

Onafhankelijke cliëntondersteuning

# Hoe betrek je inwoners?

Een handreiking voor gemeenten



## **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

[Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.](http://www.movisie.nl)



Deze handreiking is opgesteld voor het project Koplopers Cliëntondersteuning. Dit is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS. Binnen het Koploperproject werken gemeenten aan het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning en inspireren ze hun buurgemeenten hierbij. Het project loopt van 2017 tot 2021.

## **Colofon**

Auteur(s): Roos van Schaijk, Michaëla Merkus

Datum: maart 2020

© Movisie



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1. Waarom inwoners en cliënten betrekken bij het doorontwikkelen van cliëntondersteuning?</b>	<b>7</b>
Wettelijk kader cliëntondersteuning	7
Waarom inwoners en cliënten betrekken?	7
Het doorontwikkelen van cliëntondersteuning mét inwoners	8
Kennis van ervaringsdeskundigen	8
Geen eenvoudige opgave	10
<b>2. Hoe inwoners te betrekken? Eigenaarschap</b>	<b>11</b>
De trap van eigenaarschap	11
<b>3. Hoe inwoners te betrekken? Ervaringskennis</b>	<b>13</b>
Lemniscaat Ervaringskennis in beleid	13
Visievorming en verwachttingsmanagement	14
<b>4. Conclusie</b>	<b>15</b>
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1. De vier fasen van het lemniscaat	16
Bijlage 2. Methode Jet	28



# Inleiding

'Nothing about us without us' (VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap)

Onafhankelijke cliëntondersteuning\* is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn te verbeteren: om het persoonsgericht, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten. Mede door cliëntondersteuning kunnen inwoners hun vraag of behoefte duidelijker formuleren, waardoor zij hun zorg en ondersteuning beter kunnen regelen. De wet geeft dan ook veel ruimte voor de invulling van cliëntondersteuning, zodat gemeenten ruimte hebben om aan te sluiten op de lokale praktijk. Dit past binnen de geest van de transformatie in het sociaal domein: meer vrijheid voor gemeenten voor lokaal maatwerk.

Waarom is het nodig om het perspectief van inwoners en cliënten te betrekken bij het inrichten en doorontwikkelen van cliëntondersteuning in een gemeente? Bij cliëntondersteuning gaat het om het versterken van de eigen regie van de inwoners op hun leven. In dat kader is het waardevol om inwoners te betrekken bij het inrichten van de cliëntondersteuning. Vooral het perspectief van diegenen die ook gebruikmaken van diensten in het sociaal domein of de zorg is daarbij van belang.

## WAT IS ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNING?

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Iedere gemeente is wettelijk verplicht hierin te voorzien. Het doel van cliëntondersteuning is om ervoor te zorgen dat de inwoner passende ondersteuning of zorg krijgt.

Cliëntondersteuning is geen doel op zichzelf, maar een middel om ervoor te zorgen dat inwoners de ondersteuning en zorg krijgen die zij nodig hebben. Cliëntondersteuning is een van de instrumenten om dat doel te bereiken. Uiteindelijk is dit het doel van het gehele aanbod aan voorzieningen en diensten in het sociaal domein. (Movisie, 2017).

\* Waar in deze handreiking cliëntondersteuner staat, kan ook worden gelezen: onafhankelijke cliëntondersteuner. Alleen daar waar we expliciet de onafhankelijkheid willen benadrukken, voegen we dit toe.

Hoe zijn inwoners en cliënten het best te betrekken? In het doorontwikkelen van cliëntondersteuning worden vaak projectgroepen en stuurgroepen opgericht, die vergaderen en stukken produceren. Nu lopen niet alle inwoners warm voor vergaderingen en het lezen van stukken. Hoe kun je inwoners toch betrekken op een manier die bij hen past? Hoe vind je ze? Wat zijn geschikte werkvormen om hun kennis naar boven te halen? En hoe maak je de vertaalslag van hun input naar beleid en praktijk?

Wie werk wil maken van de (door)ontwikkeling van beleid en praktijk, samen met de mensen om wie het gaat, vindt in deze handreiking aanleiding en inspiratie om aan de slag te gaan. We hebben de kennis over het betrekken van inwoners en cliënten bij beleidsbepaling en -uitvoering en kennis over de inzet van ervaringsdeskundigheid gebundeld. Dit heeft geleid tot een document waarin we aan de hand van het instrument *Ervaringskennis in beleid* in kaart brengen hoe ervaringen van inwoners en cliënten kunnen worden meegenomen in de inrichting en doorontwikkeling van cliëntondersteuning. De werking van het instrument illustreren we aan de hand van voorbeelden uit de praktijk van verschillende gemeenten. Voor andere vormen om inwoners en andere partners te betrekken bij beleidsbepaling, verwijzen we graag naar de Inspiratiegids cliëntondersteuning voor gemeenten.

# Waarom inwoners en cliënten betrekken bij het doorontwikkelen van cliëntondersteuning?

## Wettelijk kader cliëntondersteuning

Wat cliëntondersteuning is, is ruim gedefinieerd in de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dit geeft gemeenten veel ruimte om goed aan te sluiten bij de lokale praktijk. Het roept echter ook veel vragen en hier en daar de nodige discussie op.

Artikel 1.1.1 van de Wmo (2015) definieert onafhankelijke cliëntondersteuning als volgt: *“Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.”*

Gemeenten hebben vanuit de Wmo de wettelijke taak om ervoor te zorgen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning als algemene voorziening kosteloos beschikbaar en toegankelijk is voor hun inwoners. En die informatie, dat advies of die (kortdurende) ondersteuning moet onafhankelijk en integraal zijn, met het belang van de inwoner als enige uitgangspunt. Tot slot zijn gemeenten er verantwoordelijk voor dat bij hun inwoners voldoende bekend is hoe onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is georganiseerd en welk aanbod er onder valt.

## Waarom inwoners en cliënten betrekken?

Waarom is het nodig om het perspectief van inwoners en cliënten te betrekken bij het inrichten en doorontwikkelen van beleid in een gemeente? Nieuwe plannen en beleid worden beter door het betrekken van het leefwereldperspectief van de inwoners en aan te sluiten op bestaande initiatieven in de leefwereld. Het is dan ook cruciaal om als gemeente op de hoogte te zijn van kennis en ervaringen van inwoners.

Kim Putters, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, stelt: 'Maatschappelijke democratie is inspraak, betrokkenheid en zeggenschap van mensen over en in maatschappelijke verbanden, zoals buurten, wijken, instellingen en organisaties' (Putters, 2015).

Voor gemeenten is het daarom van belang dat hun beleid in het sociaal domein aansluit bij de leefwereld van hun inwoners. Het is dan ook nodig om te weten hoe het de mensen echt vergaat en om aan te sluiten bij hun 'leefwereld'. Een middel hiervoor is het actief op zoek gaan naar de ervaringen, initiatieven en ideeën van inwoners.

## Het doorontwikkelen van cliëntondersteuning mét inwoners

Bij cliëntondersteuning gaat het om het versterken van de eigen regie van inwoners op hun leven. Het versterken van eigen regie kan het best als de dienstverlening van de cliëntondersteuner zo goed mogelijk aansluit bij de belevingswereld van de inwoner. Om dat te realiseren is het van belang om te weten hoe die belevingswereld eruitziet. Het is dan ook niet meer dan logisch dat het perspectief en de input van inwoners, met name van diegenen die ook gebruikmaken of gebruik hebben gemaakt van diensten in het sociaal domein of de zorg, worden meegenomen in de inrichting van het beleid rondom cliëntondersteuning.

