

Algemeen	
Onderwerp	Procesvoorstel CEO incl. clientparticipatie
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Afke Jong
Eenheid	Beleid&bestuur
E-mail	a.jong@regiogv.nl
Kenmerk	23001439
Datum	12-09-2023

Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Instemmen met het proces voor de opvolging van het cliënt- ervaringsonderzoek Jeugd.
Voorstel 2.	Instemmen met het versterken van Samenkracht!

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
07-09-23	Ambtelijk overleg	Bespreken	Akkoord met verdere inrouting. Gebruik als term voor de functionaris participatie- adviseur. Zorg dat de functionaris breed inzetbaar is op het sociaal domein. Advies is om deze inzet (op termijn) structureel in te bedden.
21-09-23	Directieoverleg	Adviseren	
05-10-23	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	

Toelichting

Beknopte toelichting

Idealiter start de beleidscyclus van gemeenten bij de ervaringen van inwoners. Dit is input voor beleid en voor de inrichting van voorzieningen. Vervolgens wordt dit getoetst door middel van ervaringsonderzoek en kan bijstelling plaatsvinden.

Gemeenten halen ervaringen van inwoners op via een [cliëntervaringsonderzoek jeugd \(en wmo\)](#). Een verbeterde versie van het onderzoek gaat in september 2023 van start. Portefeuillehouders hebben de Regio Gooi en Vechtstreek gevraagd een voorstel te doen voor de opvolging van de input uit het onderzoek. Omdat het ophalen van ervaringen kan worden gezien als een eerste stap in de participatie doen wij tevens een voorstel voor het versterken van client-/ inwonerparticipatie. Dat is nodig omdat verschillende ontwikkelingen (denk aan Hervormingsagenda, IZA en Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming) van gemeenten vragen om inwoners en cliënten te betrekken in beleidsontwikkeling zodat deze beter aansluit op hun wensen en behoeften en leefwereld.

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Procesvoorstel cliëntervaringsonderzoek Jeugd incl versterken clientparticipatie

Algemeen	
Onderwerp	Procesvoorstel cliënt- ervaringsonderzoek jeugd en versterken cliëntparticipatie
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Afke Jong
Eenheid	Beleid & bestuur
E-mail	a.jong@regiogv.nl
Kenmerk	23001439
Datum	12-09-2023

Voorstel

- 1) Instemmen met het proces voor de opvolging van het cliënt- ervaringsonderzoek Jeugd.
- 2) Instemmen met het versterken van Samenkracht!

Kernboodschap

Gemeenten vinden het belangrijk om ervaringen en adviezen van inwoners serieus te nemen en op te volgen. Dat draagt bij aan een open bestuurscultuur en democratische kwaliteit. Daartoe zetten zij cliënt- ervaringsonderzoek in en zoeken zij naar manieren om de leefwereld centraal te stellen in regionale (en lokale) beleidsontwikkeling. Dit voorstel betreft de versterking van clientparticipatie in regionale projecten en geeft aan op welke wijze adviezen uit het cliënt- ervaringsonderzoek jeugd zullen worden opgevolgd.

Aanleiding

Idealiter start de beleidscyclus van gemeenten bij de ervaringen van inwoners. Dit is input voor beleid en voor de inrichting van voorzieningen. Vervolgens wordt dit getoetst door middel van ervaringsonderzoek en kan bijstelling plaatsvinden.

Gemeenten halen ervaringen van inwoners op via een [cliëntervaringsonderzoek jeugd \(en wmo\)](#). Een verbeterde versie van het onderzoek gaat in september 2023 van start. Portefeuillehouders hebben de Regio Gooi en Vechtstreek gevraagd een voorstel te doen voor de opvolging van de input uit het onderzoek.

