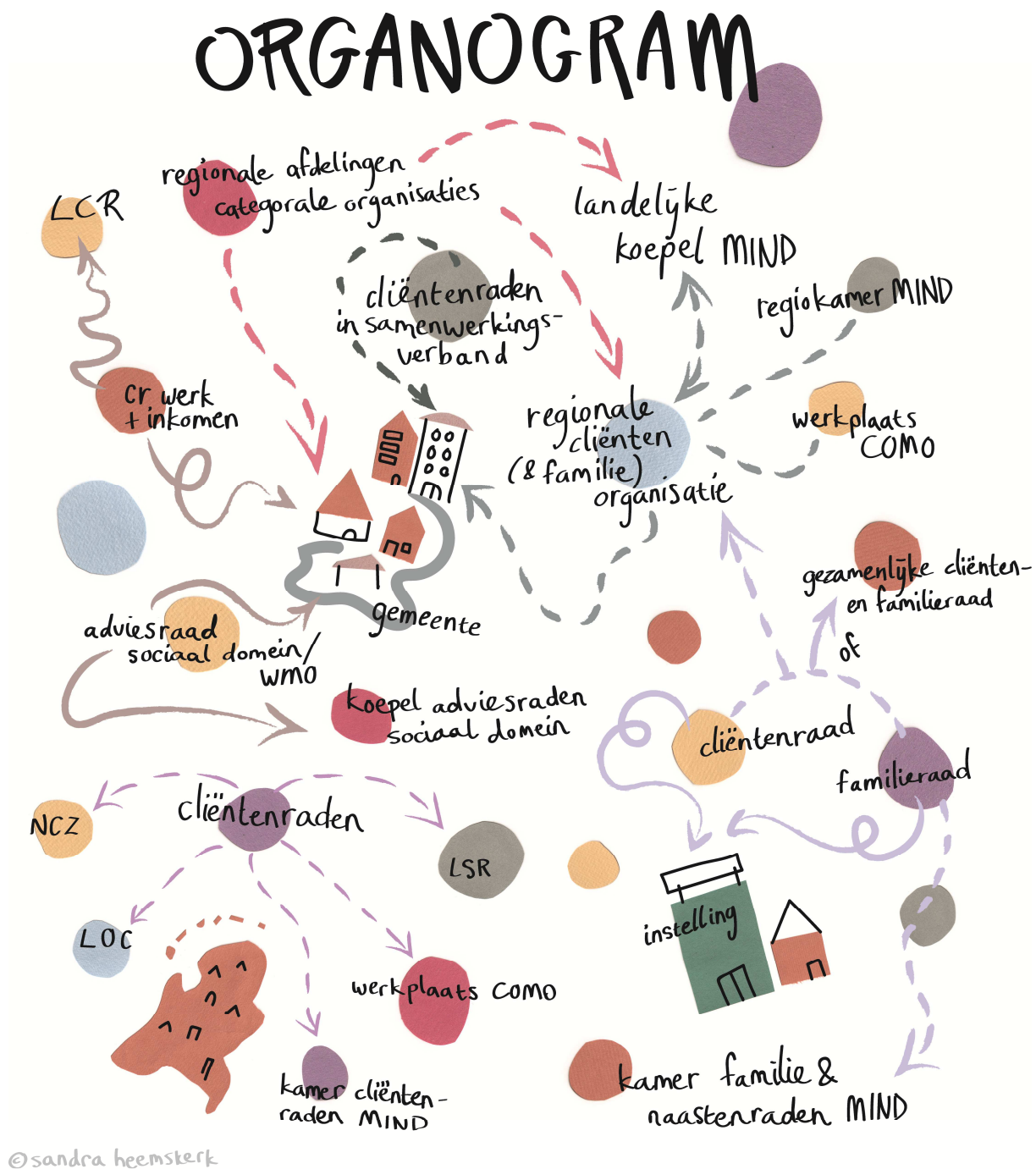
Jenny de Jeu  
Jetske de Jong

# Hoofdstuk 1: Begrippen en context

Belangenbehartiging en beleidsparticipatie voor en door mensen die gebruik maken van beschermd wonen en maatschappelijke opvang en hun naasten vindt plaats op vele manieren en in verschillende contexten. In dit hoofdstuk proberen we de context en het 'speelveld' te verhelderen.

## 1.1 Organogram

Het organogram laat zien dat er vele (onderdelen van) organisaties zijn die zich op verschillende niveaus bezig houden met belangenbehartiging, beleidsparticipatie en medezeggenschap.



## 1.2 Beleidsparticipatie versus belangenbehartiging

De inventarisatie die wij hebben gedaan richt zich op beleidsparticipatie én belangenbehartiging.

Beleidsparticipatie richt zich op het betrokken worden in het vormgeven van beleid.

Belangenbehartiging gaat over opkomen voor de belangen van meestal een specifieke groep. Dit kan zowel zijn voor individuele belangen als ook voor de belangen van meerdere mensen, ofwel collectieve belangen. In dit stuk hebben we het vooral over collectieve belangenbehartiging.

Belangenbehartiging en beleidsparticipatie zijn nauw met elkaar verbonden.

## 1.3 Medezeggenschap

Met medezeggenschap bedoelen we de collectieve medezeggenschap binnen een instelling. Dit is – afhankelijk van het type instelling - vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Instellingen voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang vallen onder deze medezeggenschapswetgeving en dienen dus een cliëntenraad te hebben. Voor jeugdigen is de medezeggenschap opgenomen in de Nieuwe Jeugdwet. Medezeggenschap wordt vormgegeven in een cliëntenraad.

In steeds meer instellingen komen naast cliëntenraden ook familieraden. Omdat familieleden en instellingen het belangrijk vinden dat ook familieleden medezeggenschap hebben. Deze familieraden hebben nog geen wettelijke basis, aan een wettelijke basis wordt gewerkt. Als we in deze publicatie spreken van ‘familieraden’ bedoelen we daarmee ook ‘familie- en naastenraden’. In de maatschappelijke opvang zien we geen familieraden.

Cliëntenraden en familieraden werken soms samen. Er zijn onderwerpen waarbij cliëntenraad en familieraad op één lijn zitten. Ook zijn er zaken waarin zij het niet met elkaar eens zijn. Op een paar plekken werken cliëntenraad en familieraad zo nauw samen dat zij een samengestelde raad vormen met zowel cliënten als familieleden van cliënten.

Cliëntenraden ggz zijn verenigd in de Kamer Cliëntenraden bij MIND. Ook zijn er drie koepels (LOC/LSR/NCZ) die zich bezighouden met cliëntenraden en (mede)zeggenschap. Cliëntenraden RIBW komen jaarlijks bijeen op initiatief van de RIBW Alliantie. Familieraden ontmoeten elkaar in de Kamer Familie- en naastenraden bij MIND.

## 1.4 Ervaringsdeskundigheid, ervaringskennis, cliëntervaring, familiedeskundigheid

Veel termen worden op verschillende manieren gebruikt. Als je twee mensen hebt betrokken bij beleid die zelf ook cliënt zijn, wil dat niet zeggen dat je dan ook ervaringsdeskundigen hebt betrokken. Immers: zijn deze twee cliënten in staat om hun eigen ervaring te overstijgen en collectieve ervaringen van andere cliënten mee te nemen in hun verhaal en zienswijze?

Als we in dit stuk spreken over ervaringsdeskundigheid, bedoelen we daarmee zowel cliënt-ervaringsdeskundigheid als ook familie-ervaringsdeskundigheid. De termen familie en naasten worden in de praktijk door elkaar gebruikt.

*‘Ervaringsdeskundigheid is het vermogen om op grond van eigen herstelervaring voor anderen ruimte te maken voor herstel. De kennis die door reflectie op de eigen ervaringen en ervaringen van deelgenoten is vergaard, aangevuld met kennis uit andere bronnen, wordt op een professionele manier ingezet ten behoeve van anderen’.* Van: [Kennisplein ‘De Ervaringsdeskundige’](#).

## 1.5 Bouwstenen voor participatie en herstel

In de brochure [‘Bouwstenen voor participatie en herstel’](#) van MIND worden bouwstenen voor participatie en herstel omschreven die in elke gemeente of regio aanwezig zouden moeten zijn om mensen met een psychische kwetsbaarheid de ruimte te bieden vanuit eigen regie hun leven (weer)

op te bouwen. In het onderdeel met bouwstenen gericht op de context zien we een bouwsteen beleidsparticipatie. Deze bouwsteen valt onder het blokje 'context'.

In de bouwsteen beleidsparticipatie onderscheiden we de volgende activiteiten:

- Meldpunt, signaleren, onderzoek
- Belangenbehartiging en ondersteuning cliëntenparticipatie
- Faciliteren regionale afstemming belangenbehartigers

Het is van belang dat alle bouwstenen in voldoende mate aanwezig zijn, de bouwstenen hebben elkaar nodig, versterken elkaar en hangen samen.

Zie figuur 1 met de bouwstenen in bijlage 1.

## 1.6 Beleidscyclus

Het maken van beleid kent een volgorde in activiteiten of fasen. Dat wordt de beleidscyclus genoemd. Een versimpelde weergave van de beleidscyclus is als volgt:

- Agenderen
- Beleidsvoorbereiding
- Vaststellen van beleid
- Uitvoering van beleid
- Evaluatie

Na de evaluatie gaat het proces weer verder met agenderen van de voorgestelde wijzigingen, de beleidsvoorbereiding en zo verder. En dat gaat vaak met horten en stoten; het is meestal geen gelijkmatig, soepele cyclus. Zo kan bijvoorbeeld de vaststelling van beleid jaren op zich laten wachten. In hoofdstuk 2 over werkzame elementen komen we terug op de beleidscyclus.





## Hoofdstuk 2: Werkzame elementen

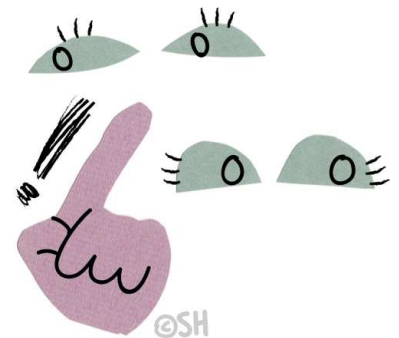
Beleidsparticipatie, belangenbehartiging en medezeggenschap omvatten meerdere elementen. Tijdens onze zoektocht naar goede voorbeelden en het praten met allerlei mensen en organisaties zagen we bepaalde elementen steeds weer terug komen met betrekking tot het werk van belangenbehartiging en beleidsparticipatie. Vaak zijn deze elementen in combinatie nodig om resultaat te behalen. Verschillende elementen worden met wisselende nadruk ingezet. Keuze voor welk element je veel aandacht geeft verschilt per organisatie, context en persoon. Iedereen heeft verschillende kwaliteiten en ook organisaties zijn soms goed in verschillende dingen.

De werkzame elementen zijn niet als stappenplan bedoeld. Gebruik die elementen die je nodig hebt bij jouw beleidsparticipatie, belangenbehartiging en medezeggenschap. De elementen kunnen je helpen om inzicht en overzicht te krijgen, helpen om keuzes te maken. Inzetbaar voor reflectie, teambuilding, samenwerking en strategiebepaling. We onderscheiden de volgende elementen die zinvol zijn bij beleidsparticipatie, belangenbehartiging en medezeggenschap.

### 2.1 Signaleren

Als belangenbehartiger of cliëntenorganisatie kun je actief informatie ophalen over problemen of knelpunten. Of meer passief: dus alleen als verschillende mensen een bepaalde zaak melden en het toch wel opvalt dat beleid niet werkt of dat er een probleem is.

Voor belangenbehartiging en beleidsparticipatie zijn twee zaken van belang. Dat is in de eerste plaats registratie van signalen. Wat gebeurt er met informatie van de doelgroep die via medewerkers of vrijwilligers binnenkomt? In de tweede plaats: hoe kom je van signalen naar een besluit om er iets mee te doen. Wanneer en hoe besluit je als organisatie: hier moet iets aan gedaan worden? Overigens kunnen signalen ook positief zijn. Soms kun je ook signaleren dat iets goed gaat!

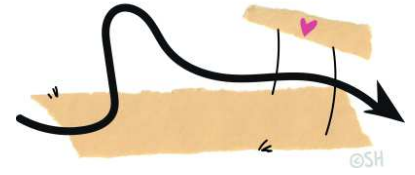


Bekijk eens hoe jouw organisatie omgaat met signalen:

- > Wanneer is iets een signaal?
- > Op welke manier 'vind' je signalen?
- > Hoe vind je signalen van zaken die complex zijn of waar een taboe op rust, of waar niemand iets over meldt maar wat wel een probleem kan zijn voor de mensen die het betreft?
- > Hoe worden signalen bijgehouden?
- > Hoe herkent jouw organisatie dat er meerdere gelijksoortige signalen zijn?
- > Wat doet jouw organisatie met signalen?
- > Hoe bundelen verschillende organisaties hun signalen?
- > Wanneer wordt een signaal lokaal opgepakt? En wanneer is een signaal relevant voor landelijke overlegtafels?
- > Weet je landelijke overlegtafels te vinden? Maak je er gebruik van?

## 2.2 (Realistisch) Doel bepalen: wat wil je bereiken?

Het stellen van een haalbaar en realistisch doel is van groot belang. Welke verandering wil je realiseren? Hoe ziet een bepaalde situatie eruit als je doel bereikt is? Maak het concreet, niet iedereen heeft een zelfde beeld bij bijvoorbeeld 'goede hulp'. Soms kan het helpen je doel in kleinere haalbaarere stapjes te hakken. Dan kun je iets stapje voor stapje bereiken, in plaats van dat je een doel nastreeft dat te groot is om in één keer te bereiken. Vier ook de succesvolle kleine stapjes!



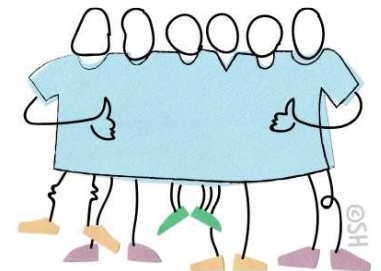
## 2.3 Kernboodschap bepalen

Kies een heldere kernboodschap: waar draait het om bij jouw beleidsparticipatie? Wat wil je veranderen? Wat wil je niet meer? Maar ook: wat wil je juist wel? Wees niet alleen ergens 'tegen' maar benoem in je kernboodschap dat wat je wel wil. Hoe duidelijker de boodschap, hoe duidelijker je deze kunt uitdragen. Natuurlijk gaat het vaak om complexe problemen en mentaliteitsverandering, die veel meer tijd kosten. Bij beleidsparticipatie helpt het als je concrete acties met concrete doelen met een heldere kernboodschap benoemt. Dan kun je heel goed duidelijk maken waar je voor staat, kun je werken aan zichtbaarheid van je groep of organisatie en kun je doelen bereiken en successen vieren.



## 2.4 Medestanders zoeken/Samenwerken

Samen sta je sterker. Je kunt kennis delen, samen weet je meer, je kunt er meer mensen bij betrekken, taken verdelen en je kunt vooruitgang en tegenslag delen. Ook kun je samen meer aandacht genereren. Ga na wie je natuurlijke partners zijn. Bij een gemeenschappelijke actie met een andere groep of organisatie hoef je het niet over alles eens te zijn. Zoek de overeenkomsten en werk daarin samen.



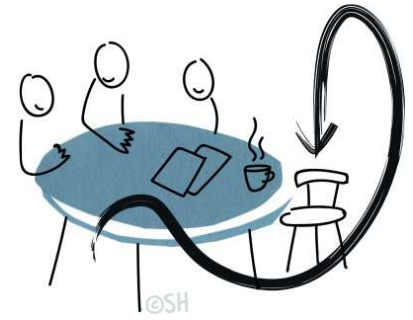
## 2.5 Onderzoek doen

Verzamel informatie om na te gaan of meer mensen een bepaalde klacht hebben. Of omdat je benieuwd bent hoe mensen een situatie of beleid ervaren. Informeer niet alleen naar ervaren problemen, maar vraag ook naar mogelijke oplossingen, soms weten mensen zelf heel goed wat er nodig is. In een onderzoek maak je je knelpunt aantoonbaar. Door eerst goed onderzoek te (laten) doen kun je je advies goed onderbouwen of kracht bij zetten. Onderzoek door mensen met ervaringskennis of ervaringsdeskundigen, voegt nog iets extra's toe. Betrek in ieder geval ervaringsdeskundigen bij het opstellen van de onderzoeksdoelen en de vragen in het onderzoek. Uitvoering van het onderzoek, bijvoorbeeld interviews door ervaringsdeskundigen of mensen met ervaringskennis vraagt wel om training, begeleiding en ondersteuning. Je hoeft onderzoek niet altijd zelf te doen, je kunt er ook voor zorgen dat anderen goed onderzoek doen. Het is wel aan te bevelen om goed betrokken te worden bij het onderzoek.