## Kennis van ervaringsdeskundigen

Kennis vanuit het leefwereldperspectief wordt ervaringsdeskundigheid genoemd. Steeds vaker wordt ervaringsdeskundigheid gezien als volwaardige kennisbron, naast wetenschappelijke en professionele kennis. Maar al die termen bij elkaar zorgen ook nog weleens voor verwarring.

Ervaringsdeskundigheid, ervaringskennis, cliëntervaring. Wat bedoelen we nu eigenlijk en wat zijn de verschillen? Hoe houden we de termen uit elkaar?

- Iemand met ervaring weet hoe het is om een bepaalde beperking of een probleem te hebben.
- Iemand met ervaringskennis heeft de eigen ervaring verwerkt. Hij of zij denkt na over en reflecteert op hoe en waarom iets bij hem of haar zo werkt en hoe de aandoening of beperking daarop van invloed is.
- Een ervaringsdeskundige is iemand die met zijn of haar beperking of aandoening kan omgaan en de vaardigheden heeft om hierover de eigen ervaringen en reflecties te delen om anderen daarmee te helpen. Hij of zij heeft de ervaringskennis verrijkt met ervaringen en reflecties van anderen. Een ervaringsdeskundige spreekt niet alleen vanuit eigen ervaringskennis, maar ook vanuit meer algemene ervaringsdeskundigheid.

Bron: Startnotitie Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein

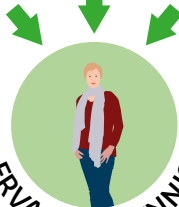


**EEN ERVARINGSDESKUNDIGE** is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook door te geven aan anderen.

Eigen ervaringen met beperking/ontwrichting  
én het vinden van evenwicht



analyse & zelfinzicht  
ervaringen van anderen      andere bronnen



ERVARINGSKENNIS

aanleren van vaardigheden voor professionele inzet



ERVARINGSDESKUNDIGHEID



AAN HET WERK ALS ERVARINGSDESKUNDIGE

(mogelijk in verschillende rollen)

Wanneer ervaringsdeskundigheid wordt gecombineerd met een andere rol, wordt hiervoor ook wel de term ervaringswerker gebruikt. Afhankelijk van de competenties van de ervaringsdeskundige kan deze persoon worden ingezet als kennisbron, ondersteuner, begeleider of beleidsontwikkelaar.

Ervaringskennis is dus kennis die voortkomt uit een verwerkte ervaring. Door te reflecteren op de eigen situatie en omstandigheden in relatie tot de beperking, ontstaat kennis die gedeeld kan worden om bijvoorbeeld anderen te helpen of om mee te denken over beleid.

Het inzetten van ervaringskennis op beleidsniveau helpt om sociale problemen helderder te definiëren, passender beleid te ontwikkelen en de kwaliteit van beleid en dienstverlening te verbeteren. Het brengt de systeemwereld en de leefwereld dichter bij elkaar.

### Geen eenvoudige opgave

Het betrekken van inwoners en cliënten is geen eenvoudige opgave. In de bijlage bij deze handreiking staat een uitgebreide beschrijving vanuit de gemeente Almere. Welke uitdagingen bracht het betrekken van inwoners en cliënten in deze gemeente met zich mee? In Almere nam een aantal actieve inwoners in 2013 het initiatief om de term burgerkracht verder uit te werken. Samen gingen zij aan de slag en gaven binnen de eigen context invulling en betekenis aan de term burgerkracht. Deze bundeling van krachten van inwoners is ook voor het beleid rondom cliëntondersteuning van meerwaarde gebleken.

#### VERDER LEZEN



- [Democratie dichterbij, lokaal kiezersonderzoek.](#)
- [Burgers maken hun buurt, platform31](#)
- [Bouwen aan burgerkracht in het sociaal domein, platform31](#)
- [Ervaringskennis in beleid](#)
- [Keuzewijzer E-tools digitale burgersparticipatie](#)
- [Aan de slag met cliëntondersteuning leder\(In\)](#)

# Hoe inwoners te betrekken?

## Eigenaarschap

De inwoner betrekken. Dat klinkt eenvoudiger dan het is. In de praktijk blijkt dat gemeente en inwoner niet altijd dezelfde taal spreken. Er is vaak sprake van uiteenlopende drijfveren en er spelen verschillende belangen. Ook verschillen mensen van tempo en in hun mate van betrokkenheid. Met andere woorden: het betrekken van inwoners is een niet te voorspellen en daarmee soms lastig te overzien proces. Toch is het belangrijk om de stem van inwoners en cliënten zoveel mogelijk mee te nemen in het beleid rondom cliëntondersteuning. Dat helpt om de cliëntondersteuning zo goed mogelijk af te kunnen bakken en de zogenaamde systeemwereld en leefwereld met elkaar te verbinden.

In dit hoofdstuk komt één instrument aan bod dat ingezet kan worden om inwoners te betrekken: De trap van eigenaarschap. In hoofdstuk 3 komt het instrument Ervaringskennis in beleid aan bod.

### De trap van eigenaarschap

Een instrument dat in kaart brengt hoe leefwereld en systeemwereld met elkaar zijn verbonden, is *De trap van eigenaarschap* (Anke Siegers).



Siegers stelt dat het gesprek tussen gemeente en inwoners moet gaan over hoe je eigenaarschap creëert. Met andere woorden: hoe je ervoor zorgt dat problemen maar ook oplossingen zowel van de gemeente als van de inwoners zijn. Op die manier kan er echt iets veranderen en betreft de gemeente de inwoners bij het samen inrichten van de lokale samenleving. Meestal verliezen inwoners het eigenaarschap. Dat komt doordat ze te weinig informatie krijgen en het proces zich grotendeels buiten hun gezichtsveld afspeelt. Dat heeft effect op hun betrokkenheid.

Anke Siegers bedacht een andere manier die ze de Nieuwe Route noemt. Met deze nieuwe route wordt het mogelijk om besluitvormingsprocessen op een andere manier vorm te geven en te verduurzamen. De route kent vier stappen:

**STAP 1: een centrale vraag:** wat is het probleem om op te lossen? Formuleer de vraag zo: Wat is ervoor nodig dat ...

**STAP 2: kaders,** opgesteld door de gemeenteraad. Binnen welke kaders moet het plan blijven, wil het kunnen worden uitgevoerd? Denk dan aan wetten, budgetten of bestaande afspraken.

**STAP 3: de voorbereiding van de besluitvormingsbijeenkomst.** Hier worden alle partijen voorbereid op de bijeenkomst. Daarin zijn de volgende punten belangrijk:

- \* Onafhankelijke begeleiding.
- \* Wie moeten erbij zijn? Zorg er vervolgens voor dat iedereen aan tafel zit die wordt beïnvloed door de uitkomst van het plan. Wees niet bang om mensen met tegengestelde belangen aan tafel te hebben, dat is echte democratie. Als deze route wordt gevolgd, zitten er meestal meer inwoners dan gemeentelijk medewerkers aan tafel.
- \* Welke informatie is nodig? In plaats van ophalen, ga je informeren. Je keert het om: voorzie iedereen van dezelfde informatie om zo de ongelijkwaardigheid recht te trekken die vaak in besluitvormingsprocessen wordt ervaren. Vaak wordt gezegd dat mensen niet kunnen meedenken, omdat ze niet weten hoe het zit. Deel in dat geval informatie!
- \* Wat is er nodig om iedereen zich veilig te laten voelen? Voelen de aanwezigen zich veilig genoeg om alles te kunnen zeggen wat er nodig is? Degene die de voorbereiding doet, moet onafhankelijk zijn.

