

## CLIËNTENPARTICIPATIE BIJ GEMEENTEN

- eindrapport -

drs. M. Wessel

Amsterdam, september 2004

RegioPlan Beleidsonderzoek  
Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Tel.: 020 - 5315315  
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek uitgevoerd door RegioPlan  
Beleidsonderzoek.



## INHOUDSOPGAVE

1	De achtergrond .....	1
2	De cliëntenraad .....	3
3	Klantonderzoeken .....	7
4	WWB-verordening(en) .....	11
5	Reïntegratieovereenkomsten .....	13
6	Samenvatting en conclusies .....	17
Bijlage 1	Overzicht overige antwoorden .....	21
Bijlage 2	De achtergrondkenmerken .....	29
Bijlage 3	De klantenbarometer .....	33
Bijlage 4	Folder ‘Barometer Klant en Reïntegratiebedrijf’ .....	35



## 1 DE ACHTERGROND

De eerste vormen van cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid zijn 25 jaar geleden ontstaan. De eerste cliëntenraden werden in die tijd ingesteld en het aantal cliëntenraden is in de loop der jaren flink gegroeid. Midden jaren negentig heeft de erkenning van het belang van de rol van cliënten door de landelijke politiek geleid tot vastlegging van cliëntenparticipatie in de verschillende sociale zekerheidswetten.

In de SUWI-operatie gold al dat de cliënt centraal kwam te staan. De verschillende instanties moesten meer gaan samenwerken en waar mogelijk hun dienstverlening richting klant op elkaar afstemmen en integreren. Bij deze hernieuwde inrichting van de uitvoering dienen de instanties een individuelere aanpak te hanteren en meer te luisteren naar de cliënten. Teneinde de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, werden steeds vaker klanttevredenheidsonderzoeken ingezet.

Naast deze klantgerichtheid van de instanties kreeg de klant door nieuwe regelgeving zelf ook steeds meer verantwoordelijkheid toegedicht. Een positief argument voor deze ontwikkeling is dat dit de erkenning betekent van de competenties van de burgers, een meer negatieve benadering gaat ervan uit dat burgers in het oude systeem te veel ‘verzorgd’ werden. Sinds eind jaren negentig zien we ook op dit terrein nieuwe regelgeving ontstaan. Deze omslag begon al enigszins bij de invoering van de Abw in 1996. De Wet SUWI (2002) zegt expliciet dat uitgegaan wordt van de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en in de nieuwe bijstandswet, de WWB, hebben in principe alle cliënten de plicht tot reïntegratie in algemeen geaccepteerde arbeid.

Op basis van deze ontwikkelingen rond de cliënt en het belang van cliëntenparticipatie ontstond bij Regioplan Beleidsonderzoek de interesse een eigen onderzoek uit te voeren naar de stand van zaken op het terrein van cliëntenparticipatie.

### **Aanpak van het onderzoek**

#### *Opzet*

Regioplan heeft 484 sociale diensten schriftelijk benaderd of zij mee willen werken aan een schriftelijke enquête in de periode van 15 juni t/m 15 juli 2004. In totaal hebben 238 sociale diensten gereageerd. In dit rapport gaan we in op de resultaten, die een actueel beeld geven van de ontwikkelingen op het terrein van cliëntenparticipatie. We gaan in op respectievelijk de rol van cliëntenraden, de klantonderzoeken, WWB-verordening(en) en de persoonlijke reïntegratieovereenkomsten.

De resultaten zijn gewogen voor het aantal bijstandsccliënten per gemeente in Nederland. In bijlage 2 wordt uitgelegd waarom en hoe deze weging tot stand is gekomen. De uitkomsten uit dit onderzoek zijn door weging gecorrigeerd voor het aantal bijstandsccliënten per gemeente voor alle gemeenten in Nederland.

## 2 DE CLIËNTENRAAD

Een cliëntenraad is een officieel adviesorgaan. De taken en bevoegdheden zijn doorgaans geregeld in een verordening die door de gemeente is vastgesteld. Een cliëntenraad wordt ingesteld door de gemeente omdat het belangrijk en goed is om direct belanghebbenden te horen over beleidszaken die hun levensomstandigheden aangaan.

De samenstelling van een cliëntenraad kan sterk variëren. Meestal bestaat een cliëntenraad uit individuele cliënten van een Sociale Dienst en/of vertegenwoordigers van maatschappelijke of belangenorganisaties die specifiek gericht zijn op de problematiek van de eigen cliënten, bijvoorbeeld kerken, opvang voor dak- en thuislozen, kredietbanken, vakbonden, ouderenbonden et cetera.

Zoals de naam ‘raad’ aangeeft, stelt zij zich ten doel de gemeente te adviseren. Dit kan gevraagd, maar ook ongevraagd advies betreffen. Ervaringsdeskundigheid van cliënten is de belangrijkste basis voor het advies.

Voordat een cliëntenraad zich kan ontwikkelen tot een volwaardig adviesorgaan dient er helderheid te bestaan over de bevoegdheden van de cliëntenraad. Welke plaats neemt de advisering in in het beleids- en besluitvormingsproces? Wat gebeurt er met adviezen? Aan wie zijn zij gericht en hoe worden zij beantwoord?

In dit hoofdstuk bespreken we of gemeenten een eigen cliëntenraad hebben en welke rol deze cliëntenraden voor de betrokken gemeenten vervullen.

Uit de enquête blijkt dat 69 procent van alle gemeenten in Nederland een eigen cliëntenraad of een intergemeentelijke cliëntenraad heeft. Indien de gemeenten, die hebben aangegeven dat er wel een cliëntenraad ingesteld wordt, (17%) hierbij opgeteld worden, dan geldt dat 86 procent van alle gemeenten in Nederland een (eigen) cliëntenraad heeft.

**Tabel 2.1 Heeft uw gemeente een eigen cliëntenraad?**

	Aantal	Percentage
Ja, langer dan een jaar	136	61%
Nee, er wordt wel een cliëntenraad ingesteld	37	17%
Nee, ik weet niet of er ooit een cliëntenraad zal komen	24	11%
Nee, er is wel een intergemeentelijke cliëntenraad	13	6%
Nee, en er zal ook geen cliëntenraad komen	10	5%
Ja, korter dan een jaar	4	2%
Totaal	223	102%*

\* niet precies 100% door afrondingsverschillen

Met name de kleine gemeenten met minder dan honderd bijstandsccliënten hebben minder vaak een eigen cliëntenraad dan grotere gemeenten met meer bijstandsccliënten (zie tabel 2.2).

**Tabel 2.2 Verdeling cliëntenraad over aantal bijstandsccliënten**

	Minder dan 100 cliënten	100 tot 500 cliënten	500 tot 2000 cliënten	2000 cliën- ten of meer	Totaal
Ja, (bijna) onze gemeente heeft een eigen cliëntenraad	19 42%	97 93%	46 98%	22 100%	184 84%
Intergemeentelijke cliëntenraad	6 13%	3 3%	1 2%	0 0%	10 5%
Geen cliëntenraad (komt er waarschijnlijk ook niet)	20 44%	4 4%	0 0%	0 0%	24 11%
<b>Totaal</b>	<b>45 100%</b>	<b>104 100%</b>	<b>47 100%</b>	<b>22 100%</b>	<b>218 100%</b>

De rol die de cliëntenraad in een gemeente vervult, hoeft niet eenduidig te zijn en de invulling van die rol kan per gemeente verschillen. Zo kan de ene cliëntenraad bijvoorbeeld voornamelijk fungeren als platform voor informatie-uitwisseling, terwijl een andere cliëntenraad zich ontplooid heeft tot een volwaardig adviesorgaan. Welke rol de cliëntenraad inneemt ten opzichte van de gemeente zal uiteindelijk afhangen van zowel de positie van de cliëntenraad als de positie die de gemeente zelf heeft of inneemt.

In de enquête is gevraagd welke rol de cliëntenraad vervult, gezien vanuit de gemeente. 87 procent van de gemeenten die een cliëntenraad heeft, vraagt de cliëntenraad om advies of om een mening voordat beleidsvoorstellen aan de raad worden voorgelegd. Deze gemeenten vragen met andere woorden om een actieve rol van de cliëntenraden. Een minderheid (17 %) stelt de cliëntenraad op de hoogte van beleidsvoorstellen nadat de beleidsvoorstellen aan de raad zijn voorgelegd of stellen cliëntenraden op de hoogte na beleidsevaluaties. Deze gemeenten vragen niet om een actieve rol van de cliëntenraden. Er zijn geen verschillen gevonden op de achtergrondkenmerken. Voor een compleet overzicht van de overige antwoorden verwijzen we naar bijlage 1.