Het ophalen van ervaringen kan gezien worden als een eerste stap in de participatie. Verschillende ontwikkelingen vragen van gemeenten om inwoners en cliënten te betrekken in beleidsontwikkeling zodat deze beter aansluit op hun wensen en behoeften en leefwereld. In de [Hervormingsagenda](#) worden ouders en jeugdigen genoemd als toetssteen voor de kwaliteit; wanneer voegt hulp waarde toe in hun leefwereld? Het [Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming](#) (0- 100 jaar) roept op om samen te ontwikkelen en beproeven met ervaringsdeskundigen. En tenslotte onderschrijven gemeenten zelf al sinds jaar en dag het belang van het betrekken van inwoners bij regionale projecten via [Samenkracht!](#). Voorbeelden van projecten waarin we samen willen ontwikkelen met cliënten en/of ervaringsdeskundigen zijn bijvoorbeeld het regionale plan Aanpak wachttijden/ in-, door- en uitstroom, en de regionale plannen Zo thuis als mogelijk en het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Dit geldt ook voor de ontwikkelingen rondom het [IZA](#). Tegelijkertijd zien we dat het moeilijk is om inwoners, ouders en jongeren met ervaring te vinden die willen en kunnen meedenken en – ontwikkelen, zeker als het gaat om complexe (jeugdhulp-) situaties of ingewikkelde beleidsontwikkelingen (zoals het IZA). Er wordt op verschillende manieren geprobeerd om cliënten te bereiken. Zo zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor inwoners en klankbordgroepen opgezet van onder andere jongeren en ouders met ervaring op het gebied van (jeugd-) hulp en – bescherming. Deze bijeenkomsten en klankbordgroepen functioneren op initiatief van een adviseur en bestaan uit een (te) klein groepje inwoners (met soms ook niet de juiste ervaring). Het ontbreekt aan capaciteit om deze groepen goed te organiseren en uit te breiden. Het client-ervaringsonderzoek biedt een kans om dit beter te doen aansluitend op regionale en landelijke ontwikkelingen. Vanuit het bovenregionaal Expertisenetwerk Noord Holland (BEN-NH) wordt bovendien gewerkt aan het verbeteren van clientparticipatie jeugd op het niveau van Noord Holland.

Doel

Verbeteren van participatie van cliënten en inwoners met ervaring op het gebied van (jeugd-) hulp of bescherming zodat regionaal beleid beter aansluit op hun leefwereld.

Argumenten

1) **Instemmen met het proces voor de opvolging van het cliënt- ervaringsonderzoek Jeugd.** **Argumenten:**

- a. Toelichting op het proces: zie onder uitvoering.
- b. Gemeenten vinden het belangrijk om ervaringen en adviezen van inwoners serieus te nemen en op te volgen. Dat draagt bij aan een open bestuurscultuur en democratische kwaliteit.

2) **Instemmen met het versterken van Samenkracht!** **Argumenten:**

- a. Samenkracht! hoort een plek te hebben en te houden in de reguliere werkwijze in de Regio met een programmatische aanpak. Voor alle vormen van beleidsontwikkeling (in het sociaal domein) is adviserende en ondersteunende formatie nodig voor het organiseren van een toegesneden participatietraject.
- b. Het hebben van een ervaring, verwerven van ervaringskennis of inzetten van ervaringsdeskundigheid draagt bij aan de kwaliteit van beleidsontwikkeling omdat het kennis toevoegt over het 'ongewone gewone leven'. Het is belangrijk vantevoren te bepalen welk soort ervaring nodig is en op welk niveau. Bijvoorbeeld; voor een stuurgroep over het verbeteren van de ketenzorg eetstoornissen is een professioneel ervaringsdeskundige met ervaring met anorexia passend terwijl je voor een ervaringsonderzoek juist inwoners met ervaring zoekt en voor het vertellen van een ervaringsverhaal in een bijeenkomst voor professionals iemand met ervaringskennis de aangewezen persoon is.
 - i. Toelichting: niveaus van ervaringen.
 1. Inwoners met een ervaring; denk aan vrijwilligers, mantelzorgers, deelnemers aan advies- of jongerenraden.
 2. Ervaringskennis; mensen die hun ervaring verwerkt hebben, er iets mee willen doen en die hun ervaring hebben verbreed door kennis te nemen van de ervaring van anderen.
 3. Ervaringsdeskundigen; mensen die zich bekwaamd hebben om hun ervaringskennis op een professionele manier in te zetten (in allerlei rollen!)
 - ii. Toelichting: het ongewone gewone leven.
 1. Ervaringsdeskundigen hebben meerwaarde op het ongewone leven waar zij 'verstand van hebben'. Iedere ervaring is anders: Denk aan het ongewone leven met suïcidale gedachten, (een kind met) autisme of een eetstoornis. Omdat je als gezin in de knel zit, je onveilig voelt en een jeugdbeschermingsmaatregel hebt. Of omdat je mantelzorger bent van jouw dementerende moeder. Omdat je uithuisgeplaatst of dakloos bent, omdat je niet meer school gaat en thuis zit of werkeloos bent en de schulden zich opstapelen. Het is belangrijker waar je 'verstand van hebt', dan waar je woont.
- c. Het is belangrijk om de inzet van ervaringen/ ervaringsdeskundigheid goed te organiseren omdat:
 - i. Inwoners, ouders en jongeren gehoord willen worden en serieus genomen, als deskundige van hun eigen leven/ kind.
 - ii. Ervaringsdeskundigen daarbij kunnen helpen maar zij voelen zich alleen staan, worden niet goed gevonden of juist overvraagd.
 - iii. Gemeenten en professionals het lastig vinden om inwoners met (de juiste) ervaring(-skennis) of ervaringsdeskundigen te vinden en te beoordelen welke kwaliteit deze persoon meeneemt.
 - iv. Als dit regionaal goed georganiseerd is, kunnen lokale gemeenten hier ook van profiteren.