**STAP 4: de besluitvormingsbijeenkomst.**

Lees meer van Anke Siegers: [De trap van eigenaarschap](#) en [De nieuwe route](#)

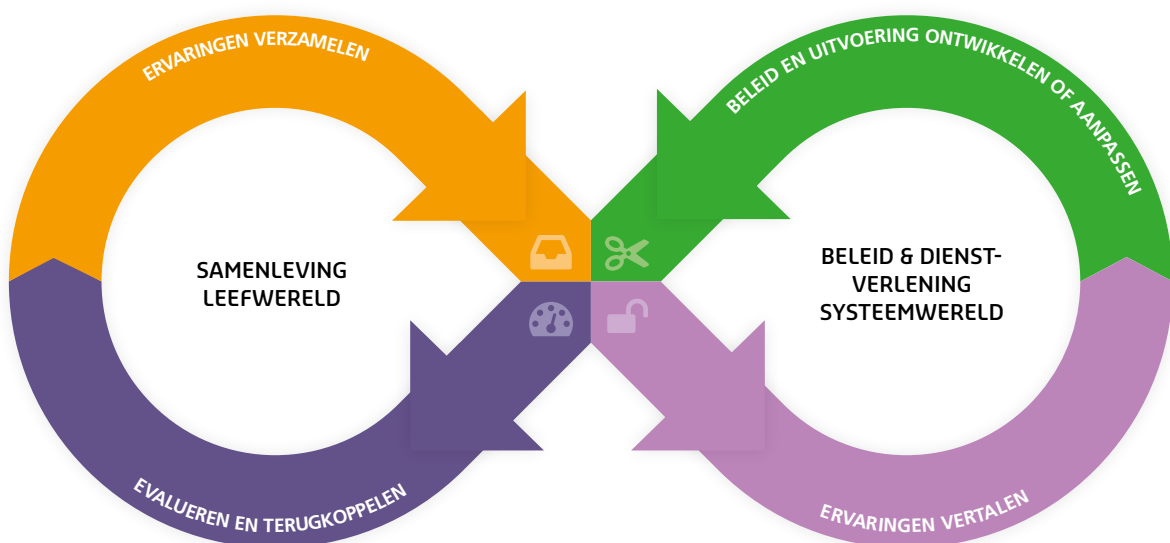
### **PRAKTIJKVOORBEELD**

In Almere is succesvol invulling gegeven aan deze vier stappen met de [Methode Jet](#), zie [bijlage 2](#). Daarin ligt veel nadruk op het verbinden van leef- en systeemwereld en het zorgvuldig managen van verwachtingen.

# Hoe inwoners te betrekken? Ervaringskennis

Een andere manier om inwoners te betrekken bij de verbetering van beleid en praktijk is het inzetten van hun ervaringskennis. Het lemniscaat *Ervaringskennis in beleid* is daarbij een bruikbaar instrument.

## Lemniscaat Ervaringskennis in beleid



Het lemniscaat *Ervaringskennis in beleid* is een hulpmiddel om de ervaringskennis van inwoners in te zetten als volwaardige kennisbron. Het doel is om beleid toegankelijker te maken en dichterbij de leefwereld van inwoners te brengen. Het lemniscaat zet de leefwereld van inwoners en de systeemwereld van beleidsontwikkeling naast elkaar en verbindt ze onderling.

De systeemwereld gaat over de organisatie van de dienstverlening: de structuur, de regels en de procedures. De leefwereld speelt zich overal af waar gebruikers hun ervaringen opdoen met het systeem. In de leefwereld ondervinden inwoners aan den lijve wat in de uitvoering van de dienstverlening wel en niet werkt. Het lemniscaat gaat over het inzetten van ervaringskennis en start logischerwijs dan ook bij het verzamelen daarvan. Zo kent het lemniscaat vier fasen:

1. ervaringen verzamelen;
2. ervaringen vertalen;
3. beleid en uitvoering ontwikkelen of aanpassen;
4. veranderingen en ontwikkelingen evalueren en terugkoppelen.

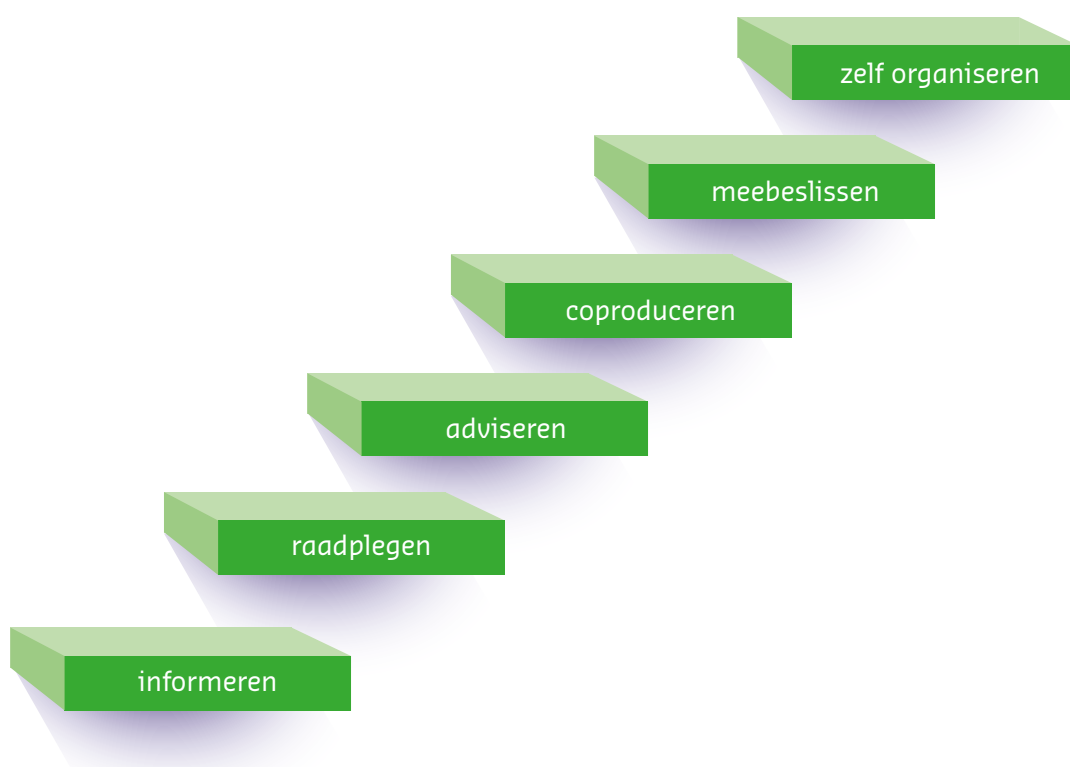
Na het verzamelen van ervaringen (fase 1), gaat het erom dat je kijkt waar en hoe deze ervaringen te vertalen zijn (fase 2) naar wat er nodig is om het beleid of de uitvoering aan te passen of te ontwikkelen (fase 3). De veranderingen of ontwikkelingen worden geëvalueerd en teruggekoppeld (fase 4) aan de profijtgroep. Daar stopt het echter niet, want iedere nieuwe ervaring kan weer leiden tot nieuwe input voor verdere ontwikkeling of noodzakelijke aanpassingen. De vier fasen zijn uitgewerkt in [bijlage 1](#) en geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk.