**Tabel 2.3 Welke rol vervult deze cliëntenraad in uw gemeente? (Meer antwoorden mogelijk.)**

	Aantal	Percentage
Voordat beleidsvoorstellen aan de raad worden voorgelegd, vragen we de cliëntenraad om een advies	132	87%
De cliëntenraad wordt al tijdens de beleidsbepaling om een mening gevraagd	107	70%
De cliëntenraad brengt ook eigen beleidsvoorstellen in	69	45%
We evalueren het beleid samen met de cliëntenraad	60	39%
De cliëntenraad voert zelf onderzoeken uit	26	17%
Nadat beleidsvoorstellen aan de raad voorgelegd, wordt de cliëntenraad op de hoogte gesteld	13	9%
We stellen de cliëntenraad achteraf op de hoogte van beleidsevaluaties	12	8%
Overig	10	7%
Totaal	429	

\* N = 152.

We vroegen alle gemeenten met een cliëntenraad welke rol de cliëntenraad in hun visie zou moeten vervullen. De meerderheid (79%) van de gemeenten met een cliëntenraad vindt dat de cliëntenraad bij beleidsbepaling een actieve inbreng zou moeten hebben. Vooral grote gemeenten wensen een actieve rol van de cliëntenraad. Voor een compleet overzicht van de overige antwoorden verwijzen we naar bijlage 1.

**Tabel 2.4 Welke rol zou de cliëntenraad in uw visie moeten vervullen in uw gemeente? (Gemeenten met een cliëntenraad)**

	Aantal	Percentage
De cliëntenraad zou bij beleidsbepaling een actieve inbreng moeten hebben	120	79%
De cliëntenraad zou met eigen beleidsvoorstellen moeten komen	83	55%
De cliëntenraad zou na de beleidsbepaling, bij de nadere beleidsontwikkeling een actieve inbreng moeten hebben	75	49%
De cliëntenraad zou bij beleidsevaluatie een actieve inbreng moeten hebben	85	56%
De cliëntenraad zou geen actieve inbreng moeten hebben. Wel moet zij van voldoende informatie worden voorzien	4	3%
Anders, namelijk...	11	7%
Totaal	378	

\* N = 152, meer antwoorden mogelijk.

Kleinere gemeenten, waarbij de cliëntenraad nog ingesteld moet worden, verwachten een minder actieve rol van de cliëntenraden. Deze gemeenten denken (vaker) in de toekomst pas om advies te gaan vragen na de beleidsbepaling of bij de beleidsevaluatie.

**Tabel 2.5 Welke rol zou de cliëntenraad in uw visie moeten vervullen in uw gemeente? (Gemeenten zonder cliëntenraad)**

	Aantal	Percentage
De cliëntenraad zou bij beleidsbepaling een actieve inbreng moeten hebben	21	57%
De cliëntenraad zou met eigen beleidsvoorstellen moeten komen	6	16%
De cliëntenraad zou na de beleidsbepaling, bij de nadere beleidsontwikkeling een actieve inbreng moeten hebben	20	54%
De cliëntenraad zou bij beleidsevaluatie een actieve inbreng moeten hebben	22	59%
Anders, namelijk...	3	8%
Totaal	72	

\* N = 37, meer antwoorden mogelijk.

Veertig gemeenten zien nog andere dan hierboven genoemde rollen weggelegd voor de cliëntenraden. Rollen die genoemd worden, zijn: het verkopen van vastgesteld beleid aan de achterban (fungeren als doorgeefluik); dienst doen als klankbordgroep; volwassen en gelijkwaardige partner worden van sociale zekerheidsorganisaties; het signaleren van knelpunten, misverstanden en tekortkomingen in de uitvoering. Voor een compleet overzicht van de overige antwoorden verwijzen we naar bijlage 1.

## Conclusies

- Uit de enquête blijkt dat 69 procent van alle gemeenten in Nederland een eigen cliëntenraad of een intergemeentelijke cliëntenraad heeft. Dit aantal zal de komende jaren waarschijnlijk toenemen.
- De meerderheid (79%) van (met name grote) gemeenten ziet graag dat cliëntenraden een actieve inbreng geven tijdens of voor de beleidsbepaling. Op dit moment geeft een meerderheid (87%) van de gemeenten die een cliëntenraad heeft, aan ook daadwerkelijk om een advies te vragen voordat de beleidsbepaling plaatsvindt. Dit betekent indirect dat cliëntenraden zich gemakkelijk tot een volwaardig adviesorgaan zouden kunnen ontwikkelen. De ruimte hiervoor moet en wordt ook door de gemeenten geboden.
- Kleinere gemeenten, waarbij de cliëntenraad nog ingesteld moet worden, verwachten daarentegen een minder actieve rol van de cliëntenraden. Deze gemeenten denken (vaker) in de toekomst pas om advies te gaan vragen na de beleidsbepaling of bij de beleidsevaluatie.

### 3 KLANTONDERZOEKEN

Cliëntenraden zijn niet de enige vorm die cliëntenparticipatie heeft aangenomen. Gemeenten vinden het ook belangrijk te peilen wat bijstandsgerechtigden vinden van de dienstverlening en andere aspecten van de uitvoeringspraktijk van de Sociale Dienst. Vooral omdat klanten steeds meer verantwoordelijkheid krijgen en zelf actie moeten ondernemen om bijvoorbeeld een baan te vinden, wordt dit steeds belangrijker. Gemeenten moeten om dit proces in de praktijk goed te laten verlopen weten wat klanten willen. Door klantmetingen periodiek uit te voeren, kunnen ook effecten van beleidswijzigingen worden gemeten en krijgt de gemeente beschikking over sturingsinformatie.

In dit hoofdstuk bespreken we of, hoe en door wie gemeenten op dit moment klantonderzoeken (laten) uitvoeren.

Slechts 38 procent van de gemeenten voert periodiek klantonderzoeken uit. Hoe groter de gemeente des te vaker worden periodieke klantonderzoeken uitgevoerd.

**Tabel 3.1 Voert uw gemeente (periodiek) klantonderzoeken uit?**

	Aantal	Percentage
Ja, we voeren periodieke klantonderzoeken uit	86	38%
Ja, we hebben ooit een eenmalig klantonderzoek uitgevoerd	60	27%
Nee, maar we gaan wel periodiek dit soort onderzoeken uitvoeren	31	14%
Nee, we gaan dit soort onderzoeken ook niet uitvoeren	27	12%
Nee, maar we gaan wel een eenmalig onderzoek uitvoeren	22	10%
Totaal	225	100%

\* N = 225

Twaalf procent van de gemeenten voert dit soort onderzoek niet uit en gaat het ook niet uitvoeren. De belangrijkste reden hiervoor is dat de gemeente zo weinig klanten heeft dat onderzoek overbodig zou zijn (tabel 3.2).

**Tabel 3.2 Waarom gaat uw gemeente dit soort onderzoeken niet uitvoeren?**

	Aantal	Percentage
We hebben zo weinig klanten dat we ook zonder onderzoek weten wat de klanten van ons willen	17	63%
Klantonderzoeken leveren geen of weinig bruikbare informatie op	3	11%
Het doen van onderzoek is te duur	1	4%
Een andere reden	6	22%
Totaal	27	100%

Van de gemeenten die ooit een eenmalig klantonderzoek hebben uitgevoerd, geeft 70 procent aan hun klantonderzoek op termijn te gaan herhalen. Er zijn geen verschillen op achtergrondkenmerken gevonden.

Als gemeenten klantonderzoeken (gaan) inzetten, geeft 82 procent van de gemeenten aan deze klantonderzoeken vooral te (willen) gebruiken voor de verbetering van de uitvoering (tabel 3.3). Voor deze groep gemeenten kan het interessant zijn om een weloverwogen keuze te maken voor het type klantonderzoek dat ingezet wordt om specifiek de uitvoering (werkprocessen) te verbeteren. Klantonderzoeken waarbij klanten voornamelijk rapportcijfers geven voor verschillende aspecten van de dienstverlening zijn dan minder geschikt. Klantonderzoeken die dieper ingaan op de achterliggende werkprocessen en informatie verzamelen op productniveau door gebruik te maken van specifieke modules (aanvraag, heronderzoek et cetera), leveren meer aanknopingspunten om de dienstverlening daadwerkelijk te kunnen aanpassen of verbeteren. Voor meer informatie over de klantenbarometer van Regioplan Beleidsonderzoek verwijzen we u graag naar bijlage 3 en 4.

**Tabel 3.3: Met welk doel voert uw gemeente klantonderzoeken uit(meer antwoorden mogelijk)?**

	Aantal	Percentage
Voor het verbeteren van onze uitvoering (werkprocessen) willen we weten wat klanten ervan vinden	163	82%
Voor de beleidsevaluatie willen we achteraf weten wat klanten ervan vinden	104	53%
De politiek wil graag weten of we het goed doen	91	46%
Voor ontwikkeling van nieuw beleid willen we vooraf weten wat klanten ervan vinden	79	40%
De cliëntenraad wil graag weten of we het goed doen	48	24%
Overig	12	6%
<b>Totaal</b>	<b>497</b>	

\* N = 198.

Voor alle uitspraken in tabel 3.3 is gekeken of er verschillen bestonden op de achtergrondkenmerken. De (significante) bevindingen staan hieronder beschreven.