- d. Samenkracht! heeft een incidentele uitbreiding nodig van een projectleider clientparticipatie specifiek voor het sociaal domein. Want de ondersteuning vanuit Samenkracht! is op dit moment te beperkt. Samenkracht! faciliteert het organiseren van bijeenkomsten maar biedt geen inhoudelijke ondersteuning. De projecten op het gebied van jeugd en IZA (zoals benoemd bij de aanleiding) vragen om specifieke ervaringen en expertise waarvoor een goede werving en matching van belang is. Voorheen was hiervoor ruimte binnen Samenkracht! vanuit de middelen transformatiefonds jeugd maar dit fonds bestaat niet meer.
- e. De aan te trekken projectleider clientparticipatie is verantwoordelijk voor:
 - i. Het organiseren en begeleiden van een verdiepende bijeenkomst naar aanleiding van de rapportage cliënt- ervaringsonderzoek jeugd.
 - ii. Het in afstemming met de beleidsadviseurs nagaan wat nodig is om clientparticipatie voor de betreffende projecten goed te organiseren of doen van voorstellen over passende werkvormen.
 - iii. Het werven van deelnemers (inwoners met ervaringskennis/ ervaringsdeskundigen) ten behoeve van de juiste matching aan een opdracht of werkgroep en het geven van advies aan de betrokken beleidsadviseur over de juiste vorm van beloning.
 - iv. Zo nodig; Het inkopen van een training of cursus voor inwoners, ouders of jongeren die zich verder willen bekwamen als ervaringsdeskundige.
 - v. Het maken van een advies over het vervolg en structurele inbedding.

Kanttekeningen

Aan dit voorstel zijn geen risico's verbonden.

Financiën

Voor de inzet van de projectleider clientparticipatie Samenkracht! Sociaal domein wordt ruimte gezocht binnen de projecten die gebruik zullen maken van de diensten. Dit zijn in ieder geval het Toekomstscenario, Aanpak wachttijden en de IZA. Een advies over structurele inbedding wordt opgesteld naar aanleiding van de projectperiode.

De daadwerkelijke inzet van inwoners met ervaring, met ervaringskennis of (professioneel) ervaringsdeskundigen wordt bekostigd vanuit het project waarvoor de inzet gepleegd wordt. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de begroting. Voor een inwoner met ervaring die naar een Samenkracht!- bijeenkomst komt, is een kleine onkostenvergoeding passend¹. Wanneer iemand met ervaringskennis of een ervaringsdeskundige gevraagd wordt voor deelname aan bijvoorbeeld een werkgroep, werksessie of bijeenkomst is een passende vergoeding nodig. Clientorganisaties hebben hiervoor een opbouw in tarieven vastgesteld. Wanneer het om een ervaren professional of zzp-er gaat zal een regulier advies- tarief gelden.

Voor het trainen van ervaringsdeskundigen gericht op de GGZ en deels ook op het gebied van huiselijk geweld is aanbod beschikbaar vanuit het Herstelnetwerk Gooi en Vechtstreek. Deze ontwikkelingsmogelijkheid is er nog niet voor ouders en jongeren. Voor jongeren biedt ExpEx goede trainingen aan en voor ouders is een beperkt scholingsaanbod via clientorganisaties gericht op jeugd². De training voor jongeren en ouders wordt begroot vanuit projecten gericht op jeugd (Toekomstscenario en Aanpak wachttijden).

Uitvoering

Proces opvolging cliënt- ervaringsonderzoek jeugd:

- ✓ Het cliënt- ervaringsonderzoek jeugd wordt eenmaal per jaar gedurende een beperkte periode digitaal afgenomen.
- ✓ Inwoners die meewerken aan het cliënt- ervaringsonderzoek Jeugd hebben de mogelijkheid zich aan te melden voor een verdiepende bijeenkomst waarin de resultaten aan hen worden

¹ Op dit moment bedraagt deze vergoeding € 15,=.