## Visievorming en verwachtingsmanagement

Wanneer je inwoners wilt betrekken bij de beleidsontwikkeling, is de eerste stap om een visie te ontwikkelen op het betrekken van inwoners. Waarom wil je als gemeente je inwoners en/of ervaringsdeskundigen bij de beleidsvorming betrekken? En andersom: zitten inwoners erop te wachten? Wie wil je precies betrekken en wat is dan de bedoeling? Het is belangrijk om een duidelijk beeld te hebben bij het waarom van het betrekken van inwoners, het inzetten van burgerkracht en ervaringsdeskundigheid.

Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigheid, alsmede de complexiteit ervan komt goed naar voren in het artikel ['Ervaringsdeskundigen mogen wel wat meer ruimte krijgen'](#) van Saskia Keuzenkamp.

Nadenken over de vraag waarom je inwoners wilt betrekken, gaat dus eigenlijk vooraf aan de inzet van het lemniscaat. Daarna volgt de zoektocht naar de momenten waarop en de onderwerpen waarbij je als gemeente een (actieve) inbreng van inwoners zou willen hebben. Ook is het belangrijk dat inwoners weten wat ze daarin kunnen verwachten. Vervolgens onderzoek je in welke vorm de participatie kan worden georganiseerd.



# Conclusie

In deze handreiking staan twee vragen centraal: *Waarom* is het belangrijk om het perspectief van inwoners en cliënten te betrekken bij de doorontwikkeling van cliëntondersteuning? En *hoe* betrek je inwoners en cliënten bij dat proces?

## Waarom is het nodig om het perspectief van inwoners en cliënten te betrekken bij het inrichten en doorontwikkelen van beleid in een gemeente?

Voor gemeenten is het van belang dat hun beleid in het sociaal domein aansluit bij de leefwereld van inwoners. Het is dan ook nodig om te weten hoe het de mensen echt vergaat en om aan te sluiten bij hun leefwereld. Een middel hiervoor is het actief op zoek gaan naar hun ervaringen en ideeën. Nieuwe plannen en beleid worden beter door het leefwereldperspectief erin te betrekken. Toegang tot de kennis en ervaringen van inwoners is dan ook cruciaal.

## Hoe betrek je inwoners en cliënten?

In deze handreiking staan twee instrumenten beschreven: *De trap van eigenaarschap* en het lemniscaat *Ervaringskennis in beleid*. Deze twee instrumenten geven gemeenten handvatten om het proces van het betrekken van inwoners en cliënten vorm te geven.

## Samen optrekken

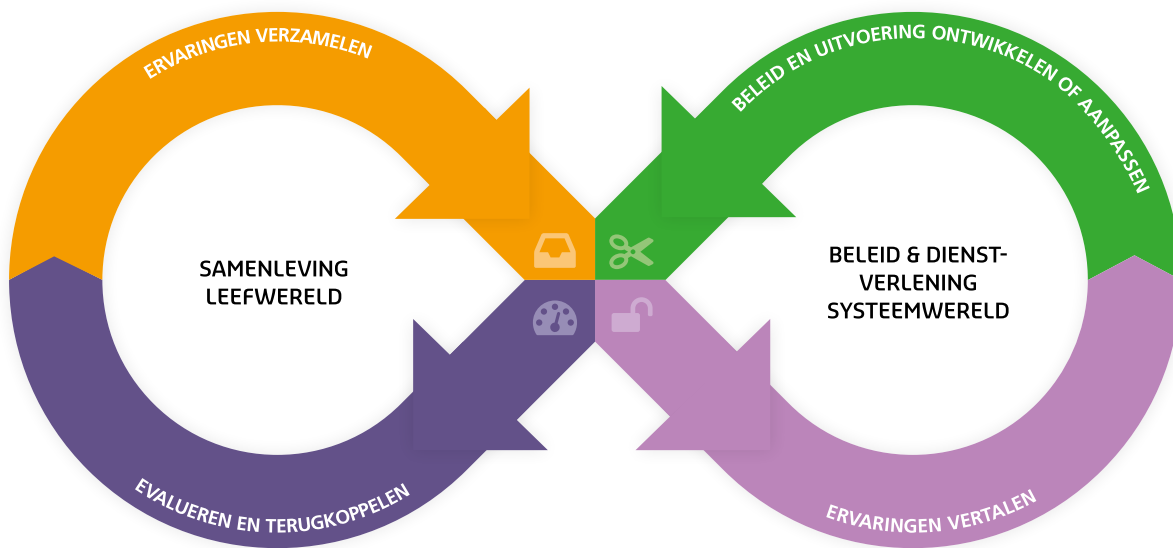
Het is van belang om inwoners in alle fasen van beleidsontwikkeling rondom cliëntondersteuning te betrekken, dus zowel bij de fase van visie-ontwikkeling als bij het implementeren en evalueren ervan. Juist door hen steeds mee te nemen en hun input te vragen, creëer je met elkaar een lerende praktijk, waarin je inspeelt op nieuwe ontwikkelingen en inzichten. Beleid en praktijk van cliëntondersteuning worden dan een levend iets, waar je steeds opnieuw inspeelt op de actualiteit en die meegroeit met de ontwikkeling in de lokale samenleving en de lokale infrastructuur van het sociaal domein.

# Bijlage 1

## De vier fasen van het lemniscaat

Het lemniscaat *Ervaringskennis in beleid kent vier fasen:*

1. ervaringen verzamelen;
2. ervaringen vertalen;
3. beleid en uitvoering ontwikkelen of aanpassen;
4. veranderingen en ontwikkelingen evalueren en terugkoppelen.



Na het verzamelen van ervaringen (fase 1), gaat het erom dat je kijkt waar en hoe deze ervaringen te vertalen zijn (fase 2) naar wat er nodig is om het beleid of de uitvoering aan te passen of te ontwikkelen (fase 3). De veranderingen of ontwikkelingen worden geëvalueerd en teruggekoppeld (fase 4) aan de profijtgroep. Daar stopt het echter niet, want iedere nieuwe ervaring kan weer leiden tot nieuwe input voor verdere ontwikkeling of noodzakelijke aanpassingen. Hierna staan de fasen uitgewerkt.



## Fase 1: ervaringen verzamelen

### HOE VERZAMEL JE ERVARINGEN EN IDEEËN VAN MENSEN?

- Zet een diversiteit aan vormen in.
- Durf te vragen naar ervaringen van mensen.
- De werving van mensen met ervaringen vraagt creativiteit en tijd.
- Bouw impulsen in om ervaringen in te brengen in het beleidsproces.
- Besteed aandacht aan verwachtingsmanagement.



In de eerste fase van werken met het lemniscaat wordt de inbreng van inwoners op diverse manieren verzameld. Het gaat om de inbreng van verschillende inwonersgroepen, bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke of psychische beperking, mensen met een migratieachtergrond en jongeren. Maar het gaat ook om de ervaringen van sociaal professionals. Het verzamelen van ervaringen gebeurt zowel in de formele structuren van adviesraden als in meer informele en creatieve settings.

### Kernelementen

Wanneer je er als gemeente voor kiest om meer te doen met de inbreng van inwoners, dan vraagt dat om investeringen van alle betrokken partijen. Wanneer gemeenten en adviesraden of andere actieve inwoners **samen** inwoners betrekken rondom een vraagstuk en een gezamenlijke agenda ontwikkelen, dan is dat bevorderlijk voor de participatie van inwoners.