## 2.6 Op de juiste plek aan de juiste tafel komen

Daar waar de besluiten genomen worden, moet je aan tafel zien te komen. Dat zal bij beschermd wonen en maatschappelijke opvang meestal de gemeente zijn. En het kan ook zijn dat de besluitvorming gedelegeerd is naar een regionaal orgaan. Dat moet je dus eerst uitzoeken. Zorg dat je weet waar de dingen die voor jouw achterban relevant zijn besproken en vooral ook besloten worden. Er is geen recept voor hoe je daar aan tafel komt. Een duidelijke boodschap, een goed onderbouwd verhaal, een netwerk, kennis van zaken en een beetje geluk (de juiste persoon op de juiste plaats op de juiste tijd), zal je zeker helpen.



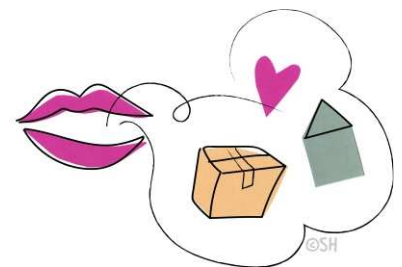
## 2.7 Lobbyen

Lobbyen is iets waar je vaak jarenlang mee bezig bent. Steeds weer breng je je zienswijzen onder de aandacht van de mensen die je in beweging wil brengen, veelal bij politici of gemeentemensen. Zorg dat men jou ook kent, bouw een relatie op. Zorg dat je goede informatie geeft waar de mensen waar je iets van gedaan wil krijgen iets aan hebben. Heb aandacht voor timing, wellicht wil iemand zich best op jouw thema richten als daar kansen liggen. Lobby is ook: tijdig goede input leveren voor verkiezingsprogramma's. Zo kun je al in een vroeg stadium jouw punten onder de aandacht brengen. En: herhalen en volhouden! Complexe thema's in beweging brengen vraagt jarenlange inzet van belangenbehartigers.



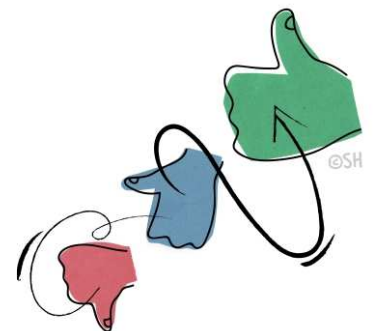
## 2.8 Verhalen vertellen (op verschillende manieren)

Maak gebruik van verhalen, breng de leefwereld tot leven. Ga er niet van uit dat je gesprekspartner allerlei dingen wel weet en begrijpt. Vertel concreet waar mensen tegenaan lopen maar vertel ook hoe het anders kan. Vertellen kun je op vele manieren doen: met praten, filmpjes of theater. Ook op andere artistieke manieren kun je een verhaal vertellen. Welk verhaal wil je vertellen? Wat wil je laten zien? Door een verhaal gaat het niet meer over 'beleid' maar gaat het over mensen. Ook in je beleidsmatige werk kun je zorgen dat er verhalende elementen in zitten, zodat je ook in een adviesrapport goed laat zien waar mensen concreet tegenaan lopen.



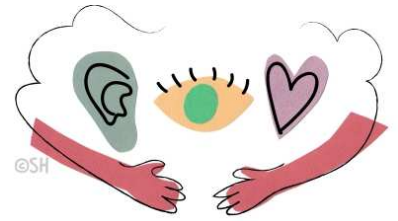
## 2.9 Mogelijkheden en oplossingen zoeken: wat wil je wél?

Blijf niet hangen en steeds herhalen wat je niet wilt. Formuleren welke mogelijkheden jij ziet, wat je wel wil en hoe dat mogelijk zou kunnen, geeft een heel ander gesprek. Vaak maakt het je verhaal of je kernboodschap ook krachtiger.



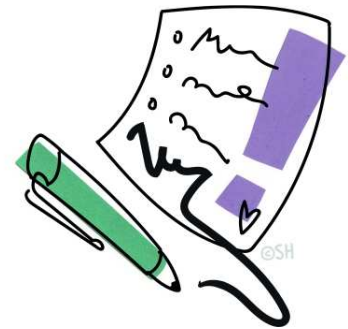
## 2.10 Gehoord en gezien worden (voelen)

Dit heb je zelf niet helemaal in de hand, want dat is wat een ander doet. Je kunt er wel aan werken dat je gehoord en gezien wordt. Je hebt invloed op de wijze waarop je zelf communiceert. Een duidelijk doel, een heldere kernboodschap, een goed plan, je netwerk benutten etc. helpt zeker. En dan hangt het ook nog van andere factoren af of je gehoord en gezien wordt, zoals de concurrentie met andere onderwerpen die aandacht vragen en de ontvankelijkheid van de persoon of personen waar je je op richt.



## 2.11 Afspraken maken

Als je aan de juiste tafel zit en gehoord wordt door de beleidsmakers, instelling en politici, is het van belang om afspraken te maken. Concrete afspraken over wat het vervolg is, over wanneer je weer aan tafel zit, wanneer de volgende stap gezet wordt en wie wat doet. Hoe concreter, hoe beter. En als de afspraken niet nagekomen worden, trek je aan de bel. Eerst vriendelijk met schriftelijke en mondelinge verzoeken. Als de afspraken niet nagekomen worden, bedenk je een vervolgplan.



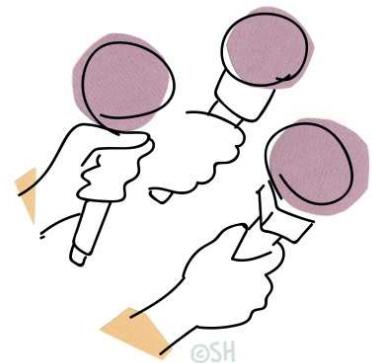
## 2.12 Actievoeren

Door (ludieke) acties kun je aan het publiek, politiek en bestuur duidelijk maken wat je wilt. Dat hoeft geen demonstratie op het Malieveld te zijn. Een actie in jullie eigen gemeente of bij jullie instelling, waarmee je duidelijk maakt wat je wilt dat er verandert, kan een aanvullend middel van beleidsparticipatie zijn. Ook kun je laten zien dat de maat echt vol is, dat er echt iets moet veranderen. Bijvoorbeeld in een tentje voor het gemeentehuis overnachten om duidelijk te maken dat er gebrek is aan woningen. Publieksvriendelijke acties om de publieke opinie positief te beïnvloeden zijn raadzaam.



## 2.13 PR en pers

Maak gebruik van de pers om je standpunten duidelijk te maken. Met een stuk in de lokale krant bereik je veel mensen, waaronder gemeenteraadsleden en wethouders. Gebruik het als aanvulling op andere methoden van beleidsparticipatie. Blijf wel zoveel mogelijk in gesprek met je gesprekspartner. 'Communiceren via de media' kan moeilijkheden opleveren die je doel in de weg staan. Als je in een instelling een beleidsverandering wilt bereiken, kun je uiteraard gebruikmaken van interne of externe media. Maar altijd geldt: blijf in gesprek met de directie en bestuurders. Soms is het misschien wel echt nodig om de pers te betrekken om iets te bereiken, maar houd wel goed voor ogen of je je doel ermee bereikt. En als je een succes te vieren hebt, kun je ook iemand van de gemeente of instelling erbij betrekken en de pers uitnodigen. Dat is positieve aandacht waar iedereen bij wint. Gebruik pers en PR niet alleen om je standpunten onder de aandacht te brengen, maar werk ook aan je permanente zichtbaarheid en bekendheid. Voor veel organisaties is het al lastig hun eigen achterban te bereiken. Maak ook plannen hoe social media zoals Facebook en Twitter kunnen bijdragen aan het bereiken van je doelstellingen.



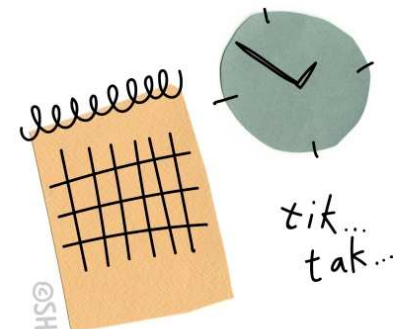
## 2.14 Lokaal - regionaal - landelijk

Hierbij gaat het niet alleen om waar beleid gemaakt wordt, dus op welk niveau je iets moet aankaarten. Het kan ook zijn dat het lokaal begint, je kaart bij de gemeente iets aan de mensen om wie het gaat bij de uitvoering van beleid tegenaan lopen. Dan blijken dat er regionaal afspraken gemaakt zijn. Dan moet er dus op regionaal niveau iets gebeuren. Of dat het lokaal uitgevoerd wordt, maar toch vooral landelijk beleid is, waar de verandering plaats moet vinden. In Nederland zijn verschillende overheden en bestuurslagen met verschillende verantwoordelijkheden, maar ze zijn ook allemaal verbonden met elkaar. Hetzelfde geldt voor cliënten- en familieorganisaties en medezeggenschapsorganen<sup>1</sup>. Stel jezelf een aantal vragen: is dit iets wat we zelf moeten oppakken en aankaarten? Of moeten we dit bij een cliënten- en/of familieorganisatie op een ander niveau onder de aandacht brengen? Zijn er wellicht andere regio's waar dit ook speelt? Is het nuttig daarmee samen te werken? Landelijke cliënten- en/of familieorganisaties hebben lokale en regionale signalen uit het hele land nodig om hun werk goed te kunnen doen. Ze kunnen niet ruiken hoe het in jouw regio eraan toegaat, informeer hen actief als er zaken spelen die mogelijk groter zijn dan je regio of die ook voor andere regio's relevant kunnen zijn. De koepels hebben elk hun eigen methoden om signalen uit het land te vernemen.



## 2.15 Timing

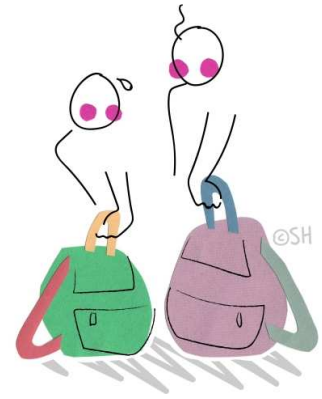
Wanneer kaart je iets aan? De beleidscyclus laat zien dat er altijd momenten in het beleidsvormingsproces zijn waarop je invloed kunt hebben op het beleid. Het sterkst ben je als je bij alle momenten van het beleidsproces aanwezig kunt zijn. Dat betekent bijvoorbeeld: dat je invloed uitoefent op een onderwerp dat geagendeerd wordt en hoe het geagendeerd wordt. Vervolgens met beleidsambtenaren een bijdrage kunt leveren aan de beleidsvoorbereiding en via de gemeenteraad en wethouders invloed kunt uitoefenen op de besluitvorming. Om dan bij de evaluatie – vaak enkele jaren later – de zaken die niet deugen aan te kaarten en zo het beleid te verbeteren. Dan ben je alweer bezig met agenderen en beleidsvoorbereiding. En timing is ook: het ijzer smeden als het heet is. Als een onderwerp actueel wordt, dat van wezenlijk belang is voor de mensen waar jij voor staat, niet aarzelen: maak gebruik van het moment en spring erop in. Timing is bijvoorbeeld ook: wanneer ga je signalen ophalen, wanneer doe je een onderzoek of wanneer geef je een interview?



<sup>1</sup> Zie organogram belangenbehartiging, beleidsparticipatie en medezeggenschap op pagina 6.

## 2.16 Geduld/doorzettingsvermogen

Beleed beïnvloeden is een kwestie van een lange adem. Vaak een hele lange adem. Tussentijds succes vieren is van belang. Ook daarom is planmatige beleidsbeïnvloeding aan te bevelen. Een stap gezet is een succes: gehoord worden is een stap. Een gesprek met de gemeente (ambtenaren, gemeenteraadsleden of de wethouder) is een stap. Een geplaatst artikel is een stap.



## 2.17 Kennis/educatie/scholing/coaching/leren van anderen/nieuwsgierigheid

De basis van leren is nieuwsgierigheid: meer willen weten. Er gebeurt heel veel op het terrein van beleidsbeïnvloeding, beleidsparticipatie en belangenbehartiging. Je kunt heel veel van wat er elders gebeurt leren. Dus ga op werkbezoek en beperk je niet tot je eigen regio! Er zijn scholingsmogelijkheden in je eigen regio of landelijk. Bijvoorbeeld bij de lokale vrijwilligerscentrale worden vaak nuttige trainingen geboden, landelijk biedt [www.pgosupport.nl](http://www.pgosupport.nl) diverse trainingen ook voor mensen actief in lokale beleidsparticipatie. De koepels voor cliëntenraden bieden ook scholing gericht op medezeggenschap. Coaching van medewerkers of een team kan het functioneren enorm verbeteren.



## 2.18 Diversiteit

We bedoelen hier diversiteit op verschillende terreinen: in de samenstelling van je team. Mensen met verschillende achtergronden en deskundigheden kunnen elkaar versterken. Denk ook aan de mensen die wat minder goed betrokken worden of in beeld zijn. Hoe kun je zorgen dat hun stem ook gehoord wordt? Zorg wel dat je het veilig houdt voor iedereen: dat iedereen aan het woord komt en inbreng heeft op wat je gaat doen. Diversiteit gaat ook over het inzetten van verschillende methoden om beleid te beïnvloeden. Succesvolle beleidsparticipatie is vaak het gevolg van het inzetten van een paar methoden, die elkaar aanvullen en versterken. Zie bijvoorbeeld: de kostendelersnorm.



## 2.19 Werkzame elementen inzetten in de beleidscyclus

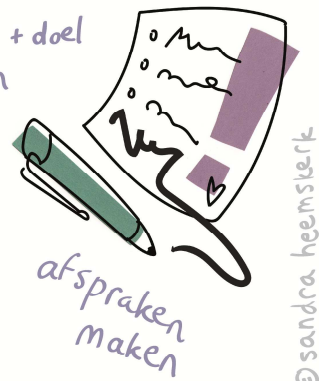
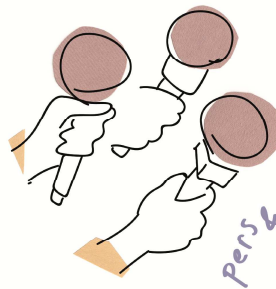
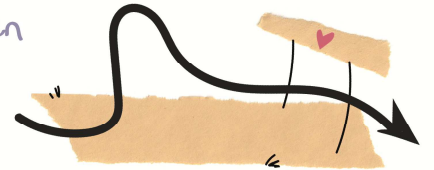
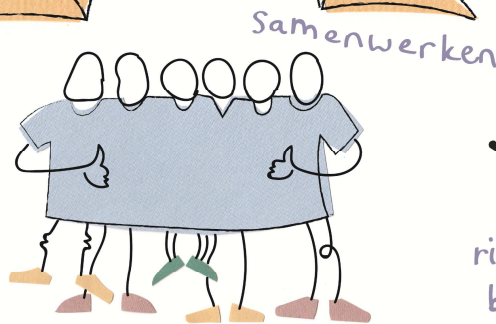
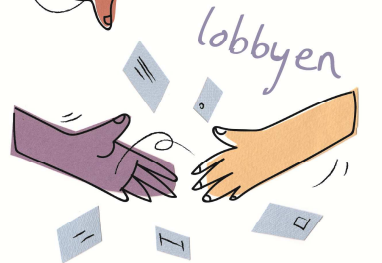
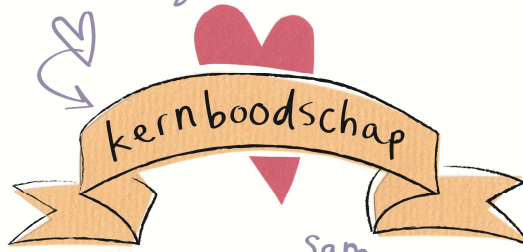
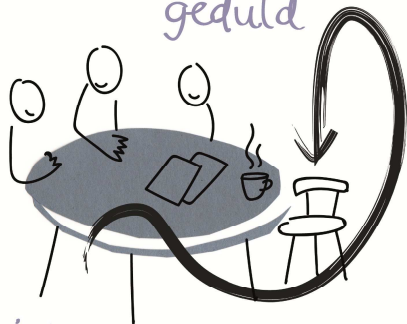
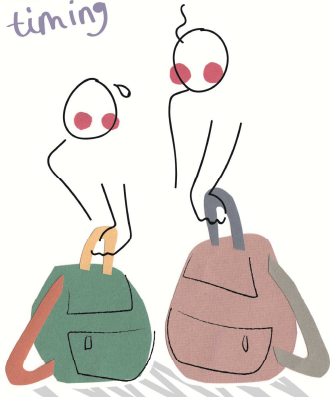
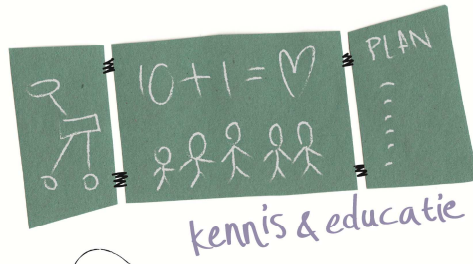
In elke fase van de beleidscyclus kun je invloed uitoefenen en kun je de werkzame elementen inzetten. Het is steeds weer kiezen waar wat goed is om in te zetten: bepaal je doel en beslis welke elementen je kunt inzetten om dat doel te berekenen. (zie ook 1.6 met uitleg over beleidscyclus)

Als organisatie kun je met de werkzame elementen zelf aan de slag. Je kunt in je organisatie de volgende vragen stellen:

- Welke elementen zet jouw organisatie vooral in?
- Waar is je organisatie goed in? (Waar zijn je medewerkers en vrijwilligers goed in?)
- Welk element zet jouw organisatie niet of nauwelijks in? Waarom niet?

Tip: Maak een plan!

- Wat wil je bereiken? Hoe wil jouw organisatie zich verder ontwikkelen?
- Welke elementen kun je daarvoor inzetten?
- Hoe geef je invulling aan de verschillende elementen?
- Hoe kun je andere partners zoals bijvoorbeeld de gemeente hierin betrekken?



© sandra heemsterk

# werkzame elementen



## Hoofdstuk 3: Wensen voor versterking in de regio – wat hebben regionale organisaties nodig om hun werk goed te kunnen doen?

In dit hoofdstuk gaan we in op de wensen van regio's om belangenbehartiging en beleidsparticipatie voor mensen in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen te versterken. We hebben deze wensen geïnventariseerd bij verschillende mensen en organisaties in de regio, onder andere in twee expertsessies, een aantal werkbezoeken en telefonische interviews. Veel zaken zijn overigens al jaren bekend en worden in diverse onderzoeken steeds weer aangetoond maar onvoldoende opgelost. Regionale organisaties doen nog veel meer dan belangenbehartiging en beleidsparticipatie. Onze inventarisatie heeft zich wel tot deze thema's beperkt. Veel bevindingen gaan echter ook op voor andere onderdelen en werkzaamheden binnen het werk van regionale organisaties. Bij de goede voorbeelden van belangenbehartiging en beleidsparticipatie werd een aantal versterkingswensen al genoemd. De VNG heeft onder gemeenten een oproep voor goede voorbeelden verspreid, hier is heel weinig op gereageerd.

### 3.1 Gebrek aan monitoring

We weten onvoldoende hoe het gaat met de regionale organisaties: er is geen monitor voor regionale cliënten- en familieorganisaties. Sommige organisaties verdwijnen stilletjes uit beeld. Ze trekken soms wel aan de bel als de boel op instorten staat, maar ook landelijke organisaties zijn niet altijd in staat om deze regionale organisaties te 'redden'. We weten wel dat de basis voor veel organisaties eigenlijk te broos en smal is. Op sommige plekken in het land is zelfs helemaal geen cliënten- en/of familieorganisatie, dit zijn de zogenaamde 'witte vlekken'. Adviesraden kunnen moeite hebben om mensen uit de achterban te bereiken en betrekken. De draagkracht van organisaties kan erg verschillend zijn. Ook binnen de instellingsgebonden medezeggenschap is er onvoldoende zicht op cliëntenraden en familieraden. Op de eigen website heeft elke instelling vaak wel een cliëntenraad, of er werkelijk sprake is van een functionerende raad zoals bedoeld in de WMCZ of Jeugdwet is nog maar de vraag. Het is ook onvoldoende in beeld hoe het gaat met adviesraden sociaal domein, participatieraden en cliëntenraden werk en inkomen.

**Advies** → Ontwikkel een structurele monitor waaruit duidelijk blijkt hoe het werkelijk gaat met belangenbehartiging en beleidsparticipatie vanuit regionale cliënten- en familieorganisatie, medezeggenschap en adviesraden.

### 3.2 Taakverzwaring: de belangenbehartiging staat onder druk!

Regionale cliënten- en familieorganisaties hebben er de afgelopen jaren veel taken bijgekregen. Door de decentralisaties hebben gemeenten meer taken op het gebied van WMO, Participatiewet en Jeugdwet. Er zijn veel veranderingen en er zijn tegelijk veel zaken die in de praktijk van mensen die te maken hebben met beschermd wonen en maatschappelijke opvang niet goed gaan. Het aantal programma's over veelal complexe onderwerpen dat over de regio's wordt uitgerold is enorm. Regionale organisaties moeten heel strak prioriteren waar ze hun tijd in stoppen als het gaat om onderwerpen die voor cliënten en naasten allemaal heel belangrijk zijn. Onderwerpen die vaak ook een grote samenhang hebben. In een aantal zeer relevante dossiers vindt geen of nauwelijks beleidsparticipatie plaats omdat regionale organisaties dit niet kunnen bemensen. Veel van de actievere mensen bij regionale organisaties zijn erg actief, dat maakt dat zij veel netwerk en kennis hebben, maar dat maakt tegelijk ook kwetsbaar. Regionale organisaties doen vaak werk wat anders niet gedaan wordt en zij bereiken groepen die vaak anders niet bereikt worden. Vele organisaties geven aan: de belangenbehartiging staat onder druk. Uiteraard heeft dit alles gevolgen voor de inbreng van het cliënten- en familieperspectief op diverse belangrijke onderwerpen. Voor



cliëntenraden, familieraden en adviesraden is het vaak ook schipperen met de hoeveelheid tijd en de hoeveelheid taken en dossiers.

**Advies** → Maak de taakverzwaring inzichtelijk en bespreekbaar met gemeenten en zorginstellingen. Ga samen na wat nodig is om al het werk te realiseren.

### 3.3 Versterking van de organisatie – de basis financieren

Regionale organisaties willen vooral in staat worden gesteld om hun werk goed te kunnen doen: basisfinanciering voor de organisatie, niet elk jaar veel tijd en energie hoeven steken in het verkrijgen van subsidies en continuïteit. Of het steeds maar weer moeten aantonen van de noodzaak van je bestaan. Regionale cliëntenorganisaties zijn vaak financieel afhankelijk van meerdere gemeenten en financiers, dat maakt dat veel tijd in het aanvragen en verantwoorden van financiering gaat, waar geen vergoeding voor is. Er wordt immers vooral geld voor concrete activiteiten gegeven door gemeenten en fondsen. Veel mooie activiteiten zijn slechts een project en kunnen daardoor niet worden voortgezet. Regionale organisaties doen heel veel voor vaak erg weinig geld. Bij een enkele organisatie is zelfs geen sprake van subsidie, financieren vrijwilligers met maar weinig geld de hoognodige zaken en steken zelfs mensen zich persoonlijk in de schulden om het werk van de cliëntenorganisatie voort te zetten.

**Advies** → Gemeenten, neem verantwoordelijkheid voor het financieren van een voldoende stevige basis voor regionale cliënten- en familieorganisaties.

### 3.4 Beleidsparticipatie door ervaringsdeskundigen

Een ander belangrijk punt dat regionale organisaties naar voren brachten, is het ondersteunen van cliënt- en familievertegenwoordigers en ervaringsdeskundigen bij beleidsparticipatie en belangenbehartiging. Zowel technisch als inhoudelijk. Dus: hoe doe je dat effectief? Maar ook: goed voorbereid zijn op ingewikkelde onderwerpen.

Als mensen worden uitgenodigd door instanties om te participeren in beleid is het nog niet altijd vanzelfsprekend dat de onkosten van deze vrijwilligers worden vergoed, bijvoorbeeld de gemaakte reiskosten. Dit is ook aan de orde als mensen worden uitgenodigd voor bijvoorbeeld meepraten over het landelijke actieprogramma dak- en thuisloze jongeren. Als belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen al zijn aangesloten bij een regionale organisatie, wil dat niet zeggen dat deze regionale organisatie ook kosten kan dragen voor het reizen naar een landelijke bijeenkomst (dus vaak ver weg en hoge reiskosten). Veel belangenbehartigers in deze sector beschikken niet eens over het basisbedrag van €20,- om überhaupt met hun OV-chipkaart te kunnen reizen. Laat staan dat ze enorme bedragen kunnen voorschieten. Voor mensen met leefgeld bijvoorbeeld kan een relatief klein bedrag al niet gemist worden.

**Advies** → Mensen betrekken houdt ook in dat je zorg draagt voor het (voor)financieren van onkosten zoals reiskosten. Doe dit op een wijze die past bij de mensen die je betreft. Wil je mensen betrekken met weinig geld? Wees daar dan sensitief in en houd daar rekening mee. Mensen hebben schroom om te vertellen dat ze iets niet kunnen betalen. Bespreek met de betreffende organisaties en/of ervaringsdeskundigen hoe een en ander het beste geregeld kan worden.

**Advies** → Realiseer een kwalitatief aanbod van trainingen gericht op beleidsparticipatie en belangenbehartiging voor cliënt- en familievertegenwoordigers en ervaringsdeskundigen. Zorg dat dit aanbod goed aansluit bij de sector en mensen vanuit beschermd wonen en maatschappelijke opvang. (Dit zou bijvoorbeeld kunnen bij PGO-support).

**Advies** → Zorg dat opleidingen die mensen opleiden tot ervaringsdeskundigen mensen ook opleiden tot ervaringsdeskundige werkzaam in belangenbehartiging en beleidsparticipatie.

### 3.5 Medezeggenschap: ondersteuning , facilitering en wettelijke kaders

Ook medezeggenschap van cliëntenraden en familieraden heeft op veel plaatsen een steviger basis. Dat geldt overigens ook voor andere vormen van beleidsparticipatie en belangenbehartiging zoals samenwerkingsplatforms en dergelijke. Het komt regelmatig voor dat ondersteuners door instellingen worden weggestuurd tegen de zin in van cliëntenraden. De mate van ondersteuning verschilt erg per instelling en raad, daar zijn geen wettelijke kaders voor. Het verschilt heel erg per instelling hoeveel ruimte raden krijgen om hun werk te doen. Sommige instellingen vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat cliëntenraden zich ook op gemeentelijk terrein begeven of kunnen samenwerken met andere cliëntenraden en cliënten- en familieorganisaties en ondersteunen de cliëntenraad hierin. Andere instellingen weigeren reiskosten voor dergelijke zaken te vergoeden zodat cliëntenraden zich niet buiten hun instelling kunnen begeven.

Met de decentralisaties is de medezeggenschap van beschermd wonen en maatschappelijke opvang (en vrouwenopvang) vanuit de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) naar de gemeenten gegaan. In de Wmo is hier slechts heel summier iets over opgenomen (artikel 3.2, lid 1.b) daarin is te lezen: treft de aanbieder “een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn”. Ook is er iets over medezeggenschap opgenomen in de kwaliteitseisen van beschermd wonen en maatschappelijke opvang: “De organisatie toont aan op welke wijze zij cliënten betreft bij en invloed geeft op organisatievraagstukken, waaronder, beleid, kwaliteit en veiligheid”. Dit kan ervoor zorgen dat medezeggenschap in sommige instellingen/gemeenten niet goed geregeld is. Cliënten moeten dit nu overal eerst goed geregeld krijgen. Belangenorganisaties pleiten al een aantal jaar voor een steviger fundament; hanteer de WMCZ ook voor cliëntenraden beschermd wonen en maatschappelijke opvang. In de WMCZ worden allerlei rechten uitgebreid en concreet omschreven.

**Advies** → Zorginstellingen en gemeenten, zorg voor voldoende en kwalitatieve ondersteuning voor cliëntenraden, familieraden en adviesraden.

**Advies** → Zorginstellingen en gemeenten, geef cliëntenraden, familieraden en adviesraden zeggenschap over wie hun ondersteuner is.

**Advies** → Zorginstellingen en gemeenten, zorg ervoor dat raden voldoende gefaciliteerd worden voor zaken zoals trainingen kunnen volgen, aan teamuilding en coaching kunnen doen.

**Advies** → Borg medezeggenschap voor beschermd wonen en de maatschappelijke opvang ook in de WMCZ of via een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB).

### 3.6 Via samenwerking kennis en informatie delen

Regionale organisaties geven aan dat verbindingen essentieel zijn in het werk van belangenbehartiging en beleidsparticipatie. Kunnen samenwerken met mensen uit je lokale omgeving maar ook met andere regio's, aansluiten bij activiteiten van landelijke organisaties en samenwerking met andere organisaties en beroepsgroepen horen daar ook bij.

- Meer mogelijkheden om op inhoudelijke thema's goed en tijdig geïnformeerd te worden, zodat je als belangenbehartiger in de regio goed voorbereid bent.

- Mogelijkheid om ook buiten je regio een inhoudelijk netwerk op te kunnen bouwen met mensen die met gelijke zaken bezig zijn, zodat je je kennis kunt voeden, delen en bundelen, reflecteren en kunt samenwerken. Niet alles kun je digitaal af doen, voor sommige zaken is het nodig om live contact te hebben.
- Het 'zijn van een goed voorbeeld' kost ook tijd! Je wilt best andere organisaties vertellen over jouw succesformule, maar dit gaat wel van de kostbare beschikbare tijd af voor het runnen van de eigen organisatie. Hier zijn vast samenwerkingsconstructies voor te bedenken á la regio helpt regio.
- Vanuit Werkplaats COMO ontbreekt fundament om de verschillende regionale organisaties maatschappelijke opvang te bundelen/samenwerken en kennis te delen.

**Advies** → Gemeenten en zorginstellingen, faciliteer cliënten- en familieorganisaties, cliëntenraden, familieraden en adviesraden voor het voeden van kennis en om te leren van goede voorbeelden elders, maak samenwerking met andere organisaties mogelijk, dit kan veel opleveren voor de eigen regio/organisatie.

### 3.7 Een stevig appèl

Mensen die actief zijn in beleidsparticipatie en belangenbehartiging weten veelal uit eigen ervaring hoe belangrijk en cruciaal het is dat de mensen die het betreft betrokken worden bij het vormen van beleid en dat er belangrijke verbeteringen gerealiseerd worden. Verbeteringen die vaak gaan over de basale zaken van het bestaan en zelfs kunnen gaan over leven en dood. Hierdoor kunnen mensen soms moeilijk het werk neerleggen of ophouden met de dingen vrijwillig doen als er eigenlijk voor betaald zou moeten worden. Veel mensen met een kleine portemonnee betalen van hun eigen geld dingen die ze zich niet kunnen veroorloven. Zoals een treinkaartje naar die ene belangrijke bijeenkomst elders in het land. Of die nieuwe cartridge voor hun printer omdat ze stukken voor hun vrijwilligerswerk moeten printen. Mensen die niet uit deze wereld komen zouden kunnen zeggen 'dan doe je dat toch niet...'. Dat weet je pas als je zelf van binnen het belang kent; dan kun je begrijpen waarom deze mensen deze keuzes maken.

### 3.8 Samenvattend

Het komt erop neer dat regionale organisaties écht in staat gesteld willen worden om hun taak en rol vorm te kunnen geven. Hiervoor is het noodzakelijk dat dromen worden omgezet in daden. Deze daden kunnen niet alleen komen van regionale organisaties zelf. Daar hebben zij anderen voor nodig: gemeenten, instellingen en andere partijen die inbreng van cliënten en naasten nodig hebben zijn aan zet om samen met regionale cliënten- en familieorganisaties en cliëntenraden, familieraden en adviesraden meer werk te maken van beleidsparticipatie en belangenbehartiging.

### 3.9 Koppeling met de Meerjarenagenda

Ook in de Meerjarenagenda zelf vindt beleidsparticipatie onvoldoende plaats.

**Advies** → Ministerie van VWS en alle stakeholders van de Meerjarenagenda beschermd wonen en maatschappelijke opvang, draag zorg voor het beter borgen van vroegtijdig betrekken van ervaringsdeskundigen in het tot stand komen van plannen en activiteiten bij álle verschillende thema's waar de Meerjarenagenda op gericht is.

**Advies** → Ministerie van VWS, regel met het oog op de toekomst dat je bij de totstandkoming van nieuwe programma's beleidsparticipatie door ervaringsdeskundigen vanuit cliënten- en familieorganisaties beter borgt en dus ook voldoende financiert.

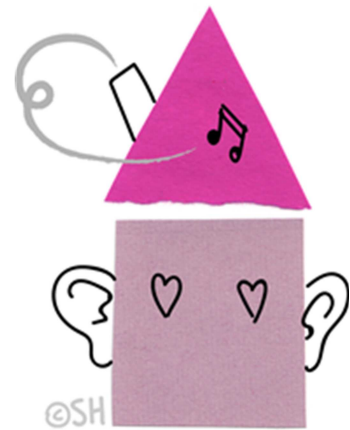
### 3.10 Hoe verder?

MIND en Werkplaats COMO hebben beiden (afzonderlijk en samen) plannen en wensen om te werken aan thema's rond belangenbehartiging, beleidsparticipatie en versterking van regionale organisaties.

- **Gezamenlijk werken MIND en Werkplaats COMO samen** met de RIBW Alliantie in het kader van de Meerjarenagenda aan een 'vliegende brigade' die regionale organisaties tijdelijk bij kan staan met expertise en ervaringsdeskundigheid met daaraan gekoppeld een kennisplatform.
- De 'werkzame elementen' uit hoofdstuk 2 lenen zich erg goed om door te ontwikkelen en produceren tot een set kaarten. Deze kan als tool gebruikt worden in versterking van belangenbehartiging en beleidsparticipatie.
- **MIND** wil werken aan een structurele versterking van de regionale infrastructuur. Het Hoofdlijnenakkoord biedt daar een kader voor en nu de VNG het akkoord ook heeft ondertekend, wil MIND daar ook echt afspraken over maken.
- Een tweede speerpunt is de integratie van allerlei regionale overlegtafels waarbij cliënt- en naastenperspectief leidend moet zijn. Teveel overleggen worden nu vooral vanuit de systeemwereld opgezet.
- Specifiek voor de Meerjarenagenda wil MIND regionale cliëntenorganisaties toerusten voor de acht thema's uit de MJA en ontwikkeling en uitvoering van regionale plannen. Onderdeel is dat MIND samen met de RIBW-alliantie in gesprek gaat met raden beschermd wonen over informatie en ondersteuning bij regioplannen en bij de overgang van de ggz naar de WLZ.
- Daarnaast wil MIND extra aandacht besteden aan het perspectief van naasten bij belangenbehartiging.
- **Werkplaats COMO** is door het ministerie van VWS gevraagd een aantal opdrachten te formuleren met betrekking tot de Meerjarenagenda. De inhoud van deze opdrachten is gebaseerd op wensen en noodzaak die Werkplaats COMO zelf heeft aangegeven. Voor Werkplaats COMO is het belangrijk voor de eigen organisatie een voldoende stevig fundament te kunnen realiseren.
- Het organiseren van landelijke themasessies. (Over straatadvocatuur, kostendelersnorm, winterzaken, voorkomen huisuitzettingen, De basis op orde, Housing first, Anders wonen en de financiële positie van cliëntenorganisaties).
- Vertegenwoordiging in landelijke gremia, inclusief de Meerjarenagenda en landelijke belangenbehartiging middels openbare communicatie.
- Een landelijke dag voor cliëntenraden (en andere betrokkenen zoals ervaringsdeskundigen, straatadvocaten en belangenbehartigers) maatschappelijke opvang en een (aparte) landelijke dag voor cliëntenraden vrouwenopvang.
- Het organiseren van een aantal regionale sessies om bij te praten met de achterban over de Meerjarenagenda. Werkplaats COMO besteedt tijdens deze bijeenkomsten ook aandacht aan de thema's voorkomen huisuitzettingen, straatadvocatuur en onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Een vervolg op project Droom en Daad, rond de onderwerpen lokale en regionale belangenbehartiging en beleidsparticipatie.

## Hoofdstuk 4: Elf goede voorbeelden uitgelicht

Vanuit de verkenning bij regionale organisaties zijn we gekomen tot het uitlichten van elf voorbeelden. Het wil niet zeggen dat dit de elf allerbeste voorbeelden zijn, daartoe is deze inventarisatie te beperkt. Echter het zijn wel elf voorbeelden die de diversiteit, samenhang en kracht van regionale cliënten- en familieorganisaties laten zien. Voorbeelden die laten zien dat je in beleidsparticipatie en belangenbehartiging op vele manieren verschil kunt maken.



### 4.1 Voorbeeld één: Klankbordgroep Beschermd Wonen

#### 4.1.1 Cliëntenklankbordgroep Beschermd Wonen Den Haag

Op initiatief van de gemeente Den Haag is de cliëntenklankbordgroep Beschermd Wonen in 2014 gestart, met als eerste thema de voorbereiding van het toegangsproces vanaf januari 2015. De gemeente had als wens cliënten te betrekken bij voorbereiding van beleid en de uitvoering. De cliëntenklankbordgroep wordt gefaciliteerd en ondersteund door Kompasie, onafhankelijk steunpunt mentale gezondheid. Al voordat de cliëntenklankbordgroep in het leven werd geroepen, had Kompasie al een focusgroep, onder andere met cliëntenraden van beschermd wonen. Dat heeft wellicht bijgedragen aan de snelle en goede start van de cliëntenklankbordgroep.

De cliëntenklankbordgroep kan het beste functioneren met een evenwichtige samenstelling en vertegenwoordiging van verschillende cliënten van alle betrokken aanbieders. Voordat mensen worden toegelaten tot de cliëntenklankbordgroep is er een gesprek, zodat zij een beeld kunnen krijgen wat van hen wordt verwacht. Er zijn 'criteria' voor deelnemers aan de cliëntenklankbordgroep:

- Over je eigen situatie heen kunnen kijken
- Over je eigen organisatie heen kunnen kijken, het belang van BW-aanvragers in het algemeen kunnen zien
- Geduld
- Affiniteit met (beleids-)stukken lezen

Kompasie maakt een uitgebreid verslag van de bijeenkomsten van de cliëntenklankbordgroep. Dit kunnen deelnemers gebruiken om hun eigen cliëntenraad en organisatie te informeren en dat kan de gemeente gebruiken om de eigen organisatie te informeren. Er is contact met de gemeentelijke Cliëntenraad Sociaal Domein als het onderwerp daarom vraagt.

Enkele voorbeelden van veranderingen die mede door de cliëntenklankbordgroep hebben plaatsgevonden zijn:

- De gemeente is veel meer bekend geworden met de mensen die beschermd wonen en heeft een beter beeld van wat nodig is.
- Dagbesteding is uit de subsidie van beschermd wonen gehaald, zodat de dagbesteding beter op individueel niveau kan worden afgestemd. Dit is een verbetering in de keuzevrijheid van cliënten.
- De wachtlijsten van de aanbieders waren niet inzichtelijk. Er komt een centrale wachtlijst die de gemeente beheert. Zo ontstaat meer overzicht en kunnen aanvragers de lengte van de wachtlijst (deels) meenemen in hun afweging.
- Er is een verbetering in de informatievoorziening over de verschillende aanbieders en hun specifieke aanbod bij de aanvraag.

#### 4.1.2 Yvonne Noteboom van de gemeente Den Haag over de cliëntenklankbordgroep

Yvonne Noteboom: *“Wij willen graag het cliëntperspectief horen. We willen informatie ophalen bij de mensen om wie het gaat. We hebben ook een Cliëntenraad Sociaal Domein. We merken echter dat de cliëntenklankbordgroep nauwer betrokken is bij de beleidsontwikkelingen voor deze specifieke, best kwetsbare doelgroep. Omdat ze die rol ook hebben bij de aanbieders als vertegenwoordiging in de cliëntenraden van de aanbieders.”*

De Klankbordgroep geeft concrete informatie voor het maken van beleid.

Yvonne: *“Een voorbeeld is de wachtlijstaanpak. De gemeente is vanaf april 2019 beheerder van de wachtlijst. Daarvoor maken we afspraken met aanbieders, bijvoorbeeld over een plaatsing bij een beschermd wonen voorziening wanneer er een plek vrijkomt. Dan vraag ik aan de cliëntenklankbordgroep: wat kunnen voor aanbieders gegronde redenen zijn om een cliënt te weigeren? En wat kan voor een cliënt gegronde reden zijn om plek bij een aanbieder te weigeren?’ Daar kan de groep antwoorden op geven waar ik echt iets mee kan.”* Een belangrijk punt is de onafhankelijke ondersteuning van de cliëntenklankbordgroep door Kompas. *“Omdat de ondersteuner het verslag maakt en de bijeenkomsten in praktische zin organiseert, kan ik mij echt richten op de inhoud. Ik geloof dat dit zeker een rol speelt bij het goed functioneren van de cliëntenklankbordgroep: een partij, onafhankelijk van aanbieders en gemeente, die de ondersteuning biedt.”*

#### 4.1.3 Netwerk beschermd wonen

Een variant op de klankbordgroep is een netwerk beschermd wonen zoals dat in regio IJssel-Vecht is opgezet. In dat netwerk zitten niet alleen cliëntenraden van de instellingen beschermd wonen, maar ook de gemeentelijke Wmo-raden of adviesraden sociaal domein. Er zijn themabijeenkomsten voor het netwerk en de adviezen, afgestemd in het netwerk, geven de gemeentelijke adviesraden aan hun eigen gemeente. Het netwerk beschermd wonen IJssel-Vecht wordt ondersteund door Zorgbelang Overijssel.

#### 4.1.4 Aandachtspunten

- Laat iedereen in een klankbordgroep aan bod komen. Het is belangrijk dat alle leden voldoende ruimte krijgen om zijn of haar bijdrage te leveren.
- Klankbordgroepen bestaan soms alleen uit cliënten en in andere gevallen uit cliënten en hun naasten.
- Zorg dat je een eigen agenda als klankbordgroep hebt. Niet alleen de agenda van de gemeente of regio volgen of reageren op stukken die aangedragen worden. Juist in het laten horen van de stem van de cliënt en hun naasten ligt de kracht van een klankbordgroep.
- Een goede samenwerking tussen klankbordgroep beschermd wonen en de gemeentelijk WMO adviesraad is wenselijk. Juist beide perspectieven, namelijk dat van de doelgroep en dat van een gemeentelijk adviesorgaan dat over het brede WMO-beleid gaat, kan de inspraak versterken van mensen voor wie het beleid bedoeld is.
- Regel secretariële en organisatorische ondersteuning om als klankbordgroep goed te kunnen functioneren.
- Zet een netwerk van cliëntenraden beschermd wonen in de regio op, dat kan een eerste stap zijn om een klankbordgroep op te zetten.
- Formuleer taak/rol/bevoegdheid van de klankbordgroep.
- Zorg dat je vroeg in het beleidsvormingsproces kunt meedenken en –praten.
- Speel in op wat lokaal of regionaal actueel is.

#### 4.1.5 Versterkingswensen

- Financiering voor activiteiten, bijvoorbeeld voor ervaringsverhalen ophalen en bundelen of voor onderzoek naar wensen van mensen in beschermd wonen.

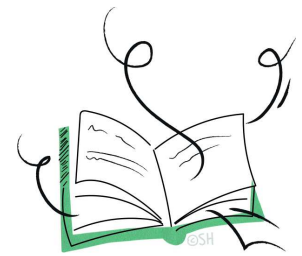
- Training voor cliënten om ervaringsdeskundige te worden en de ervaringskennis in te zetten bij beleidsparticipatie. En een voor familie en naasten om familie-ervaringsdeskundige<sup>1</sup> te worden in beleidsparticipatie.

#### 4.1.6 Andere voorbeelden

- In Zeeland is er een Klankbordgroep Beschermd Wonen met vertegenwoordigers van cliënten- en familieraden van instellingen beschermd wonen en cliëntenorganisaties. Deze wordt ondersteund door het College Beleidsondersteuning Zorg en Welzijn (CZW Bureau), dat ook de beleidsvoorbereiding van de dertien Zeeuwse gemeenten en de provincie doet.
- In Groningen is een Provinciaal Overleg van Cliëntenraden GGZ, ondersteund door zaVie (voorheen Provinciaal Belangen Platform Groningen).

## 4.2 Voorbeeld twee: Zwartboek Kostendelersnorm

Met het maken van een zwartboek en brede inzet van belangenbehartiging en alles wat daarbij komt kijken heeft het Groot MO/GGZ-overleg<sup>1</sup> Amsterdam in samenwerking met andere belangenorganisaties beweging gekregen in de kostendelersnorm, onderdeel van de Participatiewet. Uitvoering geven aan de kostendelersnorm is een van de vele taken die met ingang van de decentralisaties in 2015 op het bord van de gemeenten ligt. Gemeenten hebben daarbij ruimte voor lokaal maatwerk. De beschreven aanpak is erg interessant, omdat goed te zien is hoe lokale en landelijke belangenbehartiging kunnen samenwerken.



### 4.2.1 Signaal

Een van de deelnemers van het Groot MO/GGZ-overleg, de Daklozenvakbond signaleerde een flinke toename van het aantal mensen dat dakloos raakte in Amsterdam. Er deden namelijk veel meer mensen een beroep op een zogenaamd postadres bij De Daklozen Vakbond. De deelnemers van het overleg herkenden dit en brachten deze toename in verband met de onlangs ingevoerde kostendelersnorm in de Participatiewet. Door de kostendelersnorm in de Participatiewet worden mensen op hun uitkering gekort als ze samen in een huis wonen, omdat ze theoretisch samen kosten zouden kunnen delen. Door deze maatregel zijn er minder mensen die een mens in nood een slaapplek kunnen aanbieden, mensen kunnen zich de korting op hun uitkering niet veroorloven.

### 4.2.2 Verhalen verzamelen en zwartboek maken

Het overleg besloot een zwartboek te gaan maken om zo de problemen concreet in kaart te brengen. In het netwerk van het overleg werd gezocht naar mensen die in de problemen waren gekomen door de kostendelersnorm. Dat viel nog niet mee, veel mensen weten niet eens dat ze in de problemen zijn door de kostendelersnorm. Zij zitten zover in de ellende dat ze dit niet overzien of begrijpen. Uiteindelijk lukte het om wel 13 situaties te vinden en anoniem kort te beschrijven. Onder andere de onafhankelijk cliëntondersteuners in het netwerk van het overleg kregen te maken met mensen die in de problemen geraakten door de kostendelersnorm. Deze situaties waren heel divers, dit maakte duidelijk dat mensen in heel verschillende omstandigheden in de problemen raakten. Het Groot MO/GGZ-overleg heeft niet alleen deze situaties in beeld gebracht, maar heeft ook knelpunten en oplossingen aangedragen. Dit alles samen werd het zwartboek.

<sup>1</sup> Het Groot MO/GGZ-overleg is een samenwerkingsplatform in Amsterdam, waarbij vertegenwoordigers van cliëntenraden, belangenorganisaties, zelfinitiatieven en mensen met ervaringskennis actief in dit veld zijn aangesloten. Doel van dit platform is belangen behartigen van mensen die te maken hebben met een sociale en/of psychische kwetsbaarheid en/of dakloosheid)

#### 4.2.3 Aanbieding zwartboek

Het Groot MO/GGZ-overleg heeft contact gezocht met wethouder Arjan Vliegthart van Werk en inkomen om het zwartboek officieel aan te bieden. De pers werd hier ook over geïnformeerd. De wethouder was erg blij dat het de cliëntvertegenwoordigers gelukt was dit zo concreet in beeld te brengen. De wethouder deed de toezegging om te doen wat binnen zijn mogelijkheden lag om de problemen als gevolg van de kostendelersnorm op te lossen.



#### 4.2.4 Inspreken bij gemeentelijke commissie vanuit diverse hoek

Naar aanleiding van het zwartboek heeft het Groot MO/GGZ-overleg ingesproken bij de gemeentelijke commissie werk en inkomen waar de kostendelersnorm onder valt. Ook andere belangenorganisaties uit Amsterdam doen dit. De Daklozenvakbond, de belangenorganisatie voor drugsgebruikers MDHG en het Jongerenplatform Amsterdam vragen aandacht voor de jonge mensen die dakloos worden als gevolg van de kostendelersnorm en ook door mantelzorgers en ouderen wordt aandacht gevraagd voor de ontstane problemen. Kortom, er klinkt een stevig breed gedragen geluid vanuit allerlei partijen die merken dat mensen in de problemen raken.

#### 4.2.5 Van lokaal naar landelijk

De kostendelersnorm is een landelijke maatregel, gemeenten zijn belast met de uitvoering. Gemeenten hebben hierbij een beetje ruimte om individueel maatwerk te leveren. Een aantal vertegenwoordigers van het Groot MO/GGZ-overleg is ook actief in de landelijke belangenbehartiging, bij Werkplaats COMO, Cliëntenorganisaties Maatschappelijke Opvang. Werkplaats COMO besloot dan ook een landelijke brandbrief aan de Tweede Kamer te sturen over de kostendelersnorm. Het zwartboek in Amsterdam gaf hiertoe een goede basis en aanleiding om op aan te haken. Het probleem was immers landelijk en trof niet alleen Amsterdammers.

#### 4.2.6 Cliëntenorganisaties lokaal en landelijk werken samen

Diverse landelijke organisaties plaatsten, zoals Federatie Opvang, Mezzo, MIND Landelijk Platform en de Landelijke Cliëntenraad (LCR), berichtten over het zwartboek en/of de brandbrief en/of stuurden zelf ook een brief aan de Tweede Kamer. Daarnaast is het zwartboek aangeboden aan de staatssecretaris.

#### 4.2.7 Pers

Ook de pers ontging het niet dat de kostendelersnorm mensen in de problemen brengt. Vanuit diverse hoeken is er persaandacht voor de kostendelersnorm, het zwartboek en de brandbrief. Er worden mensen geïnterviewd die zelf in de problemen zijn geraakt door de kostendelersnorm. De voorzitter van het Groot MO/GGZ-overleg verscheen op landelijke televisie in het [programma Nieuwsuur](#) om te vertellen over de problemen. Hij trad samen op met de wethouder werk en inkomen van Amsterdam, Arjen Vliegthart. Deze wethouder steekt zijn nek uit. Als gemeente heeft hij te maken met een landelijke maatregel waardoor inwoners van zijn stad erger in de problemen raken. Zelfs als de wethouder alles doet wat binnen zijn mogelijkheden ligt komen mensen nog steeds in de problemen. Er zijn dan ook landelijke maatregelen nodig om deze problemen te stoppen. Ook vanuit de cliëntenbeweging worden de social media al een tijdje actief ingezet op het onderwerp kostendelersnorm.

Edo Paardekooper Overman (Mensenrechtenmens 2018): *'Fundamentele rechten van mensen worden en werden door deze maatregelen en landelijk beleid ernstig ondergraven en niet gehonoreerd! De overheid is v n en v or mensen en niet omgekeerd!'*



#### **4.2.8 Algemeen Overleg Tweede Kamer**

In de Tweede Kamer is tijdens een Algemeen Overleg gesproken over de kostendelersnorm. Staatssecretaris Klijnsma heeft aangegeven dat de kostendelersnorm niet kan worden teruggedraaid. Wel kunnen gemeenten meer gebruik maken van de mogelijkheden om individueel maatwerk toe te passen. Ook heeft de staatssecretaris toegezegd een aantal maatregelen te zullen nemen om in ieder geval een aantal zeer schrijnende situaties te verhelpen. Zo worden mensen wiens partner geen verblijfsstatus heeft voortaan ontzien; hun partner mag/kan immers geen inkomen verwerven, dus kunnen er ook geen 'kosten gedeeld' worden.

#### **4.2.9 In een paar regio's worden stapjes gezet – slagkracht cliëntenbeweging beperkt**

Op een aantal plekken in het land is ook ingesproken in gemeenteraadsvergaderingen en zijn zwartboek en brandbrief besproken in diverse gemeenteraden. Het netwerk van cliëntenorganisaties zorgt ervoor dat in diverse regio's vanuit cliëntperspectief gesproken wordt over de gevolgen van de kostendelersnorm en dat verbeteringen worden gerealiseerd op dit dossier. Alles bij elkaar zijn dit kleine stapjes in slechts een paar plaatsen. Veel cliëntenorganisaties hebben geen tijd, of zijn te druk met overleven. Of er is zelfs helemaal geen cliëntenorganisatie. Er zijn ook cliëntenorganisaties, die het dossier kostendelersnorm taaie stof vinden, waar ze niet 1-2-3 in kunnen duiken. Een aantal cliëntenorganisaties wil graag, maar krijgt moeilijk zelf casuïstiek boven tafel. Ook zijn er gemeenten die zeggen: 'Bij ons zijn er geen mensen die hierdoor in de problemen komen, want er heeft zich niemand gemeld bij ons'. Uitleggen dat de problemen zoals geschetst in het Amsterdamse zwartboek overal in het land zijn, wordt vaak niet gezien als reden tot actie. Gemeenten willen concrete lokale problemen zien. Wat het extra lastig maakt is dat als mensen het al beseffen dat zij door de kostendelersnorm in de problemen komen, zij hier niet altijd openlijk over willen praten. Er heerst nog veel schaamte en taboe op financiële en sociale problemen, dakloosheid en psychische problemen.

#### **4.2.10 Gesprek met de staatssecretaris**

Staatssecretaris Klijnsma heeft n.a.v. de brandbrief Werkplaats COMO uitgenodigd voor een gesprek. De staatssecretaris gaf hierin nogmaals aan de kostendelersnorm niet af te kunnen schaffen, omdat er in het regeerakkoord afspraken over zijn gemaakt. Wel vindt zij dat gemeenten meer gebruik zouden moeten maken van de mogelijkheid om individueel maatwerk te leveren.

#### **4.2.11 Belang en rol van onderzoek**

In dit dossier is een aantal onderzoeken van belang:

- Voor invoering van de kostendelersnorm heeft de overheid laten onderzoeken wat de gevolgen zouden zijn voor bepaalde groepen. Hierbij is in een aantal onderzoeken wel gekeken naar de gevolgen voor ouderen, maar niet naar de gevolgen voor mensen onder de 65. Naar aanleiding van het zwartboek heeft de wethouder in Amsterdam door Regioplan laten onderzoeken welke concrete gevolgen er voor de uitgaven en inkomsten van de betreffende mensen zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat mensen bepaalde kosten niet kunnen delen en dat zij door de Kostendelersnorm meer in de problemen raken. [Onderzoek 'gevolgen kostendelersnorm in Amsterdam'](#).
- Toen de kostendelersnorm net in de spotlight stond waren er diverse studenten die onderzoek deden naar de gevolgen van de kostendelersnorm.
- Het CBS heeft onderzocht in hoeverre gemeenten maatwerk leverden met betrekking tot de kostendelersnorm: [BUS-G verdiepende analyses kostendelersnorm](#).

Al deze onderzoeken zijn op de een of andere manier bruikbaar voor de belangenbehartiging. Ze kunnen worden benut om zaken te onderbouwen, aan de kaak te stellen of om vragen te stellen.

#### 4.2.12 Zwartboek wint Cliënt-in-beeldprijs LCR

Het zwartboek heeft in 2016 de Cliënt-in-beeldprijs (publieksprijs) van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) gewonnen, dit is een prijs voor goede voorbeelden in de belangenbehartiging en medezeggenschap. Deze prijs geeft weer extra aandacht voor het onderwerp. Zo kun je een prijs of de nominatie ervoor ook benutten in je belangenbehartigingswerk. Er is nu door de prijs ook een goed bruikbaar filmpje gemaakt over de kostendelersnorm. Zie pagina 8 van het [Juryrapport](#).

Jury Cliënt in Beeldprijs 2016:

*“Hoewel de aanpak van een zwartboek volgens de jury niet vernieuwend is, heeft dit zwartboek wel veel informatie opgehaald en geleid tot landelijke en gemeentelijke discussie, beleidsbeïnvloeding en tot verzachting van de kostendelersnorm. Door casusbeschrijvingen wordt de leefwereld binnengehaald. De aanpak is een voorbeeld van hoe je beschrijvingen van de situatie van individuele cliënten kunt verbinden met het pleiten voor verbeteren van regels. Het is ook een voorbeeld van effectieve actie, door goed onderzoek en goede beschrijving en een goede PR.”*

#### 4.2.13 Lange adem, herhalen boodschap

Nog steeds komen mensen erger in de problemen door de kostendelersnorm. En nog steeds wordt er onvoldoende maatwerk geleverd door gemeenten. Cliëntenorganisaties blijven dan ook aandacht vragen hiervoor. De boodschap wordt herhaald, in diverse activiteiten komt het steeds weer terug als knelpunt wat nodig moet worden opgelost.

#### 4.2.14 Succesfactoren: samenwerking!

Ondanks dat er nog steeds problemen zijn is het zwartboek wel een succes te noemen qua belangenbehartiging. Cliëntenorganisaties waren in staat een probleem concreet te maken en dit heeft politieke beweging gerealiseerd. Cruciale factor is samenwerking. In de Amsterdamse cliëntenbeweging hebben organisaties uit diverse hoek samengewerkt. Ook tussen regionale en landelijke belangenbehartiging werd er goed geschakeld en pakte elk stukje de juiste rol op het juiste moment. Een en ander kon elkaar zo goed versterken. Kracht van de aanpak was ook dat de ontstane problemen heel concreet werden gemaakt door de casusbeschrijvingen in het zwartboek.

### 4.3 Voorbeeld drie: Straat Consulaat Den Haag

*“Straat Consulaat en haar vrijwilligers behartigen de belangen van dak- en thuislozen en druggebruikers in opvang, zorg en op straat. Velen van ons spreken uit eigen ervaring, maar omdat onze achterban, de samenleving en behoeften veranderen, onderhouden wij intensief contact met de praktijk: met de mensen op straat en in instellingen. Wij nemen deel aan relevant overleg, stimuleren medezeggenschap, adviseren instellingen en gemeente, verspreiden informatie via (sociale) media, werken aan eerlijke beeldvorming, voeren aansprekende projecten en onderzoeken uit en als het moet voeren we actie! Wij willen ertoe bijdragen dat iedereen toegang heeft tot wonen, voeding, scholing, informatie en zorg en zich in gelijkwaardigheid verbonden weet met anderen in de samenleving.”*  
([www.straatconsulaat.nl](http://www.straatconsulaat.nl))



#### 4.3.1 Hoe worden signalen opgehaald?

Straat Consulaat is voortdurend zichtbaar en aanwezig op vele plekken. In de opvang en op straat en op andere plekken waar mensen die dak- of thuisloos zijn zich bevinden. Daardoor ziet en hoort Straat Consulaat goed wat er misgaat en wat er nodig is. Daarnaast gaat zij actief naar de mensen om wie het gaat toe en helpt waar nodig. Vertrouwen krijgen en een band opbouwen, daar gaat het om.

### 4.3.2 Vrijwilligers

Bij Straat Consulaat zijn veel vrijwilligers actief; zij zijn georganiseerd in 'De Achterban'. Regelmatig zijn er bijeenkomsten en activiteiten voor en door vrijwilligers. Vrijwilligers hebben een actieve rol bij allerlei projecten. Ze kunnen zich ontwikkelen, leren nieuwe dingen en breiden hun netwerk uit. Daarnaast zijn zij een belangrijke factor in het signaleren van allerlei zaken in Den Haag.

Mark Venekamp, opgavemanager Maatschappelijke Opvang, gemeente Den Haag over de inbreng van de signalen van Straat Consulaat: *"Wij werken goed samen met Straat Consulaat. Bijvoorbeeld in het geval van het Tien Punten Plan-maatschappelijke opvang, dat gaat over de gewenste verbeteringen in de opvang van dak- en thuislozen. Een ambitieus plan dat de gemeente met de partners in de stad heeft opgesteld. Het concept van dat plan hebben we doorgenomen met Straat Consulaat. Op die manier kunnen we optimaal gebruik maken van hun ervaringskennis. Niet vragen om schriftelijke input. Bespreken en dan echt horen wat zij ervan vinden. Straat Consulaat is, naast een waardevolle gesprekspartner voor ons, ook een luis in de pels: ze zijn echte belangenbehartigers die goed opkomen voor hun achterban. Ze houden ons scherp. En we werken samen aan verbeteringen. Het daklozenloket in Den Haag is een kille onaantrekkelijke locatie, alleen voor daklozen met een beveiliging. Dat willen we veranderen. Binnenkort gaan we naar Dordrecht op werkbezoek om te kijken naar het loket en de ontvangst daar: daar is een loket voor meer zaken, waaronder de toegang tot de nachtopvang en een uitkering, met een heel andere uitstraling. We gaan met een bus met meer dan 20 personen: ambtenaren, mensen van Straat Consulaat, voormalig dak- en thuislozen, cliënt vertegenwoordigers en de wethouder. We willen namelijk toe naar een nieuwe locatie, waar je voor allerlei gemeentelijke zaken terecht kunt, geen bewaker maar een gastheer of gastvrouw die de mensen ontvangt."*

### 4.3.3 Samenwerking cliëntenraden

Straat Consulaat organiseert een aantal maal per jaar bijeenkomsten voor cliëntenraden in de maatschappelijke opvang, beschermd wonen en verslavingszorg. Doordat cliëntenraden elkaar goed leren kennen kunnen zij beter samenwerken. Veel cliëntenraden lopen tegen gelijke zaken aan die vaak het instellingsniveau overstijgen.

### 4.3.4 Onderzoek

Het Straat Consulaat doet met de vrijwilligers regelmatig onderzoek samen met getrainde ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis. (Zie ook voorbeeld nummer 8 'PAja'). Via deze onderzoeken haalt de organisatie heel gericht veel bruikbare informatie op.

### 4.3.5 Verbetertafels: ophalen en verbeteren van praktische signalen

Straat Consulaat organiseert 'verbetertafels', bijvoorbeeld in de jongerenopvang. Jongeren verzamelen met hulp van Straat Consulaat zelf verbeterpunten en maken met de instelling afspraken over de verbeteracties. Het gaat vaak om praktische verbeterpunten die in korte tijd verbeterd kunnen worden. Jongeren leren in een training hoe zij verbeterpunten kunnen presenteren aan de instelling. Ook medewerkers van de instellingen zijn enthousiast over deze methode. Als de verbeteringen gerealiseerd zijn krijgen instellingen een 'verbetersticker'. Inmiddels hebben diverse instellingen al meerdere jaren op rij verbeterstickers verdiend.

### 4.3.6 Babbelfiets

Met een bakfiets deelt het Straat Consulaat flesjes drinken uit, dit is een goede manier om heel laagdrempelig een praatje te maken. Ook met burgers die zelf niet dakloos zijn wordt het gesprek aangegaan. Er is nog veel onbekendheid over dakloosheid.

### 4.3.7 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Sinds 2018 is er bij het Straat Consulaat ook een project onafhankelijke cliëntondersteuning gestart. Dit wordt gerund door medewerkers met behulp van vrijwilligers. Uiteraard signaleren zij een hoop

zaken die misgaan welke benut kunnen worden in de collectieve belangenbehartiging. Zie ook het voorbeeld van de straatadvocaat bij Kernkracht.

Doordat Straat Consulaat bekend is in Den Haag weten veel mensen met een signaal ook zelf het Straat Consulaat te vinden.

*Mark Venekamp: "In Den Haag heeft de wethouder we iedere zes weken een bespreking met cliënten en cliënten vertegenwoordigers van de maatschappelijke opvang. Dit overleg is vaak zonder agenda. Alles mag besproken worden. Daar zitten uiteraard mensen van Straat Consulaat bij, maar ook andere organisaties. Daar komt dan bijvoorbeeld aan de orde dat er een locatie voor dagopvang niet op zaterdag open is. Dat wilden de cliënten graag anders. Hier hebben we als gemeente naar geluisterd en actie op ondernomen. Inmiddels is de locatie ook op zaterdag open".*

#### **4.3.8 Andere voorbeelden**

Klankbordgroep Dak- En Thuislozen (KDET) in Eindhoven haalt op een soortgelijke manier signalen van de straat op. Met een bakfiets met koffie, soep en broodjes gaan ze naar de mensen toe. De mensen van KDET doen ook onderzoek onder dak- en thuislozen, soms op verzoek van de gemeente Eindhoven.

*Jan van Corven van de gemeente Eindhoven zegt over het belang van signalen ophalen het volgende: "De signalen die KDET opvangt gebruiken wij voor onze beleidsvorming of aanpassing van het beleid. Als zij bijvoorbeeld een toename van een bepaalde groep (jongeren of mensen uit Oost-Europa) signaleren op straat of incidenten signaleren bij de nachtopvang, checken wij die signalen en kijken we of we daar iets mee kunnen doen. Zo komen we ook achter de systeemfouten van het beleid maatschappelijke opvang. In de visieontwikkeling beschermd wonen en maatschappelijke opvang willen we die systeemfouten zien te vermijden."*

Andere organisaties halen ook op vele manieren signalen op. Neem ook eens een kijkje bij de aanpak van de volgende organisaties:

- Stichting Kernkracht in Gouda, belangenbehartiger in de regio Midden-Holland
- Dream Karavaan, AanZet Friesland. Trok met een caravan de provincie in, haalde op verschillende vindplaatsen (bij supermarkten, bij de sociale inloop of de daklozenopvang) verhalen en informatie op van de mensen zelf: wat zijn hun ervaringen? Waar lopen zij tegen aan?

#### **4.3.9 Wat zijn de effecten en resultaten?**

Het perspectief van de mensen om wie het gaat en voor wie het beleid bedoeld is, wordt met behulp van opgehaalde signalen ingebracht.

#### **4.3.10 Aandachtspunten**

- Continuïteit is belangrijk om vertrouwen te winnen van mensen. Continuïteit in mensen die de signalen ophalen.
- Vertrouwen zit 'm ook in zien dat er iets gebeurt met je signaal.
- Signalen worden niet alleen opgehaald tijdens kantoordagen, juist ook buiten 9-17 uur is in de sector maatschappelijke opvang veel te signaleren.

## 4.4 Voorbeeld vier: Straatadvocatuur: individueel -> collectief belangen behartigen



### 4.4.1 Wat is een straatadvocaat?

Een straatadvocaat is geen 'echte advocaat' het woord stamt af van het Engelse 'to advocate', spreken namens, opkomen voor.

Een straatadvocaat komt op voor individuele belangen, staat mensen bij die te maken hebben met dak- en/of thuisloosheid. De straatadvocaat staat naast de mensen, stelt ook zaken aan de kaak, legt verbindingen en doet aan collectieve belangenbehartiging en bewustwording. Als straatadvocaat signaleer je heel goed wat er allemaal niet goed gaat. Deze signalen worden op de juiste plek aan de orde gesteld om te komen tot verbeteringen.

### 4.4.2 Kernkracht: laagdrempelig en outreachend

Bij Regionale Cliëntenorganisatie Kernkracht in Midden-Holland is al jaren een straatadvocaat. *Deze straatadvocaat is een gespecialiseerde aanvulling op de onafhankelijk cliëntondersteuners die er ook zijn bij Kernkracht.* De straatadvocaat kent de straat en maatschappelijke opvang goed. Werkt laagdrempelig en *outreachend*, gaat naar de mensen toe. Ook als mensen geen huis hebben kun je naar de mensen toe gaan, mensen bevinden zich dan op andere plekken. Denk aan een parkbankje, een inloop of de HEMA waar men goedkoop ontbijten kan en even droog zit. Doordat de straatadvocaat zichtbaar en bekend is op plekken waar veel mensen vanuit zijn doelgroep komen, weet men dat hij er is en wat hij doet.

### 4.4.3 Een praktijkvoorbeeld

Een gezin kan de huur niet meer betalen en dreigt de woning kwijt te raken. Vader is werkeloos geraakt, moeder is al lange tijd overspannen. Beiden overzien alle regelingen niet waar zij onder vallen door hun veranderde inkomenssituatie. Ook op de twee jonge kinderen heeft alle spanning een groot effect. Het gezin heeft geen vertrouwen meer in instanties, er is al zoveel misgegaan wat dat betreft. Ze hebben meermalen om hulp gevraagd, maar deze onvoldoende gekregen. De straatadvocaat wordt echter wel toegelaten door het gezin, omdat zij ervaren dat die er echt voor hén is, het wekt vertrouwen dat hij is aangesloten bij een cliëntenorganisatie. Het gezin had in de krant gelezen dat er een straatadvocaat is in Gouda. De straatadvocaat kan snel komen en maakt eerst kennis en inventariseert de situatie en maakt samen met het gezin een plan van aanpak om de dreigende huisuitzetting te voorkomen. De straatadvocaat kan niet alleen de huisuitzetting voorkomen, maar krijgt bij het gezin ook weer ingangen om te komen tot structurele oplossingen van de problemen. Er wordt onder andere hulp voor moeder geregeld om over haar problemen te kunnen praten en er komt een maatschappelijk werker die het gezin zolang als dat nodig is bijstaat met hun administratie. De kinderen krijgen ondersteuning van gespecialiseerde begeleiding om te zorgen dat zij niet hun leven lang last zullen blijven houden van deze stressvolle periode. Dat geeft rust. Pas als er thuis rust is heeft vader ruimte om weer te solliciteren.

Tegelijk geeft deze situatie voor de straatadvocaat input voor de collectieve belangenbehartiging, denk aan:

- mensen wiens inkomen verandert kunnen snel in de problemen raken
- mensen in spanning en stress overzien niet alles
- als er door instanties fouten worden gemaakt haken mensen af
- kinderen zijn ook de dupe van een en ander
- afspraken die in de regio zijn gemaakt in het signaleren en voorkomen van huisuitzettingen en over gezinnen met kinderen in armoede hebben kennelijk niet goed gewerkt.

Bij Kernkracht worden de signalen van de straatadvocaat besproken in het teamoverleg, zodat de signalen worden meegenomen in tal van belangenbehartigingsactiviteiten.

#### 4.4.4 Straatadvocaat jongeren

Sinds enkele jaren kent Kernkracht ook aan speciale straatadvocaat voor jongeren. Dit is iemand die zelf te maken heeft gehad met jeugd dakloosheid. Beide straatadvocaten werken nauw samen en worden bijgestaan door vrijwilligers. De casuïstiek van de straatadvocaten is doorgaans complex en tijdsintensief. Door gespecialiseerde vrijwilligers met eigen ervaring kunnen nog meer mensen bereikt en bijgestaan worden. Denk aan vrijwilligers met een justitieel of verslavingsverleden of andere culturele achtergrond.

#### 4.4.5 Straatadvocaat als collectieve belangenbehartiger

De straatadvocaat is zichtbaar en vertolkt op vele manieren het geluid van de straat. De straatadvocaat heeft een breed netwerk en is een verbinder. Hij (of zij) kan snel schakelen, dat is anders werken dan in een platform of medezeggenschapsorgaan. Straatadvocaten werken wel veel samen met dit soort organen maar hebben ook ruimte om zelf belangen te behartigen. Overigens komen straatadvocaten ook op voor het belang van medezeggenschap en belangenbehartiging door mensen zelf die ervaring hebben met dak- en/of thuisloosheid. Op veel plekken zijn deze groepen nog niet georganiseerd, de straatadvocaat vraagt hier aandacht voor.

#### 4.4.6 Hoe versterken straatadvocaat en andere activiteiten van Kernkracht elkaar?

De straatadvocaat is voor Kernkracht ook een verbindingsofficier bijvoorbeeld met het veiligheidshuis en met specifieke zorgorganisaties. Ook sluit de straatadvocaat aan bij het cliëntenradenoverleg en het laagdrempelige daklozenoverleg. Zo worden ook in de collectieve belangenbehartiging zaken breder uitgediept en goed aan elkaar gekoppeld. Dakloosheid heeft veel te maken met armoede, de straatadvocaten signaleren een heleboel problemen op dit vlak. Een groot deel van de achterban van Kernkracht heeft met armoede te maken, de gemeente heeft aan Kernkracht gevraagd om herstelgroepen te starten rond armoede.

*Petra van Buren, directeur van Kernkracht: "Een straatadvocaat verrijkt je organisatie met kennis en kunde die je ook op andere vlakken kunt inzetten. We hebben maar één belang en dat is het belang van de klant. De straatadvocaat werkt breed binnen het sociaal domein, is een verbinder. Doordat we met straatadvocaten werken hebben we beter zicht op de mensen die tussen wal en schip vallen. Het is zó nodig dat er voor mensen nog een laatste redmiddel is. Huisuitzetting bijvoorbeeld is überhaupt zo nutteloos. Daar waar klanten gevangen zitten tussen systemen en organisaties kan een straatadvocaat deuren openen."*

#### 4.4.7 Wat maakt een straatadvocaat anders dan een 'gewone' onafhankelijk cliëntondersteuner?

Onafhankelijk cliëntondersteuners zijn er ook voor mensen die problemen hebben met dak- en/of thuisloosheid. Echter hier komt vaak zoveel specialistische kennis bij kijken, straatadvocaten zijn een soort gespecialiseerde onafhankelijk cliëntondersteuners. Straatadvocaten werken ook anders, zij gaan niet in een kantoor zitten wachten totdat mensen hen gevonden hebben. Ze zorgen dat mensen op straat en in de opvang weten dat ze er zijn. De straatadvocaat Midden-Holland werkt bijvoorbeeld met een goed herkenbare bakfiets. In Leiden is ooit een straatadvocaat geweest die werkte vanuit een mobiel kantoor in een straatadvocaatcamper. Een straatadvocaat is er met name ook voor de collectieve belangenbehartiging en het stimuleren van medezeggenschap in de maatschappelijke opvang. Een onafhankelijke cliëntondersteuner werkt per individu en doet niet aan collectieve belangenbehartiging. Het is een andere functie. In Midden-Holland is er ook onafhankelijke cliëntondersteuning voor de dak- en thuislozen in de dagopvang. De straatadvocaten werken wel nauw samen met de onafhankelijke cliëntondersteuners.

#### 4.4.8 In elke stad een straatadvocaat?

Werkplaats COMO vraagt al jaren aandacht voor het realiseren van een straatadvocaat in elke stad. In 2009 bracht de voorganger van Werkplaats COMO een [manifest voor een straatadvocaat](#) uit. Dit is

nog steeds actueel. In dit manifest staat ook duidelijk uitgelegd wat een straatadvocaat is en doet en hoe je kunt realiseren dat er een straatadvocaat komt in jouw gemeente.

Er is nog steeds maar een handjevol straatadvocaten in Nederland (Amsterdam, Gouda, Rotterdam, Leeuwarden en Amersfoort). Deze straatadvocaten hebben het razend druk in de huidige tijd waarin het aantal mensen wat dakloos is of dreigt te raken.

Petra van Buren: "Ik ben blij dat we bij Kernkracht juist ook een straatadvocaat speciaal voor jongeren hebben, iemand die goed de aansluiting met jongeren kan maken is pure winst, dat gun ik iedere regio."

#### 4.4.9 Meer informatie of voorbeelden

- Het tv-programma Rotterdam Project volgende een aantal dak- en thuislozen, aan dit programma werkte ook straatadvocaat Frank van der Schee mee. In een [interview](#) geeft hij duidelijk uitleg over zijn werk als straatadvocaat.
- Ook de straatadvocaten uit Gouda leggen in een [interview bij Gouwestad](#) goed uit wat hun werk behelst.
- Annelies Neutel voormalig coördinator van de Utrechtse straatadvocaten schreef een boek over Utrechtse straatadvocatuur genaamd '[verbinding verbroken](#)'.

#### 4.5 Voorbeeld vijf: Samenwerking cliëntenraden en familieraden

Als cliëntenraden van instellingen en familieraden goed samenwerken, kan dat de stem van cliënten en naasten in het beleid van de instelling en de gemeente versterken. Landelijk, regionaal en lokaal kan de samenwerking tussen cliëntenraden en familieraden worden verbeterd.

Als de Wet Verplichte Zorg op 1 januari 2020 in werking treedt, is de medezeggenschap ook voor familieraden geformaliseerd. Voor cliëntenraden is dat nu geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) of in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Medezeggenschap voor jeugdigen en ouders is opgenomen in de Jeugdwet.

##### 4.5.1 Gedeelde belangen

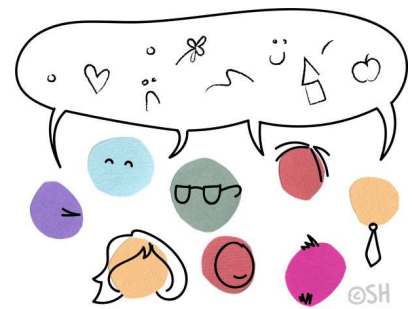
Voor cliëntenraden en familieraden is het een kans om op dossiers met gedeelde belangen gezamenlijk op te trekken. Als cliënten- en familieraden binnen de ggz een eenduidig stemgeluid kunnen laten horen, biedt dit met behoud van de eigen identiteit kansen voor de belangenbehartiging van hun achterban(nen).

##### 4.5.2 Voorbeelden van samenwerking

Bij verschillende ggz-instellingen in het land hebben cliënten-, familie- en naastenraden al positieve ervaringen met samenwerking opgedaan. Een gemeenschappelijk opgedane ervaring is dat de weg naar samenwerking onbevooroordeeld, zorgvuldig en met respect voor elkaars standpunten moet worden bewandeld.

Bij GGZ Noord-Holland Noord heeft samenwerking bijgedragen aan een positief verloop en uitkomst in veranderingsprocessen. Hier fuseerden, na een lange aanloop, de afzonderlijke cliënten- en familieraad tot de cliënten- en Familieraad GGZ NHN.

Ook bij GGZ Rivierduinen is afstemming tussen de visie van de cliëntenraad, als formeel medezeggenschapsorgaan en de familieraad met nu nog informele adviesbevoegdheid, een gegroeid



onderdeel van de adviesprocedure. En bij GGZ Westelijk Noord-Brabant organiseren de familieraad en cliëntenraad in april 2019 samen een symposium over de rol van familie bij behandeling van mensen met psychische problemen.

Een klankbordgroep beschermd wonen (zie voorbeeld 1) kan ook een voorbeeld zijn van een samenwerking tussen cliëntenraad en familieraad.

#### **4.5.3 Rol van regionale cliënten- en familieorganisaties**

Door regionale cliëntenorganisaties wordt soms ook initiatief genomen om cliëntenraden en familieraden bijeen te brengen.

- Kernkracht in Gouda organiseert vier keer per jaar een bijeenkomst met raden en wethouders over een actueel thema.
- Bij Stichting Lumen Holland-Rijnland maken zowel leden van cliëntenraden als leden van familieraden (alook andere organisaties en andere betrokkenen) samen deel uit van de Lumen-adviesgroep.
- Stichting Straat Consulaat in Den Haag brengt ook cliëntenraden in beeld en bij elkaar, zodat zij een netwerk kunnen opbouwen en kennis kunnen delen en waar mogelijk samen op kunnen trekken. (In de Maatschappelijke Opvang zijn geen familieraden).

#### **4.5.4 Medezeggenschap in relatie tot ervaringsdeskundigheid en regionale organisaties**

##### **Startplek**

Voor een aantal mensen is het werk in een cliëntenraad of familieraad het startpunt voor vaak jarenlang actief zijn in de cliënten- en/of familiebeweging. Ook zijn er mensen die zich vandaaruit ontwikkelen tot (familie) ervaringsdeskundige.

##### **Vindplek voor regionale organisaties**

Cliëntenraden en familieraden zijn ook een belangrijke vindplek voor regionale cliënten- en familieorganisaties. Denk aan mensen die zich bezig willen houden met een specifiek onderwerp zoals in een themagroep of gemeentelijke overlegtafel. Of mensen die mee willen doen aan een panel of enquête. Ook zijn raadsleden vaak graag geziene gasten op bijeenkomsten die worden georganiseerd over thema's die beschermd wonen en maatschappelijke opvang aangaan. Leden van cliëntenraden en familieraden zijn goed op de hoogte van hoe een en ander eraan toe gaat. Bij mensen thuis, maar ook in de zorg. Adviesraden sociaal domein, participatieraden en cliëntenraden werk en inkomen weten cliëntenraden en familieraden vaak goed te vinden.

##### **Netwerk opbouwen, kennis delen en kwaliteiten benutten**

Door elkaar op verschillende momenten te ontmoeten en kennis te delen kunnen mensen in de regio een stevig netwerk opbouwen. Samen kunnen mensen vanuit verschillende organisaties en rollen met ieder eigen expertise en kwaliteiten bijdragen aan belangenbehartiging en beleidsparticipatie.

*“Mijn visie is dat cliëntenraden en familie- en naastbetrokkenenraden op dossiers met overeenkomstige belangen samenwerken volgens het triademodel (cliëntenraden, behandelaren en familieraden) met cliëntenraden in de regierol. Zover is het nog niet, maar het is duidelijk waarneembaar dat die beweging wel op gang komt. Gelet op de veranderingen in de ggz kan het niet anders dat de huidige medezeggenschaps- en samenwerkingsstructuur in het belang van cliënten, behandelaren en familie en naasten bijdraagt aan de kwaliteit van zorg”, aldus Roelf Scholma, voorzitter van MIND Familie- en Naastenraden (FNR).*



#### 4.5.5 Aandachtspunten

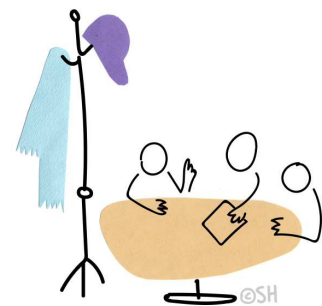
- Belangrijk is om de eigen identiteit en verschillende perspectieven van die van cliënten- en familieraden te erkennen en te behouden.
- Organiseer gezamenlijk overleg en gezamenlijke bijeenkomsten waar ieders stem wordt gehoord.
- Goede onafhankelijke en zelfgekozen ondersteuning en facilitering van de raden versterkt het functioneren van de raden.
- Een deel van de raden worstelt nog met het bereiken van zijn achterban en representativiteit. Vooral ambulante medezeggenschap en bepaalde specifieke groepen lijken moeilijk bereikbaar, ook voor de medezeggenschap zelf.
- Maak je eigen agenda met aandachtspunten die de raad belangrijk vindt.
- Zoek samenwerking met ervaringsdeskundigen (ED), met familie ervaringsdeskundigen (FED), met aandachtsfunctionarissen familiebeleid, met regionale cliënten- en familieorganisaties.
- Organisaties zoals Labyrint in Perspectief, MIND Ypsilon en PlusMinus houden zich ook bezig met naastenperspectief. Zij hebben vaak regionale afdelingen in het hele land. Dus ga na welke natuurlijke partners er zijn en leer elkaar kennen.
- Mensen hebben verschillende kwaliteiten, benut elkaars sterke punten.
- Voor veel familieraden is leeftijd van de raadsleden een kwetsbaar punt. Niet iedereen is even digitaal.
- Je hoeft het niet over alles eens te zijn met elkaar, ga op zoek naar de gezamenlijkheid, op dat vlak kun je samenwerken.