“De cliëntenraad wil graag weten of wij het goed doen”. Hoe groter de gemeente des te vaker dit antwoord wordt gegeven.

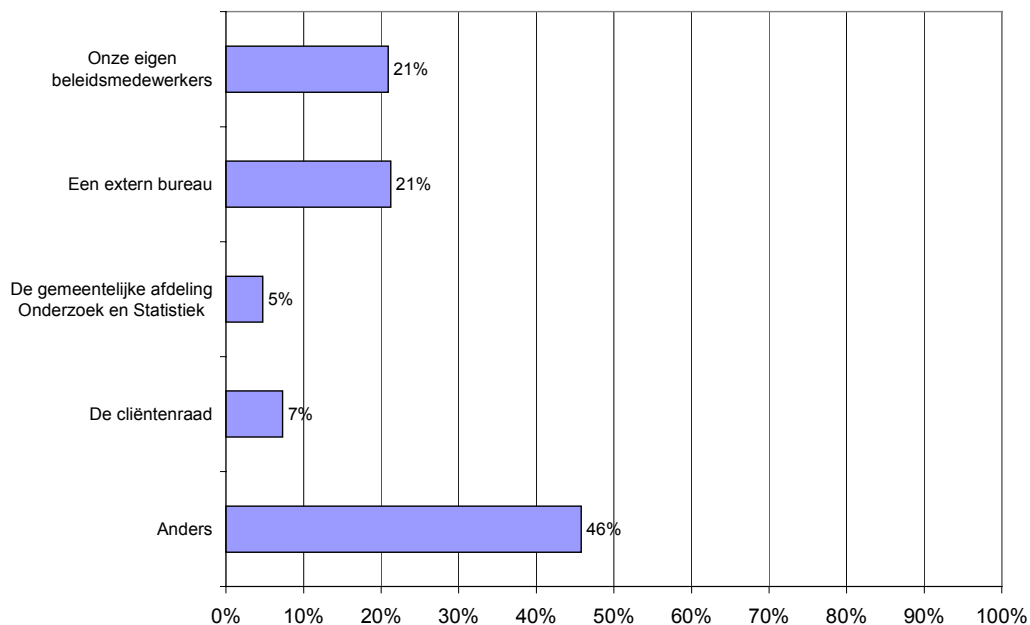
“Voor de ontwikkeling van nieuw beleid willen we vooraf weten wat klanten ervan vinden.” Grotere gemeenten vinden dit interessanter dan kleinere gemeenten.

Uit bovenstaande blijkt met andere woorden dat grotere gemeenten hun cliëntenraad belangrijk vinden en actief betrekken bij het opstellen van nieuw beleid.

De klantonderzoeken kunnen door verschillende partijen worden uitgevoerd. Een grote gemeente heeft meestal een eigen afdeling onderzoek en statistiek en een kleinere gemeente (zonder eigen onderzoeksafdeling) kan ervoor kiezen om het onderzoek te laten uitvoeren door een extern bureau of door de eigen beleidsmedewerkers.

Uit de enquête blijkt dat gemeenten hun klantonderzoeken vooral door een extern bureau of door eigen beleidsmedewerkers laten uitvoeren. Ook geven veel gemeenten aan dat het nog niet bekend is wie hun klantonderzoek gaat uitvoeren. In kleine gemeenten wordt de mening van de klanten vaker door eigen beleidsmedewerkers gepeild dan in grotere gemeenten. In grotere gemeenten wordt dit vaker door de afdeling onderzoek en statistiek gedaan.

**Figuur 3.1 Wie voert dit onderzoek voor uw afdeling uit?**



De antwoorden in de categorie ‘anders’ staan weergegeven in bijlage 1. De meeste antwoorden geven aan dat gemeenten het klantonderzoek door studenten of stagiaire(s) of cliëntenraden laten uitvoeren of dat nog niet bekend is wie het gaat uitvoeren.

## Conclusies

- Ondanks de noodzaak voor gemeenten om te weten wat hun klanten willen, peilt slechts 38 procent van de gemeenten periodiek de mening van haar klanten. Grotere gemeenten voeren vaker periodiek klantonderzoeken uit dan kleine gemeenten. Van de gemeenten

die éénmalig een klantonderzoek hebben uitgevoerd, geeft zeventig procent aan dit op termijn te gaan herhalen.

- Als gemeenten gebruik (gaan) maken van klantonderzoeken dan geeft 82 procent aan dit vooral te willen doen voor de verbetering van de uitvoering (werkprocessen).
- Gemeenten laten hun klantonderzoeken vooral door eigen beleidsmedewerkers of door een extern bureau uitvoeren. Ook geven veel gemeenten aan nog niet te weten wie hun klantonderzoek gaat uitvoeren.

## 4 DE WWB-VERORDENING(EN)

In de WWB is opgenomen dat de gemeenteraad bij verordening regels opstelt over de wijze waarop de cliënten of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van de WWB. De verordening gaat in ieder geval in op de manier en de frequentie van overleg, hoe onderwerpen voor de agenda kunnen worden ingebracht en hoe en wanneer uitkeringsgerechtigden worden geïnformeerd.

In dit hoofdstuk bespreken we hoever gemeente zijn met het opstellen van de verplichte WWB-verordening ‘cliëntenparticipatie’ en in welke mate cliënten(organisaties) betrokken zijn bij het opstellen van deze en de overige verplichte verordeningen.

Allereerst vroegen we hoever gemeenten zijn met het opstellen van de verplichte WWB-verordening ‘cliëntenparticipatie’. Bij slechts een kwart van de gemeenten (24%) is de verordening door de gemeenteraad vastgesteld. Grote gemeenten met meer bijstandsccliënten hebben de verordening vaker af dan kleinere gemeenten met minder bijstandsccliënten.

**Tabel 4.1 Hoever is uw gemeente met het opstellen van de verplichte WWB-verordening ‘cliëntenparticipatie’?**

	Aantal	Percentage
We moeten nog beginnen met de voorbereiding van deze verordening	46	20%
We zijn momenteel deze verordening beleidsmatig aan het voorbereiden	79	34%
De verordening is klaar en zal binnenkort door de gemeenteraad worden opgepakt	37	16%
Deze verordening wordt momenteel in de gemeenteraad behandeld	14	6%
Deze verordening is door de gemeenteraad vastgesteld	56	24%
Totaal	232	100%

We vroegen gemeenten ook of cliënten(organisaties) betrokken worden bij het opstellen van de verordening ‘cliëntenparticipatie’ in hun gemeente. Een ruime meerderheid (81%) van de gemeenten betreft cliëntenorganisaties bij het opstellen van de verordening ‘cliëntenparticipatie’. In kleine gemeenten worden cliënten iets minder vaak betrokken bij opstellen van verordeningen.

Cliënten worden bij 49 gemeenten niet betrokken bij het opstellen van de verordening. De belangrijkste reden is voor deze meeste gemeenten (78%) dat er geen cliëntenraad is (tabel 4.2).

**Tabel 4.2: Waarom worden cliënten(organisaties) niet betrokken bij het opstellen van de verordening cliëntenparticipatie in uw gemeente? (Meer antwoorden mogelijk)**

	Aantal	Percentage
Er is in onze gemeente geen cliëntenraad, dus cliëntenparticipatie is te ingewikkeld te regelen.	38	78%
Een andere reden	7	14%
Het ontbreekt ons aan tijd om cliënten erbij te betrekken	3	6%
Om beleidsinhoudelijke redenen betrekken we er geen cliënten bij	1	2%
Totaal	49	100%

We vroegen tot slot of cliënten(organisaties) ook geraadpleegd worden bij het opstellen van andere verplichte WWB-verordeningen. Bij ruim driekwart (77%) van de gemeenten worden de cliëntenorganisaties betrokken bij het opstellen van andere verplichte WWB-verordeningen. Ook hier geldt dat bij kleine gemeenten cliënten minder worden betrokken bij het opstellen van verordeningen. Als cliëntenraden betrokken worden bij het opstellen van de overige verplichte verordeningen, dan worden zij vrijwel bij alle verordeningen betrokken (94-99%).

## Conclusies

- Slechts 24 procent van de gemeenten heeft de verordening ‘cliëntenparticipatie’ af.
- Voor alle verplichte WWB-verordeningen die opgesteld moeten worden, geldt dat de meerderheid (77%) van de gemeenten advies vraagt bij de cliënten(organisatie).



## 5 REÏNTEGRATIEOVEREENKOMSTEN

Vanaf begin jaren negentig ontstonden de eerste actievormen van toeleiding naar werk door sociale zekerheidsinstellingen. De trajectbegeleiding en bemiddeling van cliënten werd in die tijd uitgevoerd door arbeidsvoorziening. De aanpak waarbij werklozen/bijstandsgerechtigden die niet direct bemiddelbaar zijn, via een intensief planmatig, fasegewijs en individueel traject naar een plaats in het arbeidsproces worden toegeleid, werd toen al gezien als één van de sleutels voor het bestrijden van hardnekkige werkloosheid (Boorsma & Renooy, 1993).