1. De werkwijze van de gemeente en de adviesraden dient daarnaast **flexibel** te zijn, zodat die goed is afgestemd op de doelgroep. Zo zijn participatiemomenten idealiter zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk.
2. Gemeenten en adviesraden die proactief werken, staan continu in contact met groepen in de samenleving, zodat ze weten wat er leeft. Ze hebben een breed netwerk, dat bestaat uit sleutelfiguren in de wijk, belangenorganisaties en sociaal professionals.
3. Gemeenten en adviesraden die dicht bij de inwoners staan, weten niet alleen goed bij hun vraagstukken aan te sluiten, maar weten ook waar ze hun doelgroep kunnen vinden en hoe ze die het best kunnen benaderen.
4. Tot slot hebben adviesraden vooral meerwaarde als zij signalen en vragen **vroegtijdig** in het beleidsproces kunnen inbrengen en vanuit het perspectief van inwoners integraal kunnen meedenken over beleidsthema's en vraagstukken. Dat is beter dan achteraf te adviseren op nota's en verordeningen.

Het is belangrijk om rekening te houden met de intrinsieke motivatie van de inwoners en partijen die betrokken zijn bij de beleidsbepaling. Daarnaast kun je impulsen in het systeem inbouwen om te zorgen dat ervaringen van inwoners worden betrokken in het beleidsproces. Een voorbeeld is dat een beleidsvoorstel alleen door de gemeenteraad wordt behandeld op het moment dat cliënten/inwoners betrokken en gehoord zijn bij de totstandkoming ervan. Ook is het belangrijk om vooraf na te denken wie betrokken moet zijn bij een traject om ervoor te zorgen dat er in een latere fase ook daadwerkelijk iets met de uitkomsten wordt gedaan.

Grofweg zijn binnen het beleidsparticipatieproces twee typen betrokkenen te onderscheiden: de *meedenkers* en de *meedoeners*. In de eerste fase van het lemniscaat zijn het vooral de meedenkers die hun ervaringen en signalen doorgeven.

Ten slotte is het essentieel om de verwachtingen goed te managen en aan de voorkant van het proces een duidelijk kader te ontwikkelen. Wees duidelijk naar de mensen die je betreft over de participatieruimte die er is en gebruik het lemniscaat om de processtappen te bespreken. Maak helder dat niet alle ervaringen meegenomen kunnen worden. Wees ook duidelijk wat de ruimte is die het beleid en de wet geven en wat het budget is voor bepaalde verbeteringen of initiatieven. Dit voorkomt ruis en teleurstelling aan de achterkant, die ervoor kunnen zorgen dat je de inzet en betrokkenheid van mensen kwijtraakt. Het is tot slot belangrijk de gemeenteraad tijdig te informeren en mee te nemen in het proces.

#### **PRAKTIJKVOORBEELD ALMERE**

De gemeente Almere heeft bij de invoering van onafhankelijke cliëntondersteuning ruimschoots gebruikgemaakt van de ervaringskennis van de eigen inwoners. Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten verplicht om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. Deze functie is in veel gemeenten in eerste instantie belegd bij de beroepskrachten van de diverse MEE-organisaties. In Almere komt eind 2015 de Adviesraad Sociaal Domein met een ongevraagd advies naar de gemeenteraad, waarin gepleit wordt voor een meer onafhankelijke invulling van cliëntondersteuning. >>

>> Als het gaat om het verzamelen van ervaringen van inwoners, blijkt het begrip burgerkracht een ingewikkelde term voor de gemeente Almere. Wat moet daar nu precies onder worden verstaan? En wat betekent de manier van definiëren voor de rol van de verschillende betrokken partijen? De werkgroep Burgerkracht vroeg het aan de inwoners en kwam vervolgens met een rapport met conclusies en aanbevelingen aan de gemeente. Daarin definieerde ze het begrip burgerkracht en signaleerde ze knelpunten die in de gaten moeten worden gehouden als de gemeente aan de slag wil met de kennis en ervaringen van haar inwoners.

De werkgroep Burgerkracht is dan inmiddels al twee jaar bij elkaar. In de werkgroep nemen een aantal actieve inwoners en enkele gemeenteambtenaren zitting, die elkaar kennen uit de tijd dat zij met elkaar de werkgroep Integrale Advisering vormden. Juist de zoektocht naar de bedoeling leidt in de gemeente Almere tot een manier van samenwerken met inwoners die inmiddels de Methode Jet is gaan heten, naar de betrokken beleidsambtenaar Jet van den Biggelaar. Voor meer informatie over Methode Jet, zie [bijlage 2](#).

De gemeente Almere maakt gebruik van meedenkers: inwoners die de gemeente adviseren over de inrichting van de samenleving op allerlei terreinen, waaronder onafhankelijke cliëntondersteuning. Ze denken gevraagd en ongevraagd mee over lokale maatschappelijke vraagstukken en ontwikkelen soms ook zelf beleidsvoorstellen.

In Almere wordt de gemeente geadviseerd door de Adviesraad Sociaal Domein Almere. In deze adviesraad zitten inwoners die ervaring hebben op allerlei terreinen in het sociaal domein, zoals werk en inkomen, jeugdzorg, Wmo, mantelzorg, ggz, onderwijs, huiselijk geweld, veiligheid en wonen. Zij vertegenwoordigen daarmee een brede groep inwoners.

Naast de inzet van ervaringsdeskundigen vanuit de Adviesraad Sociaal Domein Almere, werkt de gemeente samen met het Breed Overleg Plus. Het Breed Overleg Plus is een netwerk van zo'n vijftig maatschappelijke organisaties, cliënten- en belangenverenigingen. Het Breed Overleg Plus verzamelt signalen vanuit de eigen achterban over ontwikkelingen en mogelijke knelpunten in het sociaal domein en deelt kennis en (cliënt)ervaringen. Zodra ontwikkelingen in het sociaal domein knelpunten opleveren bij meerdere Almeerse inwoners, wordt deze informatie doorgespeeld aan de Adviesraad Sociaal Domein Almere die het met de gemeente kan oppakken.

## **SAMEN VOOR SOMEREN-MODEL: VOORBIJ DE ADVIESRAAD**

In Someren is de structuur van adviesraden losgelaten. Ze werken er vanuit het Samen voor Someren-model. Signalen en vragen vanuit de gehele samenleving worden door de participatiecommissie en verschillende netwerken, organisaties en actieve inwoners verzameld en vervolgens gebundeld in de zogeheten Stamtafel. Aan de Stamtafel worden signalen besproken, gebundeld en bepalen de kernpartners welke punten gezamenlijk worden opgepakt. Zo ontstaat de Samen voor Someren-agenda. Ook kunnen alle inwoners van Someren vragen en thema's aandragen voor de agenda. Afhankelijk van signalen aan de Stamtafel worden tijdelijke thematafels georganiseerd voor maatschappelijke vraagstukken. Deze participatiemomenten kenmerken zich als laagdrempelig, tijdelijk en themagericht. Belanghebbenden bij het betreffende onderwerp, (ervarings)deskundigen en andere betrokken inwoners en organisaties worden uitgenodigd om mee te denken. Ze worden idealiter in verschillende wijken in Someren georganiseerd, op plekken waar inwoners met een ondersteuningsvraag al bij elkaar komen, zoals buurthuizen, verzorgingstehuizen en scholen. Op deze manier proberen ze inwoners te bereiken die wellicht niet uit zichzelf naar inspraakavonden in het gemeentehuis komen. Afhankelijk van het thema zullen steeds weer andere inwoners en organisaties betrokken zijn en zal ook de vorm verschillen waarin mensen kunnen meedenken, variërend van een paneldiscussie, focusgroep of themacafé tot een pizzameeting, wijkwandeling of flitspeiling. Uiteindelijk bieden degenen die bij de betreffende thematafel betrokken zijn een advies, actieplan of oplossing aan, gericht aan de gemeente of aan de uitvoeringsorganisatie waar iets moet veranderen.