² Inmiddels zijn 2 ouders uit Gooi en Vechtstreek getraind bij de Ervaringsacademie maar ook de Hoofdzak en Jeugdformaat bieden training voor ouders aan. Level biedt training aan ervaringsdeskundigen die zich willen inzetten binnen de hulpverlening van Level.

voorgelegd. Deze bijeenkomst wordt ambtelijk voorbereid met als doel om de uitkomsten kleur te geven en opvallendheden te kunnen voorleggen. Afhankelijk van de grootte van de groep kunnen één of meer portefeuillehouders jeugd aansluiten bij de bijeenkomst om rechtstreeks met inwoners in gesprek te gaan en naar hen te luisteren.

- ✓ Het concept- rapport met conclusies en adviezen zal bestuurlijk besproken worden met gemeenten zodat zij kunnen besluiten welke adviezen zij willen overnemen.
- ✓ Daarna wordt het rapport cliënt- ervaringsonderzoek Jeugd definitief gemaakt. Deze wordt gepubliceerd op de website van Regio Gooi en Vechtstreek op de pagina cliëntervaringsonderzoek en verzonden naar het ministerie VWS.
- ✓ Na vaststelling van het rapport door de colleges zal met gemeenten een plan van aanpak worden opgesteld. Afhankelijk van de aard van de adviezen zal het plan van aanpak lokale en regionale acties bevatten.

Proces versterken Samenkracht!

- ✓ De Regio Gooi en Vechtstreek zoekt ruimte binnen de begroting van verschillende projecten voor het aanstellen van een projectleider clientparticipatie. Het aantal benodigde uren wordt afgestemd met de projecten. De participatie- adviseur werkt samen met het bestuurssecretariaat van de Regio Gooi en Vechtstreek.
- ✓ De projectleider clientparticipatie inventariseert bij de projectleiders van grote regionale projecten op het gebied van jeugd en bij de IZA wat nodig is aan inzet van inwoners of ervaringsdeskundigen en op welk niveau en welke slimme verbindingen er te maken zijn (ook met advies- en jongerenraden in de lokale gemeenten of t.b.v. lokale beleidsvorming).
- ✓ De projectleider clientparticipatie heeft oog voor inclusieve participatie. Zijn/haar rol is adviserend op vorm en ondersteunend qua organisatie van participatietrajecten aan de beleidsadviseurs. Participatievormen die worden ingezet sluiten in taalgebruik, werkvormen en communicatiemiddelen zo goed mogelijk aan op de wensen en mogelijkheden van de doelgroep.
- ✓ De projectleider clientparticipatie legt contacten met clientorganisaties in Noord Holland en bij lokale gemeenten zoals Herstelnetwerk Gooi en Vechtstreek, ExpEx Amsterdam en Jeugdformaat, Ouderenbond, FNV Lokaal, Netwerk Dementie, cliëntenraden van grotere zorgaanbieders, advies- en jongerenraden, BEN-NH en met de poule van ervaringsdeskundigen die verbonden zijn aan het landelijk programma Toekomstscenario. Dit netwerk kan helpen bij het vinden van inwoners, mensen met ervaringskennis en ervaringsdeskundigen en ook bij de ontwikkeling van deelnemers door het bieden van ondersteuning en training.
- ✓ Eerste concrete activiteiten zijn gericht op het versterken en uitbreiden van de klankbordgroepen voor ouders en jongeren met de verschillende niveaus van inzet van ervaringen zodat dit aansluit bij de behoeften vanuit de projecten Toekomstscenario en Aanpak wachttijden. En daarnaast het aansluiten op de behoefte aan clientparticipatie (waaronder ook mantelzorgers) ten behoeve van het IZA.
- ✓ Op basis van de opgedane ervaring maakt de projectleider clientparticipatie een advies over het vervolg.

Bijlage(n)

Jongerenparticipatie is opgenomen als recht in artikel 12 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Het schrijft voor dat alle kinderen het recht hebben hun mening te geven over zaken die hen aangaan, en dat die mening serieus genomen wordt. Jongerenparticipatie is breder dan inzet van ervaringskennis of – deskundigheid en betreft inspraak bij alle beleidsontwikkeling.

Jongerenparticipatie wordt lokaal of landelijk georganiseerd.

De ontwikkeling van jongerenparticipatie en het versterken van clientparticipatie kunnen wel van elkaar profiteren.

Bijlage 1: [Jongeren doen mee, in heel Europa \(nji.nl\)](http://nji.nl)