Na invoering van de wet SUWI werden de reïntegratiebedrijven in samenwerking met de CWI's, het UWV en de GSD's in belangrijke mate verantwoordelijk voor de reïntegratie van de uitkeringsgerechtigden zonder werk. Maar ook de uitkeringsgerechtigden kwamen meer centraal te staan en werden zelf verantwoordelijk gemaakt voor hun eigen reïntegratie naar werk. Vanaf 1998 tot eind 2003 zijn experimenten uitgevoerd met het persoonsgebonden reïntegratiebudget (PRB). Arbeidsgehandicapten konden zelf hun reïntegratietraject samenstellen en kiezen bij welk reïntegratiebedrijf zij dit traject wilden uitvoeren. Deze regeling is vanaf 1 januari van dit jaar omgezet in een landelijke regeling: de IRO (individuele reïntegratieovereenkomst) waar uitkeringsgerechtigden gebruik van kunnen maken.

Op dit moment verschillen de betrokken partijen (cliëntenorganisaties, gemeenten, UWV) van mening over de mate waarin uitkeringsgerechtigden in staat gesteld moeten worden om zelf hun reïntegratietraject op te stellen. Begeleiding vanuit de uitkeringsinstanties en/of reïntegratiebedrijven zal waarschijnlijk altijd een belangrijke rol blijven spelen omdat cliënten voldoende toegerust moeten zijn om op een goede manier te kunnen functioneren op de reïntegratiemarkt. In dit hoofdstuk bespreken we hoe gemeenten (sociale diensten) aankijken tegen het idee dat klanten met een bijstandsuitkering over hun eigen reïntegratiegelden kunnen beschikken.

92 procent van de ondervraagde gemeenten (N=232) vindt dat bijstandsccliënten niet over eigen reïntegratiegelden moeten kunnen beschikken. In onderstaande tabellen wordt weergegeven waarom gemeenten het wel of geen goed idee vinden wanneer bijstandsgerechtigden hun eigen reïntegratiemiddelen zouden beheren.

Van de gemeenten (8%) die vinden dat cliënten over hun eigen reïntegratiegelden moeten kunnen beschikken, is meer dan de helft van mening dat het past bij de tijd waarin iedereen zelf verantwoordelijk wordt gemaakt. Uit de overige antwoorden (onder tabel 5.1) blijkt dat gemeenten hier en daar wel beperkingen willen aanbrengen.

**Tabel 5.1: Waarom vindt uw gemeente dat bijstandcliënten over eigen reïntegratiegelden zouden moeten kunnen beschikken (meer antwoorden mogelijk)?**

	Aantal	Percentage
Cliënten worden steeds vaker zelf verantwoordelijk gemaakt, hierin past een eigen reïntegratiebudget	16	57%
Cliënten weten deze gelden effectiever in te zetten	1	4%
Cliënten zelf laten beschikken over reïntegratiegelden leidt tot een goedkopere uitvoering voor de gemeente	1	4%
Overig	10	36%
Totaal	28	100%

Overige antwoorden die genoemd worden: “Alleen bij hoge uitzonderingen, alleen wanneer een voorziening buiten de verordening valt”; “beperkte mogelijkheden en er dient toezicht gehouden te worden door externe organisaties”; “goede optie (uitgaven zijn beheersbaar)”; “op zich voorstander (moet wel eerst meer duidelijkheid over mogelijkheden en knelpunten, indien reïntegratiebureau niets meer kan betekenen dan eigen budget)”; maar ook: “Ja, klanten zijn op die manier extra gemotiveerd” (vijf keer genoemd).

Uit tabel 5.2 blijkt dat meer dan helft van de gemeenten (die van mening zijn dat cliënten niet over eigen gelden mogen beschikken: 92%) vindt dat cliënten de weg op de weinig transparante reïntegratiemarkt niet kennen.

**Tabel 5.2: Waarom vindt uw gemeente dat bijstandcliënten niet over eigen reïntegratiegelden zouden moeten kunnen beschikken? (Meer antwoorden mogelijk)**

	Aantal	Percentage
Cliënten weten niet de weg op de weinig transparante reïntegratiemarkt	117	57%
Cliënten weten niet hoe ze deze gelden effectief moeten inzetten	71	34%
Cliënten zelf laten beschikken over reïntegratiegelden leidt tot een duurdere uitvoering voor gemeente	67	33%
Overig	69	33%
Totaal	324	

\* N =206.

Overige antwoorden die genoemd worden: “De gemeente draagt deze verantwoordelijkheid”; “Cliënten zullen inzetten op wensberoep en niet de kortste weg naar werk”; “Geen voordeel van collectief inkopen”; “Er is nog te weinig bekend over effectiviteit en efficiency van reïntegratiebudget”; “Het is nog geen optie (discussie moet nog plaatsvinden)”; “Financiële beheersbaarheid”; “Alleen eigen reïntegratiebudget voor specifieke gevallen”. Voor een compleet overzicht van de overige antwoorden verwijzen we naar bijlage 1.

## **Conclusies**

Hoewel uitkeringsinstanties, zoals het UWV al verschillende regelingen hanteren voor klanten om hun eigen reïntegratieplan op te stellen op basis van een persoonlijk reïntegratiebudget, lijkt het erop dat gemeenten een eigen reïntegratiebudget voor bijstandcliënten (voorlopig) nog helemaal niet zien zitten. 92 procent van alle gemeenten vindt dat klanten niet over hun eigen reïntegratiegelden kunnen beschikken omdat zij de weg op de weinig transparante reïntegratiemarkt niet kennen. De overige acht procent vindt dat een eigen reïntegratiebudget past in het algemene streven om uitkeringsgerechtigden meer zelf verantwoordelijk te maken.



## 6 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In 2002 is de Wet Structuur van de Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) in werking getreden. Eén van de uitgangspunten daarbij was dat de klant een belangrijkere rol zou krijgen. Het beleid moest klantgerichter zijn. Naast deze klantgerichtheid van de (uitkerings)instanties kreeg de klant door de nieuwe regelgeving binnen de sociale zekerheid zelf ook steeds meer verantwoordelijkheid toegedicht. Een voorbeeld is de individuele reïntegratieovereenkomst (IRO) die begin dit jaar is geïntroduceerd. Deze regeling biedt arbeidsgehandicapten en werklozen de mogelijkheid om zelf(standig) een reïntegratietraject op te stellen.

Klanten moeten met andere woorden steeds meer zelf gaan doen. Gemeenten moeten om dit proces in de praktijk goed te laten verlopen weten wat klanten willen. Hiervoor zijn klantonderzoeken nodig, maar ook de cliëntenraden spelen een belangrijke rol. Cliëntenraden vertegenwoordigen de uitkeringsgerechtigden en kunnen de gemeente adviseren bij beleidsbepaling omdat klanten zelf de meeste ervaring hebben met de uitvoeringspraktijk van sociale diensten.

Bij Regioplan Beleidsonderzoek ontstond het idee om onderzoek te doen naar de stand van zaken op het terrein van cliëntenparticipatie bij sociale diensten. In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste conclusies uit het onderzoek samengevat.

### **De (rol van de) cliëntenraad**

- Uit de enquête blijkt dat 69 procent van alle gemeenten een eigen cliëntenraad of een intergemeentelijke cliëntenraad heeft. Dit aantal zal de komende jaren waarschijnlijk toenemen.
- De meerderheid (79%) van (met name grote) gemeenten ziet graag dat cliëntenraden een actieve inbreng geven tijdens of voor de beleidsbepaling. Op dit moment geeft een meerderheid (87%) van de gemeenten die een cliëntenraad heeft, aan ook daadwerkelijk om advies te vragen voordat de beleidsbepaling plaatsvindt. Dit betekent indirect dat cliëntenraden zich gemakkelijk tot een volwaardig adviesorgaan zouden kunnen ontwikkelen. De ruimte hiervoor moet en wordt ook door de gemeenten geboden.
- Kleinere gemeenten, waarbij de cliëntenraad nog ingesteld moet worden, verwachten daarentegen een minder actieve rol van de cliëntenraden. Deze gemeenten denken (vaker) in de toekomst pas om advies te gaan vragen na de beleidsbepaling of bij de beleids-evaluatie.

### **Klantonderzoeken**

- Ondanks de noodzaak voor gemeenten om te weten wat hun klanten willen, peilt slechts 38 procent van de gemeenten periodiek de mening van haar klanten. Grotere gemeenten voeren vaker periodiek klantonderzoeken uit dan kleine gemeenten. Van de gemeenten die eenmalig een klantonderzoek hebben uitgevoerd, geeft zeventig procent aan dit op termijn te gaan herhalen.
- Als gemeenten gebruik (gaan) maken van klantonderzoeken dan geeft 82 procent aan dit vooral te willen doen voor de verbetering van de uitvoering (werkprocessen).
- Gemeenten laten hun klantonderzoeken vooral door eigen beleidsmedewerkers of door een extern bureau uitvoeren. Ook geven veel gemeenten aan nog niet te weten wie hun klantonderzoek gaat uitvoeren.