## Fase 2: ervaringen vertalen

### HOE VERTAAL JE INDIVIDUELE ERVARINGEN NAAR EEN HERKENBAAR COLLECTIEF VERHAAL?

- Bundel individuele ervaringen en kijk welke vaker voorkomen.
- Blijf dicht bij de formulering van de mensen zelf.
- Betrek mensen bij het vertalen van signalen naar een collectief verhaal. Dit zorgt ook voor eigenaarschap.
- Stel je als gemeente lerend op. Stel de vraag: Wat leren wij van dit verhaal en wat zegt dit over ons en andere betrokkenen?



Gemeenten worstelen nogal eens met de vraag hoe ze de ervaringen van hun inwoners kunnen vertalen naar beleid. Hoe komen ze voorbij de anekdotes en de incidenten? Op basis van een enkel voorbeeld kunnen ze hun beleid immers niet aanpassen.

Door ervaringen en signalen die je hoort en verzamelt, naast elkaar te leggen en patronen te zien, kun je ze vertalen naar een collectief verhaal. Een adviesraad sociaal domein kan dit benutten voor een advies naar de gemeente.

Het is daarbij belangrijk om dicht bij de oorspronkelijke formulering van de individuele ervaring te blijven. Ook kun je die gebruiken als citaten om daarmee het collectief geformuleerde signaal of verhaal te illustreren. Het helpt ook als betrokken inwoners of cliënten uit de eerste fase tevens in de vervolgfases betrokken blijven. En dus zelf, vaak samen met een ondersteuner, hun individuele ervaringen vertalen naar een herkenbaar collectief verhaal. Op die manier blijven zij eigenaar.

Vervolgens kunnen gemeenten, wijkteams, professionals en cliëntondersteuners aan de slag met deze collectieve verhalen. Zij kunnen zichzelf de vraag stellen: wat herkennen wij uit deze collectieve verhalen? Deze inzichten kunnen input zijn voor aanpassingen in beleid.

## **PRAKTIJKVOORBEELD ALMERE**

In Almere speelt de Adviesraad Sociaal Domein Almere een grote rol in het vertalen van ervaringen naar voorstellen voor verbeteringen in beleid en uitvoering. De gemeente geeft aan dat daarbij een duidelijke rolverdeling tussen de adviesraad en beleidsambtenaren van belang is. Vaak is het de adviesraad die de inbreng en advisering vanuit inwoners moet inpassen in de beleidsproces. Maar leden van een adviesraad hebben meestal onvoldoende zicht op hoe die beleidscyclus in elkaar zit, welke route een nota aflegt en wie of wat de inhoud bepaalt. Een adviesraad kan daarom beter los van de beleidscyclus het inwonersperspectief inbrengen. Daar ligt zijn kracht en meerwaarde. Het is vervolgens aan een gemeenteambtenaar om die inbreng in de cyclus mee te nemen. Die overziet welke inbreng van inwoners bij welke beleidsstukken hoort, en kan beoordelen of ervaringskennis relevant is voor een bepaald beleidsvraagstuk. Daar ligt de kracht en meerwaarde van de gemeenteambtenaar. De Adviesraad Sociaal Domein Almere brengt bijvoorbeeld het signaal in dat belangenorganisaties vraagtekens zetten bij de onafhankelijkheid van cliëntondersteuners van MEE. De beleidsambtenaren zoeken vervolgens met inwoners uit op welke manier dit aangepakt kan worden, bijvoorbeeld door mogelijkheden bij andere gemeenten te bekijken.

Om ervoor te zorgen dat het inwonersperspectief daadwerkelijk terechtkomt in beleidsadviezen, is het belangrijk dat de gemeente tevens een faciliterende rol vervult, aldus Adviesraad Sociaal Domein Almere. Dit gaat verder dan het beschikbaar stellen van een vergaderruimte en twee kannen koffie. Het gaat ook over ambtelijke ondersteuning, reiskostenvergoeding en inwoners daadwerkelijk achter 'het stuur te zetten' bij het maken van beleid rondom cliëntondersteuning. Daarbij moet de gemeente beseffen dat de plannen van inwoners niet altijd aansluiten bij de gedachten die de gemeente zelf in eerste instantie heeft, aldus gemeente Almere.

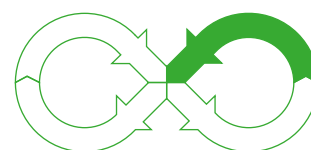
Naast een duidelijke rolverdeling moet de kracht van taal niet onderschat worden, is de ervaring in Almere. Belangrijk bij het vertalen van ervaringen is dat de adviesraad niet het contact met zijn netwerk verliest door opeens een 'andere taal' te gaan spreken. Een cliëntenraad die zijn eigen 'taal' blijft spreken en zich niet verliest in allerlei beleids- en juridische termen, zorgt ervoor dat het netwerk aangehaakt blijft. Wel is het de kunst om zowel de taal van het netwerk als de taal van de gemeente te spreken. Dit bevordert de samenwerking tussen beleidsambtenaren en leden van de adviesraad.

Adviesraad Sociaal Domein Almere benoemt in zijn advies rondom OCO ook aandachtspunten voor specifieke groepen. Door deze aandachtspunten of uitzonderingen mee te nemen in het advies, blijven mensen zich herkennen in het collectieve verhaal of advies.

## Fase 3: beleid en uitvoering aanpassen

### HOE EN BIJ WIE ZORG JE DAT BELEID EN UITVOERING WORDT AANGEPAST?

- Kijk goed waar de veranderingen doorgevoerd moeten worden: in het gemeentelijk beleid of in de uitvoering?
- Zorg voor gedeeld eigenaarschap: neem als gemeente de regierol, maar ga niet alleen veranderingen doorvoeren.
- Zet tijdig de monitoring van de gewenste verandering in gang.
- Zet in op lobby, strategie en communicatie vanuit de kant van belangenbehartigers.



Bedenk waar **veranderingen doorgevoerd** moet worden. Dat is niet altijd in het gemeentelijk beleid, maar het kan ook in de uitvoering van de dienstverlening van een wijkteam of een zorginstelling zijn. Zorg dat de gewenste partners zo mogelijk al vanaf de beginfase aan tafel zitten.

Het is belangrijk dat de gemeente de regierol neemt, maar tegelijk dat mensen zich realiseren dat de gemeente het niet alléén kan. De gemeente kan niet in haar eentje de verbeteringen bewerkstelligen. Soms zijn andere partijen aan zet, maar ook de inwoners zelf zijn partner. Zijn er zaken die zij kunnen oppakken en bijdragen? Dan ontstaat er **gedeeld eigenaarschap**.

Zet de **monitoring** van de gewenste verandering alvast in gang, zodat je weet hoe het er volgend jaar op het betreffende punt voor staat. Bedenk met elkaar hoe je het proces gaat volgen.

Vanuit belangenbehartigers en adviesraden is het in deze fase van belang om in te zetten op lobby, strategie en communicatie. Soms is het ook nodig om op landelijk niveau, via landelijke koepels of belangenorganisaties, een beïnvloedingsstrategie in te zetten om lokaal beleid aangepast te krijgen.