#### 4.5.6 Versterkingswensen

- Facilitering, training en coaching en ondersteuning van de raden.
- Samenwerking, ontmoeting en kennisuitwisseling van cliëntenraden en familieraden faciliteren.

### 4.6 Voorbeeld zes: Kapstokoverleg

Het kapstokoverleg is ontstaan bij de straatadvocaten Rotterdam en is een overleg tussen gemeenteraadsleden en mensen met cliëntervaring. Dit overleg biedt ruimte aan concrete verbeterpunten, is een gelegenheid om laagdrempelig met elkaar in gesprek te gaan over wat er beter kan. Het wordt 'kapstokoverleg' genoemd, omdat er indertijd geen kapstok was voor een bepaald probleem en men toen om tafel is gegaan om te bespreken hoe een en ander op te lossen. Deze uitwisseling tussen politici en mensen met ervaringskennis beviel zo goed dat het is voortgezet. Nu vindt het al jaren elke acht weken plaats en is het concept overgenomen door andere steden (Amsterdam en Den Haag).



#### 4.6.1 Doelstelling kapstokoverleg

Het doel van het kapstokoverleg is om gemeenteraadsleden inzicht te geven in het leven van mensen in de maatschappelijke opvang en de verslavingszorg. Mensen met cliëntervaring vertellen over waar zij mee geconfronteerd worden, op straat en bij voorzieningen. Zij kunnen knelpunten benoemen en aangeven wat beter kan en hoe dat zou kunnen.

#### 4.6.2 Wie kunnen meedoen aan het kapstokoverleg?

Gemeenteraadsleden, mensen met een achtergrond in de maatschappelijke opvang of verslavingszorg, leden van cliëntenraden, beleidsmedewerkers en wethouders. Niet altijd zit iedereen aan tafel. Dit is ook afhankelijk van wat er speelt.

### 4.6.3 Ondersteuning

Organiseren van het overleg, verslaglegging en andere werkzaamheden van de ondersteuners zorgen voor een beter functioneren van het kapstokoverleg. De ondersteuning is ook uit de voorbereiding van de overleggen en mensen met cliëntervaring te helpen met het naar voren brengen van hun eigen ervaringen en hun belangen.

### 4.6.4 Informeer mensen passend en tijdig

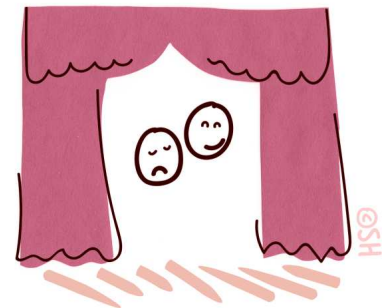
Mensen moeten goed geïnformeerd worden dat er een kapstokoverleg is. Zorg voor vaste plekken waar men de aankondigingspostertjes ziet hangen. Bijvoorbeeld bij de inloop of de soepbus. Informeer mensen duidelijk waar het over gaat en wie er kunnen deelnemen. Het is heel fijn voor mensen met weinig of geen geld als er ook (zachte) broodjes zijn, vermeld dat op de aankondiging. Benut cliëntenraden en cliëntenorganisaties en nieuwsbrieven om mensen tijdig te informeren. Niet alle mensen die je wil bereiken leven digitaal, het is dus belangrijk dat je ook echt fysieke postertjes maakt en/of mensen mondeling uitnodigt.

### 4.6.5 Aandachtspunten

- Er is ondersteuning van het overleg nodig, iemand die de mensen kent en die ze vertrouwen.
- Spreek af wie het overleg voorziet.
- Terugkoppeling over wat gedaan wordt met de ingebrachte informatie en de signalen.
- Zorg voor zachte broodjes, veel mensen hebben gebitsproblemen.

## 4.7 Voorbeeld zeven: Beïnvloeding met verhalen

Theater Werkplaats Smit maakt participatief theater. Samen met ervaringsdeskundigen wordt op basis van hun ervaringen een thema uitgewerkt en een voorstelling bedacht en gespeeld. De acteurs zijn mensen met echte levenservaring, geen professionele acteurs. Na afloop van de voorstelling is er een nabespreking onder begeleiding. De voorstellingen dragen bij aan kennis en inzicht.



### 4.7.1 De voorstelling 'Ik hoor wat jij niet hoort' over het horen van stemmen

Deze voorstelling gaat over het horen van stemmen en laat mensen zien hoe het is om te leven met het horen van stemmen. De acteurs hebben allemaal ervaring met het horen van stemmen. Ook tijdens de voorstelling horen mensen echt stemmen, die stemmen houden geen rekening met het script of de voorstelling. De uitleg die de acteurs geven en de vragen die gesteld kunnen worden in de nabespreking, geven de waardevolle voorstelling, nog een meerwaarde. De voorstelling is gericht op beleidsmakers bij de gemeente, medewerkers van het UWV, hulpverleners, naasten en burgers die meer willen weten over het onderwerp. De gemeente Leiden boekte de voorstelling bijvoorbeeld omdat de gemeente het belangrijk vindt dat medewerkers deze voorstelling zien. Deze voorstelling is ook goed in te zetten in het kader van het thema verward gedrag.

### 4.7.2 Beleidsbeïnvloeding en stigmabestrijding met theater

Gebruik theater ook voor je beleidsbeïnvloeding en stigmabestrijding. Veel voorstellingen maken grote indruk op het publiek. Soms krijg je met een voorstelling in één avond wel voor elkaar wat in jaren vergaderen niet gelukt is.

Mieke Hogervorst, programmamanager Maatschappelijke zorg Holland Rijnland/Gemeente Leiden: *'Niet alleen deze voorstelling, maar ook een eerdere voorstelling is door ons gebruikt om een ingewikkeld maatschappelijk onderwerp invoelbaar en bespreekbaar te maken onder professionals binnen gemeente, zorgpartijen en wijkbewoners. Zo is de voorstelling 'Zie je (mij) wel' over*

*dakloosheid gebruikt om met professionals van Werk en Inkomen en schuldhulp in gesprek te komen over het eigen beleid en is deze voorstelling meerdere malen gespeeld in een wijk waar woningen voor daklozen werden gerealiseerd om begrip te kweken voor de doelgroep. De voorstelling 'Ik hoor wat jij niet hoort' is gebruikt om voor professionals invoelbaar te maken wat het betekent om stemmen te horen en tot wat voor problemen dat kan leiden in het dagelijks functioneren. Theater is een goed instrument om ingewikkelde problematiek bespreekbaar te maken. De voorstellingen van Theaterwerkplaats Smit worden gemaakt met en door ervaringsdeskundigen. Na afloop is er altijd gelegenheid tot napraten naar aanleiding van de voorstelling. Doordat de spelers dan vanuit ervaringsdeskundigheid praten, biedt dit extra mogelijkheid tot confrontatie dan wel verdieping'.*

#### 4.7.3 Andere voorstellingen en wijzen van verhalen vertellen

Theaterwerkplaats Smit maakte eerder ook voorstellingen over depressie, borderline, dakloosheid, Jeugdzorg, psychoses en nog meer onderwerpen gerelateerd aan de geestelijke gezondheidszorg.

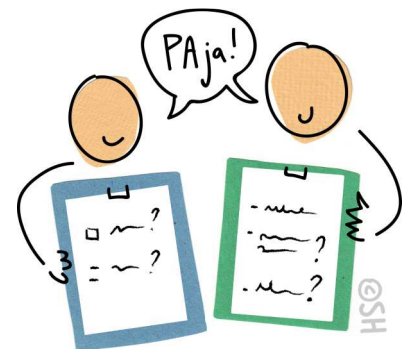
Op meer plekken in het land wordt theater ingezet om mensen aan het denken te zetten, om vooroordelen weg te nemen, om beleid/mensen te beïnvloeden. Op websites van cliënten- en familieorganisaties wordt regelmatig gewezen op dergelijke voorstellingen of theatergezelschappen. Denk bijvoorbeeld aan andere gezelschappen die werken vanuit ervaringsdeskundigheid: Kracht van beleving, Formaat Werkplaats voor Participatief Drama en De Firma Zorgbehang.

Verhalen kun je op vele manieren vertellen. Ook door middel van een kunsttentoonstelling, gedichtenavond of foto worden dingen bespreekbaar, zichtbaar en voelbaar

### 4.8 Voorbeeld acht: PAja!

#### 4.8.1 Wat is PAja?

De participatieve onderzoeks- en keuringsmethode PAja! is ontwikkeld door het Verwey-Jonker Instituut (onderzoekers Maarten Davelaar en Jodi Mak) en Volksbond Streetcornerwork Amsterdam.<sup>2</sup> In deze methode spelen gebruikers van opvang-, zorg- en bijvoorbeeld dagbestedingsvoorzieningen de hoofdrol. Zij onderzoeken en beoordelen zelf deze voorzieningen en de begeleiding die ze ontvangen. Mensen met cliëntervaring worden getraind om onderzoek te doen onder leiding van een ervaren onderzoeker. Het werken met deze co-onderzoekers draagt bij aan de laagdrempeligheid en inhoudelijke kwaliteit van het onderzoek. Door inzet van ervaringskennis kunnen voorzieningen verbeterd worden en tegelijkertijd kunnen de deelnemers aan PAja! hun vaardigheden vergroten.



#### 4.8.2 Wie doet het?

Er is inmiddels ruim 10 jaar gewerkt met de PAja!-methode. In Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Almere is met de aanpak gewerkt, zowel op stedelijk niveau als binnen één of enkele instellingen. In 2019 brengen de ontwikkelaars van de methode deze onder in een kleine zelfstandige stichting, gecoördineerd door Maarten Davelaar. Vanuit deze stichting PAja! kan het participatieve onderzoek begeleid worden, bijvoorbeeld in opdracht van een cliëntenorganisatie of cliëntenplatform. De stichting werkt daarbij samen met ervaren onderzoekers en trainers met hart voor deze manier van werken. Cliëntenorganisaties kunnen voor de uitvoering van een PAja!-project eigen vrijwilligers tot co-onderzoekers op laten leiden. Een mooie manier voor mensen om zich te ontwikkelen en om te leren hoe je onderzoek doet.

<sup>2</sup> I.s.m. Het Projectenburo.

#### **4.8.4 Hoe PAja in te zetten voor beleidsparticipatie?**

De uitkomsten van een onderzoek kun je gebruiken in je beleidsparticipatie. Je kunt bijvoorbeeld knelpunten ophalen, maar ook ideeën en mogelijke oplossingen. Mensen kunnen vaak zelf goed aangeven wat ze willen en nodig hebben. Aan een co-onderzoeker die weet hoe het is om bezoeker van de dagopvang te zijn of hoe het is om dakloos te zijn of psychische problemen te hebben vertellen mensen vaak andere dingen, deze onderzoekers stellen soms ook andere vragen en kunnen een goede aansluiting maken.

Een PAja!-onderzoek bij Straat Consulaat in Den Haag inventariseerde bijvoorbeeld met onderzoeker Maarten Davelaar en een sterke groep ervaringsdeskundige co-onderzoekers wensen van mensen die gebruik maken van de laagdrempelige dagopvang en dagbesteding. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat mensen zich graag meer wilden ontwikkelen. Hier is vervolgens weer het 'Educatieproject' uit voortgekomen, waar jonge mensen die zijn vastgelopen met hulp op maat in staat worden gesteld om weer naar school te gaan. Zij hebben daardoor weer perspectief gekregen. Een andere uitkomst was dat men meer wilde met medezeggenschap. Dat leidde tot het project 'Versterking medezeggenschap' dat cliëntenraden in de Haagse regio in beeld en bij elkaar bracht. Met steun van Straat Consulaat komen ze regelmatig bij elkaar om uit te wisselen en samen te werken.

Soms is het nodig om bepaalde ontwikkelingen of knelpunten te onderbouwen. Als bijvoorbeeld de gemeente of een instelling steeds maar niet gelooft dat een bepaald probleem echt speelt of dat er behoefte is aan maatregelen of voorzieningen die ontbreken. Dan kun je een PAja!-onderzoek inzetten om problemen concreet te benoemen en op de agenda van instellingen of de gemeente te krijgen. Bij een PAja! onderzoek hoort ook dat je concrete vervolgfafspraken maakt over wat er gaat gebeuren met de uitkomsten.

#### **4.8.5 Hoe financier je een PAja!-onderzoek?**

In overleg met Maarten Davelaar/Stichting PAja! kun je een plan maken en hier financiering voor zoeken. Het doen van onderzoek kost tijd en geld. Hoeveel is afhankelijk van de opzet en van de taakverdeling. Afhankelijk van wat je wil onderzoeken kun je bijvoorbeeld de gemeente, fondsen of één of meerdere instellingen vragen of zij willen bijdragen.

#### **4.8.6 Tips**

- Ga met de uitkomsten van een onderzoek aan de slag in een volgend project.
- Train mensen om zelf interviews te doen.
- Heb aandacht voor financiering van de onderzoeken.

#### **4.8.7 Geschikt voor welke groepen?**

De PAja!-aanpak is vaak ingezet bij de maatschappelijke opvang, bij dak- en thuisloze jongeren en bij dagbestedingsvoorzieningen. PAja! is geschikt om in te zetten voor bijvoorbeeld het thema kwaliteit of om op een andere manier cliënttevredenheid in beeld te brengen. Het is daarnaast ook te gebruiken voor bijvoorbeeld de Meerjarenagenda beschermd wonen en maatschappelijke opvang om specifieke thema's meer vanuit de leefwereld in beeld en in beweging te brengen.

#### **4.8.8 Voorbeelden en meer informatie**

Meer informatie via onderzoeker Maarten Davelaar (06-21576604), [info@maartendavelaar.nl](mailto:info@maartendavelaar.nl) Medio 2019 komt [www.stichtingpaja.nl](http://www.stichtingpaja.nl) online. Tot die tijd is informatie over eerdere PAja!-projecten te vinden via o.a. de websites van [Straatconsulaat](http://Straatconsulaat.nl) en [Federatie Opvang](http://FederatieOpvang.nl). En natuurlijk op de website van het [Verwey-Jonker instituut](http://Verwey-Jonkerinstituut.nl).

#### **4.8.9 Andere onderzoeken en manieren van en waarbij ervaringsdeskundigheid een grote rol speelt**

- Onderzoeken en werkwijze van het [IGPB](http://IGPB.nl).

- Onderzoek van Nienke Boesveldt naar beschermd wonen en maatschappelijke opvang, samen met ervaringsdeskundige co-onderzoekers.
- Het LSR doet kwaliteitstoetsingen en raadplegingen vanuit cliëntenperspectief in onder andere de GGz, verslavingszorg en maatschappelijke opvang.
- Het Verwey-Jonker instituut heeft niet alleen aan de basis van PAJa! gestaan maar ook bijgedragen aan kwaliteitstoetsing vanuit cliëntperspectief door Het LSR en Kwadraad.
- Ook bij academische werkplaatsen werken onderzoekers steeds meer samen met ervaringsdeskundigen.

## 4.9 Voorbeeld negen: Mystery guest-onderzoek

Een beproefde praktische onderzoeksmethode is het inzetten van mystery guests om na te gaan hoe de dienstverlening van een organisatie is. Eén of meer personen gaan informatie vragen of melden zich aan bij een loket of organisatie, zonder bekend te maken dat het om een onderzoek gaat. Dit kan gaan om de algemene dienstverlening te testen of juist om een specifieke vraag, bijvoorbeeld de toegang tot beschermd wonen. Van de ervaringen wordt een verslag gemaakt. Om een goed beeld te krijgen van de dienstverlening en de bejegening bij de loketten of de organisaties worden een aantal bezoeken gedaan.



### 4.9.1 Wanneer zet je een mystery guest in?

Voor veel onderzoeken moeten gemeenten of instellingen zelf informatie geven over hun resultaten of prestaties. Een mystery guest-onderzoek levert informatie op over de praktijk bij het loket of de balie van een instelling. Een goed moment voor het werken met mystery guests is als er signalen van cliënten zijn dat de dienstverlening of de informatieverstrekking niet goed is, terwijl dat in gesprekken of door formele onderzoeken niet boven tafel komt.

### 4.9.2 Aandachtspunten

Het is echter wel een momentopname. Daarom is het voor een betrouwbaar onderzoeksresultaat belangrijk om verschillende bezoeken te laten doen door de mystery guests. Een ander aandachtspunt is de verslaglegging. Er moet een goed, realistisch verslag gemaakt worden van het bezoek van de mystery guests. Bij voorkeur biedt het verslag van het eerste bezoek onderzoeksvragen voor een vervolg bezoek. Een grondige voorbereiding van de bezoeken is belangrijk. Om een goede vraag te stellen aan het loket of de organisatie zal een casus ingestudeerd moeten worden. Als dat eerder een vraag of situatie was van een van de mystery guests is, helpt dat bij het kunnen volhouden van de rollen en het natuurlijk overkomen. En niet iedereen is geschikt om een mystery guest te zijn. Het is toch een soort toneelspel. Een praktische training en een goede selectie van de onderzoekers versterkt het onderzoek.

### 4.9.3 Mystery guest-onderzoeken Wmo-loketten door Programma Lokale Versterking

In het programma Lokale Versterking Wmo (*dat als doel heeft de lokale belangenbehartiging van mensen met een psychische beperking, verslavingsprobleem, vrouwen uit de vrouwenopvang, dak- en thuislozen en hun naastbetrokkenen te verbeteren en te versterken*), is in verschillende regio's gebruik gemaakt van mystery guests. Ervaringsdeskundigen gingen in tweetallen een aantal keren naar de Wmo-loketten om na te gaan hoe deze loketten in de praktijk functioneerden. Per Wmo loket werd een rapport opgesteld met de ervaringen en de verbeterpunten. Het format en een projectleider die het onderzoek begeleidde werden geleverd door Lokale Versterking. Door de uitkomsten uit verschillende regio's te bundelen worden ook zaken onder de aandacht gebracht die op meer plekken spelen of die fundamentele of landelijke knelpunten blootleggen.

#### 4.9.4 Mystery guest-onderzoek Landelijke Toegankelijkheid

In 2018 heeft het [Trimbosinstituut een onderzoek](#) uitgevoerd met mystery guests om in de praktijk de landelijke toegankelijkheid maatschappelijke opvang te toetsen. Elk van de 43 centrumgemeenten werd vijf keer bezocht door een ervaringsdeskundige mystery guest. De belangrijkste onderzoeksvraag was of er voorwaarden gesteld werden aan de toelating tot de eerste opvang – zoals de eis dat iemand binding moet hebben met de regio. Als dat namelijk het geval is, kan de in de wet vastgelegde landelijke toegankelijkheid van de maatschappelijke opvang in het gedrang komen. De uitkomst van het onderzoek was dat de landelijke toegang onvoldoende was. Het onderzoeksrapport heeft landelijk veel publiciteit gekregen.

Rina Beers beleidsmedewerker Federatie Opvang: *“Hoe je kunt weten of beleid dat op papier 100% sluitend is, ook echt werkt? Zet dan mystery guests in. Er is geen andere methode die ik ken, die zo effectief is om na te gaan of beleid werkt. Dat hebben we geleerd bij het onderzoek naar de toegankelijkheid van de opvang voor dakloze mensen.”*

#### 4.9.5 Versterkingswensen

- Financiering voor trainingen en onkosten van de ervaringsdeskundige onderzoekers.
- Financiering voor ondersteuning voor de voorbereiding, verslaglegging, rapporteren en presenteren van de opbrengen van de *mystery guests*.

#### 4.10 Voorbeeld tien: Duo-wethouders (of schaduwwethouder)

Een nog weinig gebruikte vorm van beleidsparticipatie is een ervaringsdeskundige naast een bestuurder, wethouder of bewindspersoon, die een kijkje in de keuken van de bestuurder krijgt en rechtstreeks advies kan geven over beleid of bejegening.



##### 4.10.1 Duo-wethouder (of schaduwwethouder) – Jongere duo-wethouder Utrecht

Een duo-wethouder (of ‘schaduwwethouder’) is een ervaringsdeskundige die met de wethouder meekijkt en meeloopt. Zo is een aantal jaren één van de jongeren van U2BHeard! (een platform voor en door kwetsbare jongeren) in Utrecht duo-wethouder geweest onder andere op het gebied van armoede. Ze is daar zelfs officieel voor ‘geïnstalleerd’ bij de gemeenteraad. Een jongere als duo-wethouder is een maatje voor de wethouder, die de hem of haar een inkijkje kan geven in de leefwereld een jongere met een leven vol moeilijkheden en drempels. Andersom krijgt de jongere een inkijkje in het werk van een wethouder. Vervolgens hebben de ervaringsdeskundige duo-wethouder en de wethouder samen opgetrokken bij het opstellen van de aanpak van armoede in de gemeente Utrecht: de duo-wethouder mocht bijvoorbeeld aanschuiven bij de bespreking in het college en bij de commissievergadering, naast de wethouder.

##### 4.10.2 Wat heb je nodig?

- Een ervaringsdeskundige die goed haar of zijn mening kan vormen en naar voren brengen.
- Een klankbordgroepje van ervaringsdeskundigen, waar de ervaringsdeskundige duo-bestuurder ruggenspraak mee kan houden.
- Een wethouder die wil samenwerken met een ervaringsdeskundige en ook echt wil luisteren naar de ervaringsdeskundige.

### 4.10.3 Andere voorbeelden

- Op de Internationale Dag van de Rechten van het Kind (20 november) 2018 zijn er twee kinderministers en één kinderstaatssecretaris in Nederland benoemd. Zij hebben die functie voor één jaar. De [kinderbewindspersonen bij VWS](#) hebben als taak het beleid beter en kindvriendelijker te maken.
- Staatssecretaris Paul Blokhuis ging onlangs een samenwerking aan met twee ervaringsdeskundigen volgens de samenwerking Kennercadeau. [Meer info](#)

### 4.11 Voorbeeld elf: Gezinsbelangen behartigen

Er zijn jongerenraden, ouderraden en ouderplatforms. Sommige landelijke organisaties hebben ook regionale oudernetwerken in het hele land. Verschillende belangen binnen de context van een gezin maken het complex om in de belangenbehartiging recht te doen aan alle gezinsleden. Er zijn pioniers die aandacht vragen voor de belangen van het hele gezin. Sylvia Mac Gillavry is zo'n pionier.



#### 4.11.1 Wat zijn gezinsbelangen?

Het komt vaak voor dat er meerdere mensen uit één gezin een kwetsbaarheid hebben. Ook als er één gezinslid een kwetsbaarheid heeft, heeft dat gevolgen voor de andere gezinsleden. Voor allerlei verschillende aspecten van het gezin zijn aparte gespecialiseerde belangenorganisaties en organen. Voor kinderen, jongeren, ouders of de individuele volwassenen. Echter voor het grotere geheel, dat wat maakt dat het gezin kan functioneren of wat juist belemmerend werkt is niet altijd een goede aansluiting met de belangenbehartiging en beleidsparticipatie te maken. Alle leden van het gezin hebben er belang bij dat ook gezinsbelangen behartigd worden. Immers individuele gezinsleden functioneren in het collectief van het gezin. Problemen worden niet altijd gezien en dus ook niet verholpen als je niet ook naar een groter plaatje kijkt. Veel zaken hebben binnen een gezinscontext invloed op elkaar. Als bijvoorbeeld alleen een kind goede hulp krijgt maar de ouders niet de juiste steun krijgen om hun kind goed te begeleiden is de kans groot dat de hulp voor het kind niet volledig tot z'n recht komt. Andersom komt het ook voor dat ouders ouderbegeleiding krijgen maar dat er geen potjes of mogelijkheden zijn voor het kind. Dan schiet de hulp ook tekort, dat is nog geen integrale hulp.

#### 4.11.2 Hoe kun je in beleidsparticipatie aandacht creëren voor de belangen van het gezin?

Sylvia Mac Gillavry is bij Werkplaats COMO actief als belangenbehartiger, zij vraagt in haar werk onder andere aandacht voor hetgeen gezinnen nodig hebben.

*Sylvia legt uit: "Privacy van gezinsleden kan een lastig punt zijn waar het gezinszaken betreft. Als belangenbehartiger word je geacht het over jezelf te hebben. Ik ben van alles wat en heb meer rollen: ik ben kind geweest, ouder, partner, volwassene. Belangen en verantwoordelijkheden zijn heel divers. Als ik met jongeren praat dan zie ik 'ik heb geen idee wat ik doe, help mij te weten wat ik doe'. In het echt is het nog veel ingewikkelder en heel zwaar, het is keihard werken. Er is vaak geen plek waar je je ei kwijt kunt. Je kunt bijvoorbeeld iemand behandelen voor trauma maar als die persoon terugkomt in een thuisituatie met vier mensen die ook getraumatiseerd zijn maar niet behandeld worden, dan ontstaat een domino-effect. Dit soort dingen zie je soms niet als je zaken niet in de context bekijkt, dan denk je dat iemand toch een goede behandeling heeft gehad... Dat is bij veel gezinnen aan de orde. Er zijn meer Triade-overleggen nodig waarbij zaken worden bekeken samen met je hulpverleners én naasten. Ook in de belangenbehartiging kunnen jongeren en ouders op sommige punten samenwerken."*

#### **4.11.3 Tips voor cliënten- en familieorganisaties:**

- Heb oog en aandacht voor het 'grotere plaatje'. Wat hebben individuele zaken voor gevolgen voor de andere betrokken gezinsleden? Neem dit ook mee in de beleidsbeïnvloeding en belangenbehartiging. Als een kind op een wachtlijst staat heeft dat ook een flinke impact op de andere gezinsleden.
- Zoek samenwerking voor je gezamenlijke en gedeelde belangen.
- Gooi ouderbelangen en jongerenbelangen niet op één hoop. Beiden behoeven een eigen stem.
- Zoek contact met mensen die verschillende 'puzzelstukjes' overzien en die kunnen helpen om verbindingen te realiseren.



## Meer informatie

### Instellingsgebonden medezeggenschap:

[LOC Waardevolle zorg](#)

[Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg \(NCZ\)](#)

[LSR Landelijk Steunpunt \(Mede\)Zeggenschap](#)

MIND Landelijke Platform Psychische Gezondheid heeft een '[kamer cliëntenraden](#)' en een '[kamer familieraden](#)' en een [Regiokamer](#) voor regionale Cliënten Organisaties (RCO's)

### Jeugd:

[Jeugd Welzijns Beraad \(JWB\)](#)

[Nationale Jeugdraad](#)

[Defence for Children](#)

### Gemeentelijk domein:

[Landelijke Cliëntenraad \(LCR\)](#)

[Koepel Adviesraden Sociaal Domein](#)

[Movisie](#)

[Participatiekompas](#)

[Federatie Opvang](#)

[RIBW Alliantie](#)

[MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid](#)

[BONJO – belangenorganisatie \(ex-\)gedetineerden](#)

## Informatiebronnen

### Twee besprekingen met de expertgroep Droom en Daad

#### Deelnemers aan de expertgroep:

- Elly Burgering. Directeur Straat Consulaat Den Haag secretaris Werkplaats COMO
- Bert Feikens. Lid van de Brede raad 010 en deelnemer aan MOVERS, kerngroep Werkplaats COMO
- Evelien Krikke. Facilitator bij SamenSprak RIBW Nijmegen en Rivierenland
- Rob Lammers. Ambassadeur cliënten en naastenbeleid, GroeiRijk, GGzE
- Edo Paardekooper Overman, penningmeester Werkplaats COMO en Mensenrechtenmens 2018.
- Reinier Schippers. Voorzitter van het Groot MO/GGZ overleg en voorzitter Werkplaats COMO
- Roelf Scholma. Voorzitter Familiekamer van MIND en de familieraad GGZ Rivierduinen
- Greetje Senhorst. Projectleider bij MIND
- Gabi Valkx. Projectcoördinator bij SamenSprak RIBW Nijmegen en Rivierenland.
- Inge Verdaasdonk. Werkzaam als ZZP'er in de zorg en gemeenteraad in Breda
- Ton de Vries. Medewerker bij ISP Haarlem (Informatiesteunpunt)

#### (Telefonische) Interviews met:

- Petra van Buren. Directeur Stichting Kernkracht, Gouda
- Jan van Corven. Senior beleidsontwikkelaar/-adviseur OGGZ, Verslavingszorg en Maatschappelijke Opvang | Sociaal Domein, Gemeente Eindhoven
- Titia Huisman. Directeur Stichting AanZet, Leeuwarden
- Els Keet, Coördinator van Ervaring die Staat in Eindhoven
- Sylvia Mac Gillavry. Belangenbehartiger Stichting Werkplaats COMO

- Jelke Martina-Doodkorte. Projectleider Jeugdhulp doen we Samen
- Yvonne Noteboom. Domeinmedewerker flexdomein/zorg in de stad, Stad en Bestuur OCW van de gemeente Den Haag
- Henriëtte van de Pol. Coördinator belangenbehartiging bij Kompasie, Den Haag
- Alinda Scheepers. Medewerker bij Ervaring die Staat in Eindhoven
- Roelf Scholma. Voorzitter Familiekamer MIND en de familieraad GGZ Rivierduinen
- Mark Venekamp. Opgavemanager Maatschappelijke Opvang, gemeente Den Haag
- Gerry Vrielink. Senior-adviseur cliëntenparticipatie bij Zorgbelang Overijssel
- Marina de Wit. Platform Volwaardig Burgerschap GGZ Utrecht

#### **Werkbezoeken aan:**

- Klankbordgroep Dak en Thuislozen (KDET), Eindhoven
- Stichting zaVie, voorheen Provinciaal GGz BelangenPlatform Groningen
- Klankbordgroep Beschermd Wonen Zeeland

#### **Workshop bij Landelijke ontmoetingsdag RIBW op 5 maart 2019 te Almelo**

#### **Boeken, rapporten en verslagen:**

- [Duurzame inbedding](#), AVI rapport
- [Beleidsparticipatie in de Wmo 2015](#), BMC Advies, in opdracht van het Sociaal en Cultureel Planbureau
- [Programma Lokale Versterking](#), links en publicatie van het programma lokale versterking.
- [Bouwstenen voor een goed gesprek](#), Handreiking participatie binnen de prestatievelden 7, 8 en 9 van de Wmo. Panteia in samenwerking met de Werkplaats Maatschappelijke Opvang.
- [Bouwstenen voor participatie en herstel](#), MIND
- [Factsheet Werken aan structurele financiering](#), MIND
- [Rapport Anders Betrokken](#), Movisie
- Schriftelijke informatie over de cliëntenklankbordgroep Beschermd Wonen van Henriëtte van de Pol van Kompasie
- Schriftelijke informatie van Gerry Vrielink over de netwerkbijeenkomsten beschermd wonen regio IJssel Vecht.

## Bijlage 1 Overzicht bouwstenen en bijbehorende activiteiten

<b>A. Kern-bouwstenen voor participatie en herstel; beschikbaar in elk zelfregie-initiatief</b>	
<b>Bouwstenen</b>	<b>Activiteiten</b>
Sociale participatie	Inloop en ontmoeting Ontspanning: sport, recreatie, creatief, maaltijd Maatjescontact
Maatschappelijke participatie	Vrijwilligerswerkplekken Werkprojecten Ondersteuning bij de stap naar betaald werk
Empowerment en herstel	Zelfregie- en empowermentcursussen Herstelgroepen/schrijfgroepen (Herstellen doe je zelf) Lotgenoten- en zelfhulpgroepen Educatie
<b>B. Bouwstenen die beschikbaar moeten zijn in elk zelfregie-netwerk</b>	
<b>Bouwstenen</b>	<b>Activiteiten</b>
Informatie	Spreekuren Themabijeenkomsten Nieuwsbrieven, schriftelijke voorlichting
Individuele ondersteuning	Herstel-/zelfregiecoaching Crisiskaartconsulenten en WRAP-cursussen Onafhankelijke cliëntondersteuning
Ontwikkeling ervaringsdeskundigheid en ondersteuning van ervaringswerkers	Trainingen, workshops en volwaardige opleidingen ervaringsdeskundigheid Intervisie en regionale uitwisseling ervaringswerkers Werkervaringsplaatsen ervaringsdeskundigen Training van teams, leidinggevend en begeleiders van ervaringswerkers
<b>C. Bouwstenen gericht op de context</b>	
<b>Bouwstenen</b>	<b>Activiteiten</b>
Beleidsparticipatie	Meldpunt, signaleren, onderzoek Belangenbehartiging en ondersteuning cliëntenparticipatie Faciliteren regionale afstemming belangenbehartigers
Kwartiermaken gericht op samenleving/ Inclusieve samenleving	Kwartiermaken Anti-stigma activiteiten
Deskundigheidsbevordering (toekomstige) professionals	Advies, coaching, stageplekken en trainingen voor (toekomstige) professionals
Ondersteuning naastbetrokkenen/ mantelzorgers	Mantelzorgondersteuning Trainingen voor naastbetrokkenen