### **De WWB-verordeningen**

- Slechts 24 procent van de gemeenten heeft de verordening ‘cliëntenparticipatie’ af.
- Voor alle verplichte WWB-verordeningen geldt dat de meerderheid (77%) van de gemeenten advies vraagt bij de cliënten(organisatie).

### **De persoonlijke reïntegratieovereenkomsten**

- Hoewel uitkeringsinstanties, zoals het UWV, al meer regelingen hanteren voor klanten om hun eigen reïntegratieplan op te stellen op basis van een persoonlijk reïntegratiebudget, lijkt het erop dat gemeenten een eigen reïntegratiebudget voor bijstandsccliënten (voorlopig) nog helemaal niet zien zitten. 92 procent van alle gemeenten vindt dat klanten niet over hun eigen reïntegratiegelden kunnen beschikken, omdat zij de weg op de weinig transparante reïntegratiemarkt niet kennen. De overige acht procent vindt dat een eigen reïntegratiebudget past in het algemene streven om uitkeringsgerechtigden meer zelf verantwoordelijk te maken.

### **Eindconclusie**

Uit het onderzoek blijkt duidelijk dat gemeenten veel belang hechten aan cliëntenparticipatie. Gemeenten vragen om een actieve rol van de cliëntenraden en betrekken de cliëntenraden bij het opstellen van beleid en de verschillende verordeningen. Dit geldt in sterkere mate voor de grotere gemeenten in Nederland. Aan de andere kant lijkt het toch alsof de gemeenten niet echt willen weten wat er speelt bij de klant. Slechts een klein gedeelte van de gemeenten in Nederland onderzoekt periodiek de mening van de klant, terwijl dit in de tijd van de groeiende eigen verantwoordelijkheid een belangrijk instrument is om te kunnen achterhalen wat de uitkeringsgerechtigde (zelf) wil. Ook zien gemeenten een persoonlijk reïntegratiebudget voor

de klant niet zitten. De meerderheid van de gemeenten heeft er geen vertrouwen in dat de klant de weg op de reïntegratiemarkt kan vinden. Essentieel voor de gemeentelijke sociale diensten is de kennis over wat de klant wil én kan. De praktijk leert dat men dit juist ook zelf beweert te willen, maar feitelijk nog te veel vóór en over de klant blijft nadenken.





## BIJLAGE 1

### OVERZICHT OVERIGE ANTWOORDEN

#### **Vraag 15: Welke rol vervult deze cliëntenraad in uw gemeente? (Meer antwoorden mogelijk)**

- Al voordat beleidsvoorstellen aan het college worden voorgelegd, vragen we de cliëntenraad om advies.
- Beleidsvoornemens en -resultaten worden besproken met cliëntenraad.
- De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies.
- De cliëntenraad laat zich goed informeren door de afdeling sociale zaken en door ondersteuningsorganisaties van cliëntenraden en maakt op basis daarvan adviezen die voorafgaand aan een behandeling van een beleidsstuk aan de gemeenteraad worden aangeboden.
- Eenmaal per kwartaal overleg.
- Het cliëntenplatform kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen.
- Het platform geeft ook onafhankelijke voorlichting algemeen en heeft een signaleringsfunctie. Indien meerdere mensen vragen of klachten hebben, kunnen zij dit melden.
- In het overleg komt de kwaliteit van de dienstverlening aan de orde.
- Raad wordt betrokken bij beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering. Kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan B&W over alle aangelegenheden die beschikking hebben op beleid WWB en minimabeleid.
- Signaalfunctie omtrent dienstverlening en uitvoering.
- Veel wordt uitgevoerd door de adviesraad Werk en Inkomen waar de cliëntenraad ook in is vertegenwoordigd.
- Voordat beleidsvoorstellen naar het college gaan, wordt de cliëntenraad om advies gevraagd.
- Advies wordt aan de raadsstukken toegevoegd.

#### **Vraag 16: Welke rol zou de cliëntenraad in uw visie moeten vervullen in uw gemeente? (meer antwoorden mogelijk)**

- Actief signaleren en informeren.
- Advisering op het (gehele) gebied van de gemeentelijke sociale zekerheid.
- Cliëntenraad heeft ook een rol om de achterban te informeren bijvoorbeeld om niet-gebruik van voorzieningen tegen te gaan. Tevens geeft de cliëntenraad de gemeente signalen vanuit die achterban.

- Cliëntenraad moet een actieve rol hebben bij het peilen van de meningen onder de cliënten.
- Cliëntenraad fungeert als klankbord voor gevoerde en te voeren beleid.
- De cliëntenraad moet knelpunten in de dienstverlening aan de orde stellen.
- De cliëntenraad zal een adviesfunctie moeten vervullen.
- Het platform vervult de rol die hij moet hebben. Het zal ons zo al moeite kosten het platform in stand te houden. Een taakverzwaring zie ik op dit moment niet zitten.
- Ik vind het woord 'moeten' niet juist. De cliëntenraad mag gebruik maken van de rechten die hij heeft, op basis van de verordening (Overigens hadden wij al een verordening; die passen we nu aan aan de WWB).
- Intermediair met betrekking tot cliëntsituaties
- Signaalfunctie.
- Van de cliëntenraad wordt verwacht dat men gevraagd en ongevraagd reageert op beleidsvoorstellen. Overigens is het de bedoeling dat er een cliëntenplatform wordt opgericht in samenwerking met 3 buurgemeenten.
- Verbetering van de kwaliteit van dienstverlening bij de uitvoering van de Wet.
- Waakhond, luis in de pels.
- Zie antwoord op vorige vraag.

**Vraag 17: Welke andere rollen ziet u voor de cliënt in de lokale sociale zekerheid?**

- Actief meedenken en meedoen in 'doe 't zelf' werkgroepen.
- Actieve signaleringsfunctie van de maatschappelijke effecten van het beleid/ hoe wordt het beleid en uitvoering ervaren?
- Actievere rol bij KTO.
- Adviseren over wijze waarop gemeente communiceert met zijn cliënten; doorgeven van signalen die zij van cliënten ontvangt over uitvoering van beleid.
- Als contact persoon voor de achterban, signaleren van signalen die de achterban geeft over de dienstverlening van de sociale dienst.
- Als volwassen en gelijkwaardige partner van organisaties in sociale zekerheid.
- Als volwassen en gelijkwaardige partner van sociale zekerheidsorganisaties.
- Als volwassen en gelijkwaardige partner van sociale zekerheidsorganisaties.
- Bij meer verantwoordelijkheid moet cl. ook grotere zeggenschap over reïntegratiebudget krijgen.
- Cliënt is zelf verantwoordelijk voor eigen inkomsten en moet actief op zoek naar werk.
- Cliëntenraad kan betrokken worden bij diverse ontwikkelingen die minima raken. Bijvoorbeeld door als Klankbordgroep te fungeren.
- Cliëntenraad moet wel terugkoppelen met de achterban, die zij vertegenwoordigt.
- Contact met achterban.

- De cliënt als regisseur van zijn eigen reïntegratie c.q. activering.
- De cliëntenraad wordt betrokken bij het voorlichtingsmateriaal, de te gebruiken formulieren, brieven en beschikkingen. De cliëntenraad heeft een eigen klachtenmeldpunt. Dit verlaagt de drempel voor uitkeringsgerechtigden.
- De klant kan ook een rol vervullen bij de totstandkoming, handhaving en verbetering van servicenormen
- De wettelijke rol is om indien enigszins mogelijk geen beroep meer te doen op de lokale sociale zekerheid.
- Deskundigheid met betrekking tot vakkennis is vereist.
- Gebruikersgroep/gebruikerspanel.
- Gevraagd en ongevraagd advies geven over onderwerpen die zij aangeven.
- Het lijkt ons goed als cliënten meer bij het beleid betrokken zouden zijn.
- Het verder 'verkopen' van vastgesteld beleid richting hun eigen achterban.
- In Genep is er bewust voor gekozen om niet uitsluitend cliënten en belangenorganisaties te betrekken bij de beleidsvorming, maar ook andere burgers te betrekken bij de beleidsvorming. Vandaar dat gekozen is voor de naam 'burgeradviesraad'. De raad is bij informatieverstrekking richting doelgroep.
- Klankbord, algemene klachten over de uitvoering signaleren.
- Klankbordgroep voor klanten, spil tussen klant en afdeling SZW.
- Lid consumentenpanel (de klant=de cliënt als opdrachtgever), meer invloed op besteding reïntegratiegelden, wellicht persoons gebonden budget.
- Meeparticiperen bij grote beleidswijzigingen (ingezet en uitnodigen op themadagen e.d.).
- Moet de ontvanger zijn van signalen over de uitvoering van de sociale zekerheid.
- Nadrukkelijker de achterban vertegenwoordigen; op dit moment heeft de cliëntenraad onvoldoende contact met de achterban.
- Ook buiten gemeentelijk apparaat meepraten over ontwikkelingen.
- Opmerkzaam zijn en signalen doorgeven aan de cliëntenraad (die van belang zijn voor een goede uitvoering).
- Partner in politieke besluitvorming.
- Signaalfunctie richting politiek.
- Signaleren knelpunten.
- Signaleren van tekorten in uitvoering en dienstverlening, ook door anderen dan de cliëntenraad.
- Signaleren van vaker voor komende 'misverstanden'.
- Spreekuurhouder, klankbord, belangenvertegenwoordiger.
- Van cliënt naar klant, betekent meer inspraak in het reïntegratietraject.
- Verstrekken van informatie 'klant als ervaringsdeskundige'.

- Via te organiseren groeps- of themabijeenkomsten kan de cliënt betrokken worden bij de onderwerpen die voor hem of haar van belang zijn. Een cliëntenraad kent immers geen duidelijke achterban.
- Voldoen aan verplichtingen, afnemen van voorzieningen en soms zelf invloed op inhoud voorzieningen
- Vraagbaakfunctie voor de doelgroep. Ondersteunen bij het bereiken van de doelgroep.
- Wij laten ons graag inspireren door cliënten die een andere rol voor zichzelf zien. Dus wellicht doen we onszelf als gemeentelijke overheid tekort door ons te beperken tot de rollen die hiervoor genoemd staan.
- Zorgen dat hij of zij snel cliënt-af is en dit promoten

**Vraag 8: Waarom vindt uw gemeente dat bijstandsccliënten niet over eigen reïntegratiegelden zouden moeten kunnen beschikken? (meer antwoorden mogelijk)**

- Aanbesteed door de gemeente.
- Alleen de gemeente draagt uiteindelijk verantwoordelijkheid voor besteding gelden; gemeente stelt besteding dus uiteindelijk vast.
- Budgetbeheersing.
- Cliënten zullen puur inzetten op het wensberoep en niet de kortste weg naar werk.
- Collectief inkopen van trajecten heeft de voorkeur.
- Combinatie van bovengenoemde factoren.
- Daar hebben we nog geen beleid op ingezet.
- Dat is vooralsnog 1 brug te ver. Volgend jaar wel experiment met PGB, maar op beperkte schaal.
- De afstand tot de arbeidsmarkt van de meeste klanten is zodanig groot, dat zij geen inzicht hebben in hoe deze procedure op te starten of in welke richting zij een keuze willen maken. Daarvoor is meestal externe begeleiding een voorwaarde.
- De eigen gemeentelijke organisatie is daarop niet ingericht. De vraag moet mijns inziens anders worden gesteld. De methodiek om een cliënt zelf over een reïntegratiebudget te laten beschikken spreekt mij aan. Ik denk hierbij ook aan bijvoorbeeld een persoonsgebonden budget. De gemeente geeft de regie uit handen en heeft dan veel en veel minder zicht op de uitgaven en resultaten.
- De gemeente is nog bezig met het onderzoeken naar langetermijnmogelijkheden voor inzet van werkdeel. Voorlopig kopen we in op de huidige werkwijze. Er zijn nog weinig gegevens bekend over de effectiviteit en efficiency van deze trajecten bij bijstandsklanten. De organisatie is hier (nog) niet op ingericht.
- Discussie persoonsgebonden budget moet nog plaatshebben. Wordt in beginsel niet van de hand gewezen.
- Dit is vooralsnog geen optie.

- Er is geen geld om iedereen over een budget te laten beschikken.
- Er is niet voldoende geld beschikbaar om alle cliënten een eigen budget te geven.
- Er is nog te weinig duidelijkheid/ervaring. Pgb's op andere beleidsterreinen (zorg/WVG) geeft veel vragen en kosten zijn niet inzichtelijk.
- Er komen financiële risico's te liggen bij de cliënt; de regierol van de casemanager komt in de knel.
- Er wordt nu voor het eerst gebruik gemaakt van cliëntenparticipatie. Het is nog veel te vroeg om met het cliëntenplatform besteding van eigen reïntegratiegelden te bespreken.
- Er zijn verschillende opties om te reïntegreren, hier heeft de cliënt ook stem in, financieel gezien houdt gemeente regie.
- Europese en SUWI-regelgeving pleit voor aanbesteding en inkoop + de uitvoering kan te veel versnipperd raken waardoor het regionaal in stand houden/opzetten van RIB's en opleidingsinstituten een moeilijk verhaal wordt.
- Financieel risico is groter geworden. Gemeente is effectiever aan de slag. Veel projecten gericht op direct werk. Verder speelt algemeen geaccepteerde arbeid ook een grote rol met oog voor duurzame inpassing.
- Financiële beheersbaarheid.
- Geen cliëntenraad binnen onze gemeente.
- Geen geld voor.
- Geen zekerheid over resultaat.
- Geld moet besteed worden aan de mensen voor wie het nodig is. Indien het geld ter beschikking gesteld wordt aan de cliënten is er geen goede controle mogelijk op noodzaak / besteding.
- Gemeente is nog bezig met het bepalen van een standpunt hierover.
- Gemeente stelt in overleg met cliënt een plan op.
- Gemeente voert eigen beleid.
- Gemeente zelf de regie laten houden.
- Gemeenten hebben een beperkt budget voor reïntegratie. Dit moet men effectief besteden. Dat betekent bijvoorbeeld scholing in beroepen waarnaar vraag is. Cliënten kunnen zelf over reïntegratiegelden beschikken onder bepaalde voorwaarden.
- Het geld is schaars. Gemeenten kunnen het beste zelf over dit budget beschikken.
- Het is (nog) geen punt van discussie geweest.
- Het is de gemeente die de regie hierin voert.
- Het merendeel kan toch al niet met geld omgaan..
- Hierover is nog niet inhoudelijk gesproken met bestuur.
- In de reïntegratieverordening is wel opgenomen dat in bepaalde individuele gevallen gewerkt kan worden met een PRB. Dit is, gelet op het bestand, slechts weggelegd voor een aantal klanten. We zien deze mogelijkheid ook als een pilot om mondjesmaat hier ervaring mee op te doen.

- In individuele gevallen wordt dit (P.R.B.) via maatwerk mogelijk gemaakt.
- Is in de toekomst zeker een optie, hierover zal nog nader standpunt dienen plaats te vinden, is nog niet overwogen.
- Is ook afhankelijk van de gemotiveerdheid van de betrokken cliënt.
- Klantmanager kent de klant.
- Kwalitatief slechte RIB's krijgen de kans om hun 'slechte' werk te doen.
- Moet nog uitgewerkt worden.
- Nader onderzoek moet nog plaatsvinden naar de voor- en nadelen. De gemeente zal wel de regie willen behouden.
- Niet aan de orde gekomen.
- Niet voldoende budget om iedereen een eigen deel te geven.
- Niet voldoende middelen beschikbaar.
- Nog geen beleid ontwikkeld.
- Nog geen mening over bepaalde dingen.
- Nog niet over beslist.
- Op dit moment kiezen we niet voor persoonsgebonden budgetten en hebben de reïntegratie anders ingekleed. Wellicht dat één en ander in de toekomst anders komt te liggen maar daar is nu nog geen uitspraak over te doen.
- Overigens wel in 2005 experimenten met persoonsgebonden budget.
- Probleem voor registratie en verantwoording van besteding werkdeel WWB
- Regierol van de gemeente oncontroleerbaar is. Overschrijding in eigen middelen en in een tijd van bezuiniging is dit niet gewenst.
- Risico dat zij gebruik maken van niet-gecertificeerde en/of ondeugdelijke reïntegratiedeskundigen.
- Te weinig tijd om er goed over na te denken.
- Verkeerde besteding van de gelden.
- We hebben al een aantal veranderingen in hoe wij met ons Werkdeel om willen gaan. Deze willen we eerst uitproberen, voordat we nog meer nieuwe mogelijkheden erbij nemen.
- We hebben op dit moment een andere keuze gemaakt.
- We willen dit experimenteel gaan invoeren, maar op dit moment slechts op kleine schaal.
- We zijn er nog niet uit.
- Wel wordt maximaal meedenken en inspraak van cliënten gestimuleerd. Ervaring leert dat cliënten zelf weinig inzicht in hun mogelijkheden op de reïntegratiemarkt hebben.
- Wellicht in een later stadium. Voorlopig experimenteren wij nog met een budgetverantwoordelijkheid voor klantmanagers.
- Werkt oneigenlijk gebruik van deze middelen in de hand.
- Wij willen zelf het beheer houden over het W-deel.
- Wij zijn nog niet in staat om cliënten hiervoor een helder aanbod te doen.
- Wordt nog over nagedacht.

- Zou (thans) ten koste gaan van resultaat.

**Vraag 12: Met welk doel voert uw gemeente klantonderzoeken uit (meer antwoorden mogelijk)?**

- Het is een organisatiebreed onderzoek geweest, niet specifiek sociale zaken. Doel was om de klantvriendelijk en klantgerichtheid van het gemeentepersoneel te onderzoeken.
- Het is een voornemen in het nog vast te stellen beleid voor de WWB.
- Monitoring reïntegratiebedrijven.
- Toets dienstverleningsconcept.
- Verbeteren dienstverlening (2x).
- We voeren het nog niet uit maar gaan dit wellicht in de toekomst wel doen.
- We willen zelf weten of we het goed doen.
- Wettelijke plicht.
- Wij willen zelf graag weten hoe klanten over onze dienstverlening denken en of zij ons punten van verbetering kunnen geven.

**Vraag 13: Wie voert dit onderzoek voor uw afdeling uit?**

- O&S Haarlemmermeer.
- Afdeling sociale zaken.
- Benchmark.
- Burgertevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door de afdeling voorlichting.
- Combinatie van adviesraad en beleidsmedewerker.
- De eigen beleidsmedewerkers in samenwerking met de cliëntenraad.
- De eigen onderzoeksafdeling van de sociale dienst.
- De Hogeschool Zuyd in het kader van een afstudeerproject.
- De intentie is wel aanwezig, maar de uitvoering laat nog even op zich wachten (waarschijnlijk 2005).
- De laatste keer dat klantonderzoek werd gedaan vond dit plaats in het kader van de benchmark sociale diensten. De cliëntenraad heeft daarnaast in samenwerking met onze dienst een onderzoek gehouden.
- Een student sociologie.
- Eigen beleidsmedewerkers in samenwerking met de cliëntenraad.
- Eigen medewerkers samen met cliëntenraad.
- Het cliëntenpanel in samenwerking met de beleidsmedewerker (tevens secretaris van het cliëntenpanel).
- Het onderzoek wordt uitgevoerd door de gemeentelijke eenheid waarbij samengewerkt wordt met de afdeling Onderzoek en Statistiek. Aan de cliëntenraad zijn faciliteiten verleend voor een eigen onderzoek en een deel van het onderzoek heeft gezamenlijk plaats.
- Het plan is om dit onderzoek door de klantenraad te laten uitvoeren.

- In het kader van de benchmark en jaarlijkse bijeenkomst van cliënten en medewerkers afdeling Sociale Zaken.
- Medewerkers kwaliteit.
- Nog geen standpunt over ingenomen omdat de cliëntenraad nog opgestart moet worden.
- Nog niet bekend (13x).
- Nog niet bekend, vermoedelijk zelf (standaard klantenkaart meesturen met beschikkingen).
- Nog niet over nagedacht.
- Onze eigen beleidsmedewerkers, mogelijk een extern bureau.
- Rijksuniversiteit Leiden.
- Stage opdracht van een opleiding.
- Stagiaire onder begeleiding beleidsmedewerker.
- Studenten voor een studie-opdracht.
- Veelal een stagiaire onder begeleiding van onze eigen beleidsmedewerker.
- Verschilt per onderzoek.
- Via de benchmark hebben we een onderzoek laten uitvoeren, maar het cliëntenplatform gaat. Binnenkort ook een onderzoek uitvoeren.
- VNG.
- Vragenlijst wordt meegestuurd met de beëindiging en jaarlijks door administratie wordt een vragenlijst toegestuurd.
- Wij hebben het onderzoek onlangs uit laten voeren door HBO-studenten in samenwerking met professionele onderzoekers.



## BIJLAGE 2

### DE ACHTERGRONDKENMERKEN

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de verschillende achtergrondkenmerken van de gemeenten die hebben deelgenomen aan de enquête. We bespreken nu eerst hoe we (door middel van een weging) gecorrigeerd hebben voor het oververtegenwoordigd zijn van een aantal groepen binnen de steekproef.

De laatste vragen in de vragenlijst hadden betrekking op enkele achtergrondgegevens zoals de grootteklassen van de gemeente, het aantal bijstandsccliënten en tot welke provincie de gemeente behoort.

We hebben voor deze achtergrondkenmerken gekeken of de verdeling van de gemeenten die deelnamen aan het onderzoek (significant) afweek van de verdeling van de gemeenten uit heel Nederland. Binnen de verdeling van het aantal bijstandsccliënten en het aantal inwoners per gemeente bleek een significante afwijking te bestaan voor de kleinere gemeenten. Omdat deze twee achtergrondvariabelen sterk met elkaar samenhangen, hebben we alleen gecorrigeerd voor het aantal bijstandsccliënten per gemeente. Deze correctie heeft plaatsgevonden door te wegen volgens de verdeling van de gemeenten in heel Nederland over de respons (steekproef) op de vragenlijst.

Bij het toetsen van statistisch significante verschillen, is gebruik gemaakt van chi-kwadraattoetsing en F-toetsen.<sup>1</sup>

Om u een indruk te geven van de bovengenoemde verdelingen op achtergrondgegevens volgt nu een overzicht in de vorm van een aantal tabellen.

**Tabel B2-1 Aantal bijstandsccliënten naar aantal gemeenten**

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Minder dan 100 cliënten	66	30%
100 tot 250 cliënten	71	33%
250 tot 500 cliënten	33	15%
500 tot 1000 cliënten	20	9%
1000 tot 2000 cliënten	11	5%
2000 tot 4000 cliënten	10	4%
4000 cliënten of meer	6	3%
Totaal	218	100%

<sup>1</sup> Bij het toetsen is uitgegaan van een betrouwbaarheid van 95 procent ( $p < 0,05$ ).

**Tabel B2-2 Aantal inwoners per gemeente**

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Minder dan 10.000 inwoners	39	18%
10.000 tot 50.000 inwoners	150	68%
50.000 tot 100.000 inwoners	18	8%
100.000 tot 150.000 inwoners	8	4%
150.000 inwoners of meer	5	2%
Totaal	220	100%

Zoals wellicht al algemeen bekend is, zijn kleine tot middelgrote gemeenten in Nederland (tot 50.000 inwoners) oververtegenwoordigd (86%). Tevens heeft 73 procent van alle gemeenten 500 of minder cliënten in de bijstand.

De verdeling van het aantal gemeenten per provincie wordt in tabel 3 weergegeven. Relatief gezien liggen meer gemeenten in de provincies Gelderland, Noord-Brabant, Noord-Holland en Zuid-Holland.

**Tabel B2-3 Aantal gemeenten per provincie**

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Drenthe	9	4%
Flevoland	4	2%
Friesland	9	4%
Gelderland	34	16%
Groningen	9	4%
Limburg	16	7%
Noord-Brabant	25	11%
Noord-Holland	37	17%
Overijssel	13	6%
Utrecht	19	9%
Zeeland	8	3%
Zuid-Holland	37	17%
Totaal	220	100%

**Tabel B2-4 Aantal gemeenten per regio\***

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Noord	27	12%
Oost	51	23%
Zuid	48	22%
West	93	42%
Totaal	220	100%

\*Noord = Groningen, Friesland en Drenthe; Oost = Flevoland, Overijssel en Gelderland; Zuid= Limburg, Brabant en Zeeland en West= Zuid-Holland, Utrecht en Noord-Holland.

**Tabel B2-5 Verdeling aantal cliënten per gemeente over alle regio's**

	<i>Noord</i>	<i>Oost</i>	<i>Zuid</i>	<i>West</i>	<i>Totaal</i>
Minder dan 500 cliënten	21 75%	40 78%	39 80%	72 79%	172 79%
500 tot 2000 cliënten	5 18%	7 14%	9 18%	10 11%	31 14%
2000 cliënten of meer	2 7%	4 8%	1 2%	9 10%	16 7%
Totaal	28 100%	51 100%	49 100%	91 100%	219 100%



## BIJLAGE 3

### *DE KLANTENBAROMETER*

**De klant centraal. Ook voor sociale diensten geldt dit uitgangspunt. Het maakt deel uit van het kwaliteitsdenken binnen de organisatie. Daarin worden niet alleen werkprocessen gereorganiseerd, maar is er aandacht voor het eindproduct en voor de mening van de klant. RegioPlan heeft een instrument ontwikkeld om te meten wat de klant ervan vindt: de klantenbarometer. Het betreft een flexibel in te zetten, uit modules opgebouwd meetinstrument dat zijn waarde reeds in diverse gemeenten heeft bewezen.**

#### *Het nut van meten*

Metten doe je niet om het meten. Meten van de klanttevredenheid is een essentiële bouwsteen van een moderne bedrijfsvoering. Het geeft aan hoe succesvol het beleid van uw organisatie is en in welke mate doelstellingen worden bereikt. Deze vorm van feedback is van belang voor het continue proces van sturing van de organisatie; waar zijn verbeteringen nodig, welke hiaten vragen om opvulling, wat loopt goed?

#### *De klantenbarometer: flexibel, toegepast en vergelijkend.*

De barometer meet de tevredenheid van de cliënten over de producten en diensten van uw sociale dienst. Producten en diensten zijn bijvoorbeeld:

- ⇒ De aanvraag van een uitkering, waarin intakegesprek, aanvraagformulier en dergelijke.
- ⇒ Het verstrekken van de uitkering, waarin bijvoorbeeld hoogte en tijdigheid.
- ⇒ Het heronderzoek, waarin aandacht voor het gesprek, de beslissing, de maatregelen, enzovoort.
- ⇒ Klant en reïntegratiebedrijf, waarin aandacht voor de dienstverlening van reïntegratiebedrijven aan uw klanten.
- ⇒ Klantmanagement, waarin aandacht voor activering en uitstroombevordering door uw eigen medewerkers.

Andere niet genoemde producten waarop de klantenbarometer de tevredenheid van cliënten meet zijn de bereikbaarheid en de spreekuren van de dienst, het inkomstenformulier, de klachtenprocedure en afhandeling, bijzondere bijstand, verhaal, terugvordering, de Wet Voorzieningen Gehandicapten (de Wvg) en de Wet inkomensvoorziening kunstenaars (Wik).

Niet alle cliënten hebben te maken met alle producten en diensten. Niet alle cliënten kunnen derhalve over alle producten en diensten ondervraagd worden. De klantenbarometer is daar-

om opgebouwd uit modules, die elk betrekking hebben op afzonderlijke producten en diensten van uw sociale dienst. De barometer telt tien modules. De opbouw van het instrument laat het toe minder modules uit te voeren, bijvoorbeeld alleen over de verstrekking van bijzondere bijstand. In overleg met u als opdrachtgever, kunnen we ook nieuwe modules toevoegen.

*Ligt u op koers?*

De resultaten van de barometer worden helder en beknopt gerapporteerd. Ze geven u een indruk van het functioneren van uw dienst in de ogen van de cliënt. De resultaten, of de vergelijking ervan met andere diensten, kunnen aanleiding zijn voor nadere actie. Soms betekent dit de werkprocessen aanscherpen, soms kan er aanleiding zijn een specifiek onderdeel nader onder de loep te nemen of soms leiden de uitkomsten tot aanpassingen in de organisatie. Het spreekt voor zich dat Regioplan u daarbij van dienst kan zijn. Onze onderzoeks- en advieservaring strekt zich uit over tientallen diensten en talloze onderwerpen.

*Interesse?*

Meer weten over de Klantenbarometer? Wij zijn graag bereid u nader te informeren. Bel, schrijf of mail ons:

Regioplan Beleidsonderzoek  
t.a.v. drs. Bram Berkhout  
Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Tel: 020-5315388  
Email: [berkhout@regioplan.nl](mailto:berkhout@regioplan.nl)

**BIJLAGE 4**

**FOLDER BAROMETER ‘KLANT EN REÏNTEGRATIEBEDRIJF’**







---

## BAROMETER 'KLANT EN REÏNTEGRATIEBEDRIJF'

---

### Inleiding

Net als in alle andere gemeenten, worden er in uw gemeente reïntegratiebedrijven ingehuurd om bijstandsgerechtigden weer aan het werk te helpen. Het kiezen van de juiste bedrijven is niet altijd even eenvoudig. De reïntegratiemarkt is in ontwikkeling en nog niet voldoende transparant om te zien welk bedrijf het meest effectief is in het toeleiden van werkzoekenden.

Een manier om als gemeente meer zicht te krijgen op de dienstverlening van reïntegratiebedrijven, is klanten die door deze bedrijven worden begeleid hierover te bevragen. Om die reden heeft Regioplan Beleidsonderzoek het instrument 'klant en reïntegratiebedrijf' ontwikkeld. Het instrument betreft een vragenlijst die gemeenten gemakkelijk onder haar klanten op traject bij een reïntegratiebedrijf kunnen uitzetten om zich zo een beeld te vormen hoe zij de dienstverlening van deze bedrijven ervaren.

We hebben ons instrument 'klant en reïntegratiebedrijf' recent toegepast in de gemeente Breda. In deze gemeente maakte de meting onder klanten op traject bij een reïntegratiebedrijf onderdeel uit van een veel breder door ons uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek.

Doordat met een reeds ontwikkelde vragenlijst gewerkt wordt, die alleen op hoofdpunten aangepast wordt aan de gemeentespecifieke situatie, zijn de kosten van de inzet van de barometer 'klant en reïntegratiebedrijf' gering. Daarnaast biedt het werken met een reeds beproefde vragenlijst het voordeel dat de uitkomsten van het onderzoek vergeleken kunnen worden met de uitkomsten van eerdere toepassingen van de vragenlijst. In deze notitie geven wij een beeld van de aanpak en de kosten van een dergelijke meting.

### Beoogde aanpak

Indien uw gemeente ervoor kiest om Regioplan te vragen onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van de klant met de door uw gemeente ingehuurde reïntegratiebedrijven, is de eerste stap in het onderzoek dat we de standaard-vragenlijst op een aantal punten zullen aanpassen aan de situatie in uw gemeente.

Synchroon aan het aanpassen van de vragenlijst wordt bepaald aan welke klanten die bij een reïntegratiebedrijf in traject zitten, de vragenlijst opgestuurd wordt. Wij adviseren om de vragenlijst aan al uw klanten op traject te versturen.

De dienst stuurt de geselecteerde klanten de vragenlijst toe. In een begeleidende brief, naar keuze door Regioplan of door uw dienst opgesteld, wordt de klanten uitgelegd waarom de enquête plaatsvindt en gevraagd of zij de vragenlijst voor een bepaalde datum willen opsturen naar Regioplan. Klanten kunnen daarvoor gebruik maken van een meegeleverde portvrije antwoordenvolp. In de brief wordt ook nadrukkelijk vermeld dat de respondenten anoniem zijn en blijven.

Om de respons te verhogen, is het aan te raden dat de dienst alle klanten na twee weken een herinneringsbrief stuurt.

Ten slotte worden de gegevens door Regioplan verwerkt en geanalyseerd, waarna de resultaten in een bondig rapport neergelegd worden.

## Tijdspad

Aangezien de vragenlijst al ontwikkeld is, is het mogelijk het onderzoek in een tijdsbestek van 6 à 8 weken uit te voeren. Belangrijk is dan wel dat de vragenlijst maar beperkt hoeft te worden aangepast en de gemeente snel de adressen van de respondenten kan selecteren en de brieven kan versturen.

## Gereduceerde begroting

De kosten van het door ons aangeboden onderzoek zijn beperkt. Bij een aantal van 600 klanten die benaderd moeten worden, bedragen deze € 8.000 (excl. BTW). Voor iedere 100 klanten meer of minder bedragen de meer- respectievelijk minderkosten € 100. Het minimum waarvan wij uitgaan is tweehonderd klanten. Bij deze prijzen gaan wij ervan uit dat de vragenlijst slechts beperkt hoeft te worden aangepast, dat de vragenlijsten door de gemeente verstuurd worden en dat de uiteindelijke respons 30 procent bedraagt.

Wij wijzen erop, wellicht ten overvloede, dat gemeenten vanaf 2003 de verschuldigde BTW over externe dienstverlening (waaronder bijvoorbeeld uitbestede onderzoeksactiviteiten) bij het BTW-compensatiefonds kunnen declareren. Voor meer informatie verwijzen wij naar de website van het Ministerie van Financiën: [www.minfin.nl/btwfonds](http://www.minfin.nl/btwfonds).

## Regioplan Beleidsonderzoek

Regioplan is een onderzoeksbureau met brede inhoudelijke kennis op het terrein van arbeid, sociale zekerheid, onderwijs, bevolking en integratie, zorg, criminaliteit en wonen en ruimte. Regioplan heeft ruime ervaring met onderzoek op de beleidsterreinen die onder de sociale dienst vallen.

Tevens heeft Regioplan reeds vele onderzoeken uitgevoerd voor en binnen gemeenten waaronder veel klanttevredenheidsonderzoeken onder verschillende klantgroepen van sociale diensten. Indien gewenst kunnen referenties ingewonnen worden bij eerdere

gemeentelijke opdrachtgevers van dergelijke onderzoeken.

De praktijk leert dat inschakeling van externe dienstverleners voor onderzoek bijdraagt aan een onafhankelijke en professionele opzet van monitoring en evaluatie. Regioplan Beleidsonderzoek is de betrokken partijen graag van dienst.

Ook kunt u onze website bezoeken voor meer algemene informatie of het downloaden van publicaties: [www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)

## Interesse?

Meer weten over de barometer 'klant en reïntegratiebedrijf'? Wij zijn graag bereid u nader te informeren. Bel, schrijf of mail ons:

Regioplan Beleidsonderzoek  
T.a.v. drs. Bram Berkhout  
Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Tel: (020) 531 5388  
Email: [berkhout@regioplan.nl](mailto:berkhout@regioplan.nl)



Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Telefoon: 020 – 531 531 5  
Fax: 020 – 626 519 9  
Regioplan maakt deel uit van  
Ernst & Young