## PRAKTIJKVOORBEELD ALMERE

Op het moment dat het verzamelen en vertalen van ervaringen goed verloopt en ervaringskennis door beleidsambtenaren serieus wordt opgepakt, heeft dit een positieve invloed op het daadwerkelijk aanpassen van beleid en uitvoering. OCO Almere is daar een goed voorbeeld van. Na signalen van het Breed Overleg Plus en het advies van de Adviesraad Sociaal Domein Almere heeft de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning georganiseerd door het inzetten van ervaringsdeskundigen. Er is daarbij gekozen voor een stapsgewijze aanpak in het kader van werkend leren.

Naast meedenkers kent Almere ook meedoeners. De meedenkers halen signalen op bij inwoners door mee te denken in bijeenkomsten van onder andere belangenorganisaties, het Breed Overleg Plus en de Adviesraad Sociaal Domein Almere. De 'doeners' zijn actieve inwoners, al dan niet met ervaringskennis, die zich samen inzetten voor hun leefomgeving. Zij ontplooiën activiteiten als mantelzorg, boodschappendiensten of nemen maatschappelijk vastgoed in de wijk in zelfbeheer. Ook krijgen de doeners in Almere een rol bij de uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning. Op advies van de Adviesraad Sociaal Domein Almere worden namelijk ervaringsdeskundigen ingezet om onafhankelijke cliëntondersteuning vorm te geven. Naast professionele cliëntondersteuners van de organisatie MEE IJsseloevers werkt Almere met een pool van zo'n vijftig ervaringsdeskundigen. Projectleider Dirk-Albert Prins: 'Zij zijn bekend met veelvoorkomende vraagstukken van mensen met Wmo-ondersteuning, zoals mantelzorg, ouder worden in de stad of leven met een lichamelijke beperking, autisme, een licht verstandelijke beperking, psychische problemen of niet-aangeboren hersenletsel. De komende tijd breiden we de pool uit met ervaringsdeskundigen met verschillende culturele achtergronden en met een geschiedenis van opvoed-, relatie- of armoedeproblemen. De inzet van de pool kan zich daarmee verbreden naar de werkterreinen jeugd, passend onderwijs, werk en inkomen, armoede- en schuldenbestrijding en de Wet langdurige zorg.'

Deze ervaringsdeskundigen zijn verbonden aan de organisaties met een eigen achterban. Denk aan de (belangen)organisaties zoals het NAH Forum (niet-aangeboren hersenletsel), de Nederlandse Vereniging voor Autismen, ouderenbond KBO, Stip GGZ, Stichting SOGA (fysiek beperkten), Stichting Abri (verstandelijk beperkten) en het Expertisecentrum Mantelzorg. De ervaringsdeskundigen worden ingezet door een coördinator, die zorgt voor gemeenschappelijke scholing en casuïstiekbesprekingen. Hier kan men op elkaar terugvallen als een situatie er om vraagt. In de handreiking Onafhankelijke cliëntondersteuning - Hoe zorg je voor samenspel tussen formeel en informeel? wordt de samenwerking tussen informele en formele onafhankelijke cliëntondersteuning uitvoerig behandeld. Waar gemeenteambtenaren en de Adviesraad leden van deze belangenorganisaties vragen mee te denken om het beleid rondom onafhankelijke cliëntondersteuning te verbeteren, zetten de ervaringsdeskundigen zich ook in voor de uitvoering hiervan. Deze inwoners leveren op deze manier een actieve bijdrage aan het verbeteren van hun leefomgeving.



## Fase 4: evalueren en terugkoppelen

### HOE KOPPEL JE ZICHTBAAR EN HERKENBAAR TERUG NAAR DE BETROKKEN INWONERS?

- Koppel resultaten van het proces terug naar inwoners en de gemeenteraad.
- Betrek inwoners en cliënten bij de evaluatie.
- Stel de reflectievraag niet te vroeg.
- Markeer elke fase, zodat ook duidelijk deze stap van evaluatie aan bod komt.
- Markeer duidelijk met elkaar de verschillende fases van de cyclus.
- Gebruik verschillende communicatiekanalen om resultaten terug te koppelen.



**De terugkoppeling** van de resultaten naar betrokken inwoners en de gemeenteraad is belangrijk. Wat is er met de ervaringen gedaan en is er daadwerkelijk iets verbeterd? De terugkoppeling wordt vaak onvoldoende gedaan. Inwoners haken af als ze onvoldoende worden geïnformeerd over het proces en de resultaten. Voor de betrokken gemeente, adviesraad of belangenorganisatie werkt dit nadelig.

**Benut de groep inwoners/cliënten** ook bij de evaluatie. Is de uitvoering in de praktijk merkbaar beter geworden of zijn er nog extra aanpassingen nodig?

**Stel de reflectievraag niet te vroeg.** Veranderingen hebben tijd nodig. Het duurt vaak even voor je merkt of een verandering het gewenste effect heeft.

Het is niet altijd duidelijk wanneer een traject waarin je ervaringskennis benut, is afgerond. Je haalt weer nieuwe ervaringen op of je gaat aan de slag met ervaringen die nog waren blijven liggen. Het lemniscaat heeft niet altijd een duidelijk begin of eind, het is **een voortdurende cyclus**.

Gebruik **verschillende communicatiekanalen** om de uitkomsten en resultaten terug te koppelen. Vergeet daarbij vooral ook de successen niet! Benut toegangspunten waar de achterban of een specifieke groep vaak komt, bijvoorbeeld de sociale dienst, een Wmo-loket, een steunpunt of spreekuur. Maar gebruik ook sociale media: via de gemeentelijke website, een Twitter- of Facebookaccount. Vaak is het een combinatie van communicatiemiddelen, toegangskanalen en het met elkaar in contact brengen van de juiste personen, zodat informatie bij meer mensen terechtkomt.

## PRAKTIJKVOORBEELD ALMERE

Wanneer je als gemeente je inwoners bij het beleid wilt betrekken, is het belangrijk om te communiceren wat er met hun inbreng is gedaan. Bijvoorbeeld waarom een advies wel of niet is meegenomen in het verbeteren van beleid rondom onafhankelijke cliëntondersteuning. Het maakt duidelijk of je inzet als inwoner ertoe doet en of je gehoord wordt. Terugkoppeling legt daarmee de basis voor een duurzame betrokkenheid van inwoners.

Onafhankelijk cliëntondersteuners onderscheiden zich van andere sociaal professionals door – de naam zegt het al – hun onafhankelijkheid. Almere benadrukt dat onafhankelijkheid niet alleen zou moeten gaan over passende ondersteuning op individueel niveau, maar ook over het bundelen van signalen waar meerdere inwoners tegenaan lopen. De ervaringsdeskundigen merken bijvoorbeeld waar beleid en uitvoering in de praktijk goed en minder goed op elkaar aansluiten. Ze kunnen bijvoorbeeld signaleren wanneer oorzaken van problemen buiten de cliënt liggen. Denk aan het opmerken waar regelingen of organisaties niet goed werken, waardoor cliënten hun rechten mislopen. Of ze signaleren wanneer het aanbod niet aansluit bij de behoeften van cliënten of wanneer bepaalde inwoners niet bereikt worden door de gemeente of door zorg- en welzijnsaanbieders.

De combinatie van professionele en vrijwillige ervaringsdeskundige cliëntondersteuners heeft veel voordelen, zie ook de handreiking Onafhankelijke cliëntondersteuning - Hoe zorg je voor samenspel tussen formeel en informeel?. Wanneer we kijken naar het benutten van ervaringskennis in beleid en uitvoering zien we dat de ervaringsdeskundige cliëntondersteuners in Almere bij uitstek in de positie zijn om het beleid rond cliëntondersteuning te toetsen in de praktijk. Met hun ervaringsdeskundigheid sluiten ze goed aan op de leefwereld van de inwoners. Ze bieden cliëntondersteuning in de praktijk en hun moederorganisaties zijn aangesloten bij het Breed Overleg Plus. Dit netwerk voedt de Adviesraad Sociaal Domein Almere. Op deze manier kunnen ze (in)direct hun bundeling van signalen en ervaringen van inwoners terugkoppelen aan de Adviesraad en de gemeente.

## **GEMEENTE ALMELO**

Almelo Sociaal is een samenwerkingsverband van de vier vrijwilligersorganisaties Cliëntenraad Almelo, de Wmo Adviesraad, Belangengroep gehandicapten Almelo en de stichting Collectief Overleg Samenwerkende Ouderen Bonden. Inwoners van de gemeente Almelo die binnen het sociaal domein behoefte hebben aan hulp, advies of ondersteuning, kunnen zich wenden tot de onafhankelijke vrijwilligers van de belangenorganisaties binnen Almelo Sociaal. Er zijn in de gemeente Almelo geen professionals werkzaam als cliëntondersteuner. De combinatie van informele cliëntondersteuning en formele cliëntenparticipatie in de vorm van de Wmo-adviesraad, zorgt ervoor dat Almelo Sociaal al langere tijd intensieve contacten met de gemeente onderhoudt. 'We worden erg serieus genomen door de gemeente en ik voel ook echt waardering vanuit de gemeente voor wat we doen,' zegt Roeli Kok, spreekuurhouder (cliëntondersteuner) en bestuurslid van de Cliëntenraad Almelo. 'Doordat wij weten waar inwoners tegenaan lopen en nauw contact hebben met beleidsmedewerkers bij de gemeente, kunnen we erg snel schakelen. Daarnaast evalueren we met het dagelijks bestuur van de Cliëntenraad wat in de ondersteuningsvragen van inwoners naar voren is gekomen. Dat koppelen we, uiteraard anoniem, op algemene overlegmomenten terug naar de beleidsmedewerkers van de gemeente. De beleidsmedewerkers zijn daar altijd heel blij mee en zien ons als de ogen en oren van de gemeente Almelo.'

## Bijlage 2

# Methode Jet

De Methode Jet is een manier om inwoners vanaf het eerste moment te betrekken en de regie te geven. Het is een manier om de eerste stap binnen het *Lemniscaat Ervaringskennis in beleid* te doorlopen met aandacht voor de inhoud (wat willen we bereiken?) en voor de inzet en motivatie van de betrokken partijen (wat willen we met elkaar doen en hoe gaan we dat samen voor elkaar krijgen?).

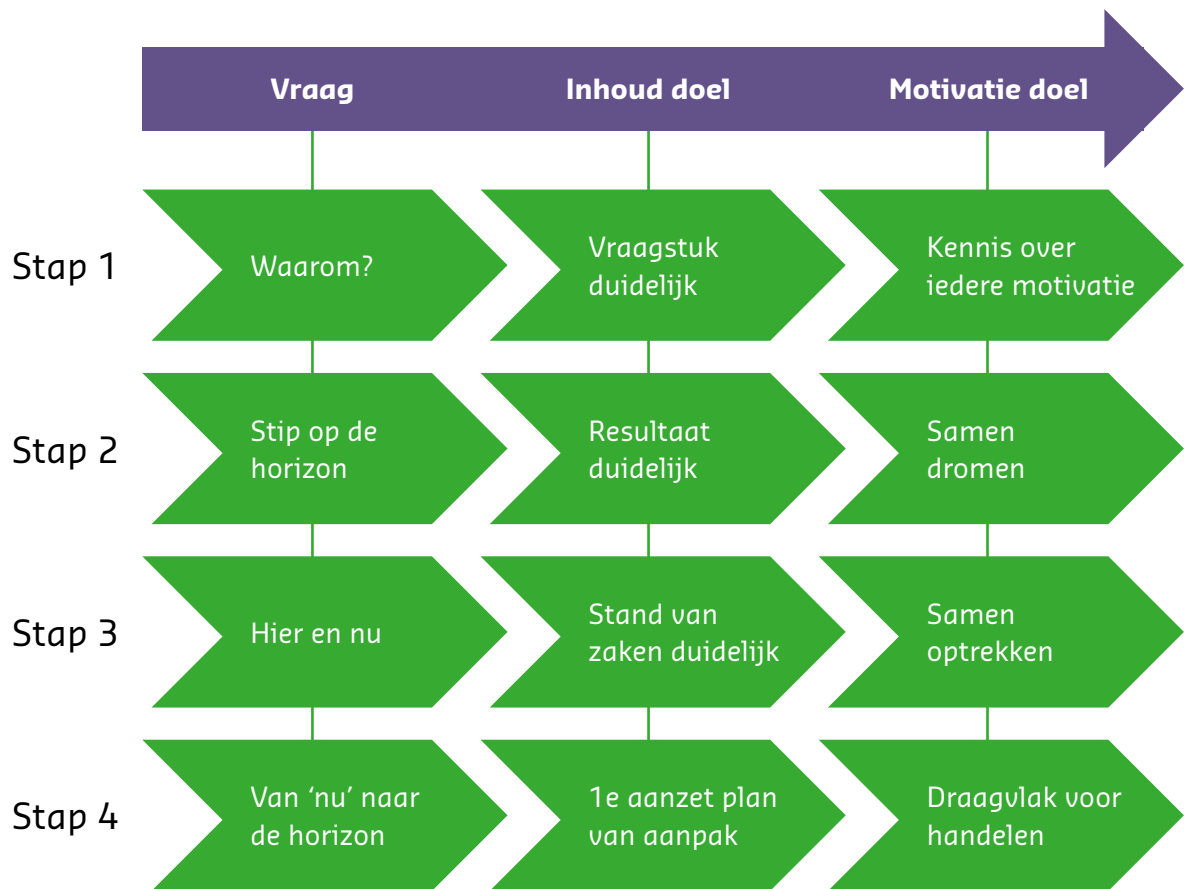
De Methode Jet maakt het bij het verder vormgeven van de onafhankelijke cliëntondersteuning mogelijk om de ervaringskennis van de inwoners aan te boren en leidend te laten zijn in het proces. Dat is een basisvoorwaarde om de methode te laten slagen. Daarnaast vraagt het de wil om co-creërend te werken en de eigen ambities van de gemeente te laten varen als het proces laat zien dat de inwoners andere wensen en ideeën hebben.

### Hoe werkt de Methode Jet in een notendop?

De Methode Jet vlecht twee processen ineen:

1. Op inhoud: waarom willen we iets? Wat is het doel? Hoe ver staan we nu van het doel? En wat moeten we doen om dichterbij het doel te komen?
2. Op motivatie en inzet: wat is een ieders belang? Wat is ieders droom? Waar zit de allergie? En wat kan iedereen bijdragen aan het doel?

Hiervoor worden in een aantal bijeenkomsten met alle betrokkenen verschillende stappen doorlopen. In het processchema van de Methode Jet zijn deze stappen weergegeven.



De methode Jet komt voort uit de aanpak van de werkgroep Burgerkracht van de gemeente Almere, zie [pagina 17](#). Lees meer over [de Methode Jet](#)



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken