

Ervaringen cliëntenraden met Participatiewet, meting 2019

| | |
|-----------|-----------------------------------|
| datum | 13 november 2019 |
| auteur(s) | Boukje Cuelenaere Joost Leenen |
| versie | 2.0 |

© CentERdata, Tilburg, 2019

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Management samenvatting | 2 |
| 1 Inleiding..... | 5 |
| 1.1 Ervaringen cliëntenraden | 5 |
| 1.2 Verloop onderzoek..... | 5 |
| 1.3 Leeswijzer | 6 |
| 2 Inrichting onderzochte cliëntenraden | 7 |
| 2.1 Organisatie en samenstelling cliëntenraad | 7 |
| 2.2 Samenwerking | 8 |
| 3 Visie op eigen functioneren | 11 |
| 3.1 Cliëntenraad als gesprekspartner..... | 11 |
| 3.2 Contact met de achterban | 11 |
| 3.3 Successen | 12 |
| 3.4 Geen gehoor..... | 12 |
| 4 Overleg cliëntenraad met gemeente | 14 |
| 4.1 Frequentie en agendavorming overleg..... | 14 |
| 4.2 Onderwerpen Participatiewet besproken | 15 |
| 5 Visie op uitvoering Participatiewet door gemeente | 19 |
| 5.1 Toepassing eisen en maatregelen | 19 |
| 5.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning..... | 20 |
| 5.3 Ervaring samenwerking door gemeente..... | 20 |
| 5.4 Uitvoering 3D: jeugd, WMO en Participatie | 21 |
| 5.5 Inzet instrumenten door gemeente | 22 |
| 6 Algemene ervaringen en verwachtingen Participatiewet..... | 24 |
| 6.1 Effect van Participatiewet | 24 |
| 6.2 Knelpunten en kansen..... | 24 |
| A Bijlage: vragenlijst..... | 26 |



Management samenvatting

Inleiding

In het kader van het *Plan van aanpak monitoring en evaluatie Participatiewet* worden zijn ervaringsonderzoeken uitgevoerd bij gemeenten (CentERdata), werkgevers (Berenschot) en cliënten (Inspectie SZW). Bij de eerste rapportage (2015) van het ervaringsonderzoek gemeenten is geconstateerd dat de ervaringen van de cliëntenraden een relevante aanvulling kunnen zijn op de informatie die uit de andere ervaringsonderzoeken naar voren komt. Naar aanleiding hiervan is in 2017 en in 2019 onderzoek onder cliëntenraden uitgevoerd. Het gaat om cliëntenraden die voor het beleidsterrein werk en inkomen of Participatiewet verantwoordelijk zijn.

In dit onderzoek onder cliëntenraden is aan de hand van een online vragenlijst nagegaan:

1. Hoe zijn de cliëntenraden in de praktijk vormgegeven?
2. Hoe functioneren de cliëntenraden?
3. Hoe ervaren de cliëntenraden de uitvoering van de Participatiewet?

Bereiken cliëntenraden

Zowel in 2017 als voor dit onderzoek in 2019 bleek het moeilijk om voldoende respons van de cliëntenraden te krijgen. Er is geen centraal actueel overzicht beschikbaar van alle cliëntenraden die actief zijn op het terrein van Werk en Inkomen. De LCR beschikt weliswaar over een contactenlijst maar deze bevat alle vormen van cliëntenraden, van adviesraad Wsw tot Platform minimabeleid tot cliëntenraad werk en in komen. Ook blijken niet alle contactgegevens actueel. Vervolgens blijkt een deel van de cliëntenraden die wel bereikt worden niet in staat om de vragenlijst te beantwoorden, bijvoorbeeld vanwege langdurige afwezigheid van een of meer van de vertegenwoordigers of vanwege te beperkte kennis van het onderwerp, zo lieten verschillende raden telefonisch weten. Daarnaast is er een deel dat om onbekende redenen de vragenlijst niet invult. In 2019 resulteerde dit in een respons van 38 van de 103 aangeschreven cliëntenraden (37%) en in 2017 waren dit 46 van de 133 aangeschreven cliëntenraden (35%). Het blijkt niet eenvoudig om cliëntenraden te bereiken en een goed beeld te krijgen van hun ervaringen met de Participatiewet. Vanwege de beperkte respons zijn de resultaten van dit onderzoek te duiden als indicatief maar niet als representatief.

Vormgeving cliëntenraden

Ongeveer twee derde van de cliëntenraden werkt alleen op het terrein W&I binnen de eigen gemeente. Andere cliëntenraden op meerdere onderdelen van het sociaal domein werkzaam zijn en voor meerdere gemeenten. In 2019 hebben alle cliëntenraden die de vragenlijst hebben ingevuld cliënten in de raad, terwijl dat in 2017 bij ongeveer een kwart nog niet het geval was. Ongeveer de helft van de cliëntenraden werkt samen met andere cliëntenraden, dat zijn er minder dan in 2017. De cliëntenraden die samenwerken zijn daar positief over en ervaren dat dit hun expertise ten goede komt.

Visie op eigen functioneren

Cliëntenraden zijn voor een groot deel samengesteld uit vrijwilligers waarmee de kennis en de ervaring van de leden kan wisselen. Dat komt ook duidelijk naar voren in de visie van de cliëntenraden op hun eigen functioneren. Zowel in 2019 als in 2017 vindt bijna 50% zichzelf onvoldoende of beperkt toegerust als gesprekspartner van de gemeente. Er is geen samenhang tussen de grootte van de gemeente en de visie van de cliëntenraad op zichzelf als gesprekspartner. Drie factoren spelen een belangrijke rol bij de tevredenheid van cliëntenraden over hun eigen functioneren. De eerste is de kwaliteit van de leden in de raad, hebben zij voldoende kennis en ervaring. De tweede factor is de mate van concrete ondersteuning die cliëntenraden van de gemeente krijgen zoals budget en



vergaderfaciliteiten. De derde factor lijkt de belangrijkste en dat is de mate waarin de gemeente de cliëntenraad serieus neemt.

Hier komt naar voren dat de houding van de gemeente tegenover de cliëntenraad van belang is voor de manier waarop de cliëntenraad het werk kan doen en de mogelijkheden heeft om goed geïnformeerd als gesprekspartner op te kunnen treden. Sommige cliëntenraden ervaren dat ze niet serieus genomen worden en dat advies vragen aan de cliëntenraad min of meer een verplicht nummer. Andere raden spreken juist over constructief overleg met de gemeente waarin geluisterd wordt naar hun adviezen en deze waar mogelijk opgevolgd worden.

De successen die cliëntenraden boeken zijn vaak heel concreet en gaan meestal over aanpassingen in het minimabeleid zoals de hoogte van vergoedingen of gratis voorzieningen voor schoolgaande kinderen. Een onderwerp waarop sommige raden juist meer gehoor willen vinden bij de gemeente is de verbetering van hun eigen positie of de behartiging van belangen van cliënten in het algemeen.

Overleg met de gemeente

De meeste cliëntenraden hebben 1 tot 5 keer per jaar overleg met de gemeente. Als het belangrijkste onderwerp dat ze in het afgelopen jaar hebben geagendeerd, worden armoedebeleid en schuldhulpverlening vaak genoemd. Bij een aantal onderwerpen die in het overleg met de gemeente besproken zijn, geeft meer dan de helft van de cliëntenraden aan dat ze enige of duidelijke invloed hebben gehad. Dit is het geval bij de dienstverlening aan nuggers, bij de dienstverlening aan schoolverlaters vso / Pro en aan de voormalige WWB doelgroep en bij de invulling van de tegenprestatie.

Cliëntenraden zijn in 2019 matig tevreden met de manier waarop de gemeente hun inbreng gebruikt. Dit beeld lijkt iets negatiever dan in 2017, maar dit is vanwege de kleine aantallen cliëntenraden die de vragenlijst in 2017 en in 2019 hebben ingevuld niet met zekerheid te zeggen.

Ervaringen met uitvoering Participatiewet

Het beleid voor de inzet van de (re-integratie) instrumenten van de Participatiewet is bij ongeveer de helft van de cliëntenraden onderwerp van overleg geweest. Het gaat bij de Participatiewet om instrumenten die voor een relatief kleine groep cliënten worden ingezet zoals beschut werk, jobcoach en LKS. De aandacht van cliëntenraden gaat meer uit naar de grote groep cliënten. Zij richten hun invloed op het minimabeleid, schuldenproblematiek en tegenprestatie. Over deze onderwerpen praten zij mee organiseren de raden hun inspraak. Dit gebeurt minder waar het gaat om de specifieke Participatiewet onderwerpen en instrumenten.

Wat betreft de uitvoering van de eisen in de Participatiewet beoordeelt zowel in 2019 als in 2017 rond de 30% van de cliëntenraden die de vragenlijst beantwoordde de eigen gemeente als streng. Cliëntenraden ontvangen ook signalen naar aanleiding van de aangescherpte eisen en maatregelen. Zowel in 2019 als in 2017 zijn de toegenomen onduidelijkheid, over de regels en angst en onzekerheid over de regels de onderwerpen waar cliëntenraden het meest over horen.

Cliënten hebben recht op cliëntenondersteuning vanuit de WMO. Opvallend is dat zowel in 2017 als in 2019 ongeveer een derde van cliëntenraden niet weet of dit in hun gemeente ook beschikbaar is.

Effect van de Participatiewet op werkkansen

Het belangrijkste doel van de Participatie wet was het vergroten van de kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarbij gaat het zowel om de doelgroep die wel als de groep die niet in staat is om het wettelijk minimumloon (WML) te verdienen.



Ruim meer dan de helft van de cliëntenraden ziet zowel in 2019 als in 2017 geen effect van de Participatiewet op de werkkansen van beide doelgroepen. Ook wordt het effect voor beide doelgroepen niet sterk verschillend ingeschat. De gemeenten zelf schatten het effect voor de groep met arbeidsbeperking die niet het WML kon verdienen in 2017 en nog sterker in 2019 duidelijk positiever in. De cliëntenraden hebben daar een ander beeld van.

Tot slot

Dit onderzoek laat zien dat het moeilijk is om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van cliëntenraden op het beleidsterrein werk en inkomen. De respons van de cliëntenraden is beperkt en ook niet constant. In 2017 en 2019 waren het voornamelijk raden uit verschillende gemeenten die de vragenlijst wel invulden. De belangrijkste thema's waar de cliëntenraden zich mee bezig houden zijn armoede- en schuldenproblematiek. Hun aandacht gaat minder uit naar re-integratiebeleid en -instrumenten. Uit het beeld dat cliëntenraden van hun eigen functioneren hebben, blijkt dat cliëntenparticipatie vaak kwetsbaar is. Het is afhankelijk van de kwaliteit van de leden en de mogelijkheden die de gemeente biedt.



1 Inleiding

1.1 Ervaringen cliëntenraden

Bij de invoering van de Participatiewet op 1 januari 2015 is de monitoring en evaluatie aan de Tweede Kamer toegezegd in het *Plan van aanpak monitoring en evaluatie Participatiewet*. In het kader van dit plan worden ervaringsonderzoeken uitgevoerd bij gemeenten (CentERdata), werkgevers (Berenschot) en cliënten (Inspectie SZW). Bij de eerste rapportage (2015) van het ervaringsonderzoek gemeenten is geconstateerd dat de ervaringen van de cliëntenraden een relevante aanvulling kunnen zijn op de informatie die uit de andere ervaringsonderzoeken naar voren komt. Naar aanleiding hiervan heeft de staatssecretaris toegezegd dat in de tweede en derde meting (in respectievelijk 2017 en 2019) ook de cliëntenraden zullen worden gevraagd over hun ervaringen met de Participatiewet. Daarbij was een belangrijke overweging dat in artikel 47 van de Participatiewet gemeenten verplicht worden een verordening op te stellen over de wijze waarop cliënten betrokken worden bij de uitvoering van de wet. Hiermee is de rol van de cliëntenraden aangescherpt.

Het huidige rapport betreft de tweede meting de ervaringen van de cliëntenraden.¹ Deze rapportage verschijnt tegelijkertijd met de derde meting van het ervaringsonderzoek onder gemeenten.² CentERdata heeft dit onderzoek uitgevoerd in de periode april – augustus 2019. In dit onderzoek staan drie vragen centraal:

1. Hoe zijn de cliëntenraden in de praktijk vormgegeven?
2. Hoe functioneren de cliëntenraden?
3. Hoe ervaren de cliëntenraden de uitvoering van de Participatiewet?

1.2 Verloop onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een online vragenlijst uitgezet onder de cliëntenraden in 103 gemeenten. Het was de bedoeling om de cliëntenraden van alle 198 gemeenten aan te schrijven die ook voor de derde meting van het onderzoek onder gemeenten waren benaderd. Het kostte enige moeite om contactgegevens en emailadressen van cliëntenraden te krijgen. De Landelijke Cliëntenraad (LCR) stelde een bestand met 263 adressen ter beschikking. Hier zijn de gemeentelijke cliëntenraden uit geselecteerd. Dat betekende dat bijvoorbeeld Wsw-adviesraden, Platforms minimabeleid, adviesraden Sociaal Domein en UWV cliëntenraden niet zijn uitgenodigd. De cliëntenraden die na deze selectie resteerden zijn aangevuld met enkele gegevens die de onderzoekers persoonlijk van vertegenwoordigers van cliëntenraden hadden ontvangen, onder meer op de Jaarlijkse bijeenkomst van de LCR. Zo ontstond een lijst van 103 cliëntenraden die zijn aangeschreven. Net als in 2017 bleek het moeizaam om voldoende respons op de vragenlijst te krijgen. Niet alle contactgegevens waren actueel en cliëntenraden waren bijvoorbeeld verhuisd, opgeheven of samengevoegd. De cliëntenraden hebben in totaal ruim 2 maanden de tijd gekregen om de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 38 cliëntenraden de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dat is minder dan de 46 raden die dat in 2017 deden. In de steekproef van gemeenten zijn de grotere gemeenten

¹ De eerste meting van het onderzoek onder cliëntenraden is gerapporteerd in Cuelenaere, B., J. Mulder (2017), *Ervaringen cliëntenraden met Participatiewet*, Tilburg: CentERdata.

² De derde meting van het onderzoek naar de ervaringen van de gemeenten is gerapporteerd in: Cuelenaere, B., E. van den Brink, J. Leenen (2019) *Ervaringen gemeenten met Participatiewet, Rapportage derde meting*, Tilburg: CentERdata.



oververtegenwoordigd om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van gemeenten in verschillende grootteklassen. Tabel 1.1 laat zien dat in 2017 maar nog sterker in 2019 de cliëntenraden van grotere gemeenten oververtegenwoordigd zijn in de respons. Het is moeilijk om cliëntenraden te bereiken en het is voor cliëntenraden moeilijk om de vragenlijst in te vullen. In beide stappen blijven naar verhouding meer cliëntenraden van grotere gemeenten over.

Tabel 1.1 Respons cliëntenraden en verdeling naar grootteklasse gemeenten

| Grootteklasse | Gemeenten per 1-1-2015 % (n=393) | Percentage gemeenten aangeschreven voor eerste meting onderzoek 2015 (n=133) | Respons % cliëntenraden 2017 (N=46) | Respons % cliëntenraden 2019 (N=38) |
|---------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| < 50.000 inwoners | 81 | 65 | 58,7 | 44,7 (17) |
| 50.000 – 100.000 inwoners | 11 | 21 | 21,7 | 26,3 (10) |
| Meer dan 100.000 inwoners | 8 | 14 | 13,0 | 28,9 (11) |
| Samenwerkingsverband | | | 6,5 | |
| Totaal | | 100 | 100 | 100 (38) |

Door de lage respons van 37% is het niet mogelijk een representatief beeld te schetsen van de inrichting en de ervaringen van de van cliëntenraden in Nederland. Wel schetsen we hier een beeld van de onderzochte cliëntenraden. Op een aantal punten laten we de ervaringen van 2017 en 2019 naast elkaar zien. Hierdoor kan een beeld gegeven worden van de stabiliteit van bepaalde ervaringen. Daarbij is van belang om op te merken dat de respons op de vragenlijsten in 2017 en 2019 grotendeels van cliëntenraden van verschillende gemeenten afkomstig was. Zeven cliëntenraden vulden de vragenlijst zowel in 2017 als in 2019 in.

1.3 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk laat hoofdstuk 2 laat zien hoe de cliëntenraden in de praktijk zijn vormgegeven en geeft het daarmee een beeld van het antwoord op de eerste onderzoeksvraag. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de visie van de cliëntenraden op hun eigen functioneren. Het overleg van de cliëntenraad met de gemeente is het onderwerp van hoofdstuk 4. De visie van de cliëntenraden op de uitvoering van de Participatiewet in hun gemeente komt in hoofdstuk 5 aan bod. Hoofdstuk 6 sluit daar bij aan door in te gaan op het effect van de Participatiewet zoals de cliëntenraden dat zien. Tot slot bevat hoofdstuk 6 een korte conclusie. De vragenlijst is in de bijlage opgenomen.

Een aantal tabellen bevatten de cijfers van 2019 en 2017, dit is dan steeds in de titel van de tabel vermeld. Wanneer de tabeltitel geen jaartal bevat, gaat het om de gegevens uit 2019.



2 Inrichting onderzochte cliëntenraden

2.1 Organisatie en samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad in de gemeente kan voor verschillende domeinen en voor meerdere gemeenten ingesteld zijn. Tabel 2.1 laat zien dat twee derde van de cliëntenraden die de vragenlijst invulde voor één gemeente werken. Ruim de helft daarvan werkt alleen voor het domein werk & inkomen. Iets minder dan de helft bedient het gehele sociale domein.³ Bij de cliëntenraden die voor meerdere gemeenten werken gaat het voornamelijk om het domein werk & inkomen. De cliëntenraden die aangeven dat ze het bredere sociaal domein bedienen (zowel voor één gemeente als voor meerdere gemeenten) vertegenwoordigen allen de drie pijlers (W&I/WMO/Jeugd). Een aantal cliëntenraden heeft een andere organisatie en is bijvoorbeeld Adviesraad Sociaal domein, waar waarschijnlijk een brede adviesraad wordt bedoeld waarvan niet duidelijk is of alle groepen cliënten vertegenwoordigd zijn, of kent een aparte raad voor beleid en voor uitvoering op het terrein van werk en inkomen. De aandelen van de verschillende typen cliëntenraden zijn in 2019 ongeveer gelijk aan 2017.

Tabel 2.1 Organisatie cliëntenraad (N=38)

| | % |
|---|------|
| Een cliëntenraad voor werk en inkomen (Participatiewet / bijstand) voor 1 gemeente | 39,5 |
| Een cliëntenraad voor het bredere sociale domein voor 1 gemeente | 26,3 |
| Een cliëntenraad voor werk en inkomen (Participatiewet / bijstand) voor meerdere gemeenten | 15,8 |
| Anders, namelijk: <ul style="list-style-type: none">• Adviesraad Sociaal Domein• Aparte cliëntenadviesraad voor uitvoering en aparte adviesraad voor beleid met een gezamenlijke voorzitter. Brede Sociaal Domein• Werk en inkomen Participatiewet, Sociaal Domein raad, WMO, jeugd | 13,2 |
| Een cliëntenraad voor het bredere sociale domein voor meerdere gemeenten | 5,3 |

Het aantal leden verschilt per cliëntenraad. Gemiddeld zijn dit in 2019 net als in 2017 10 leden, maar er komen ook hogere aantallen voor (tabel 2.2).

Tabel 2.2 Hoeveel leden telt uw cliëntenraad? (N=38)

| | % |
|-------------------|------|
| 1-5 leden | 26,3 |
| 6-10 leden | 34,2 |
| 11-15 leden | 28,9 |
| Meer dan 15 leden | 11,5 |

Ook het gemiddeld aandeel leden dat zelf ook cliënt is, is niet veranderd sinds 2017, namelijk gemiddeld 5 cliënten (tabel 2.3). Wel hebben inmiddels alle cliëntenraden die de vragenlijst beantwoord hebben cliënten in de raad, terwijl in 2017 nog 20% van de onderzochte cliëntenraden (8 van de 43) geen cliënt in de raad had. De meeste raden hebben 1 tot 5 cliënten in de raad.

³ Door de lage respons kan het beeld van de onderzoekspopulatie afwijken van het landelijk beeld. Zo vindt KPMG in 2017 voor de overall rapportage Sociaal Domein een hoger aandeel geïntegreerde raden namelijk 41% (uitgave SCP).



Tabel 2.3 Aantal cliënten ('gebruikers' ondersteuning gemeente: uitkering, minimabeleid en re-integratie) in de cliëntenraad (N=30)

| | % |
|-------------------|------|
| 0 leden | 0,0 |
| 1-5 leden | 63,3 |
| 6-10 leden | 26,7 |
| 11-15 leden | 10,0 |
| Meer dan 15 leden | 0,0 |

De meeste cliënten in de cliëntenraad behoren ook tot de doelgroep Participatiewet.

De cliëntenraden is ook gevraagd hoeveel leden lid zijn namens organisaties van cliënten of patiënten. Bij ruim de helft van de cliëntenraden was geen van de leden een vertegenwoordiger van een patiënten- of cliëntenorganisatie. Bij een derde van de raden waren dit 1, 2 of 3 leden en bij 7 procent waren het meer dan 5 leden van de raad.

Tabel 2. 4 Hoeveel leden zijn lid namens organisaties van cliënten / patiënten? (N=30)

| | % |
|-------------------|------|
| 0 leden | 60,0 |
| 1-5 leden | 33,4 |
| 6-10 leden | 3,3 |
| 11-15 leden | 3,3 |
| Meer dan 15 leden | 0,0 |

2.2 Samenwerking

De Participatiewet is voor een deel van de gemeenten aanleiding geweest om hun samenwerking in de regio te versterken. Aan cliëntenraden is gevraagd hoe de cliëntenraad regionaal is georganiseerd. In meer dan de helft van de gemeenten is de cliëntenraad lokaal en niet regionaal georganiseerd. Net als in 2017 is er bij een kwart een cliëntenraad op het niveau van de subregio, het niveau van de samenwerkende gemeenten. Een andere variant die genoemd wordt is raad op het niveau van de arbeidsmarktregio.

Tabel 2.5 Hoe is regionaal de cliëntenraad georganiseerd? (N=28)

| | % |
|---|------|
| Cliëntenparticipatie is lokaal georganiseerd | 53,6 |
| Op niveau van samenwerkende gemeenten (subregio) | 28,6 |
| Op niveau van de arbeidsmarktregio | 10,7 |
| Cliëntenparticipatie op (sub)regionaal niveau is in voorbereiding | 3,6 |
| Anders, namelijk: | 3,6 |
| • Er is geen regionale raad | |

De invoering van de Participatiewet kan ook voor de cliëntenraden aanleiding zijn geweest voor een inhoudelijk andere organisatie. In 2017 zei nog bijna de helft van de raden die de vragenlijst invulden dat dit niet het geval was. In 2019 zegt nog maar een kwart dat er geen aanpassingen zijn geweest. Cliëntenraden geven nu vaker dan in 2017 aan dat er een cliëntenraad voor het sociaal domein is ingericht. Daarbij werd het werkterrein van de cliëntenraad uitgebreid met bijvoorbeeld de onderwerpen SW, WMO of jeugd.



Tabel 2.6 Is invoering van de Participatiewet op 1 januari 2015 aanleiding geweest om de organisatie van de cliëntenraad of de cliëntenparticipatie aan te passen? (n=28)

Meerdere antwoorden mogelijk

| | % |
|---|------|
| Ja, in onze gemeente is een cliëntenraad voor het sociaal domein ingericht (in of exclusief Jeugd) | 50,0 |
| Nee, er zijn geen aanpassingen geweest | 26,9 |
| Anders, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente vraagt alleen advies aan de WMO RAAD. • Het is een brede adviesraad voor het sociaal domein • We hebben cliëntleden toegevoegd aan de raad. eerder hadden we alleen overleg met organisaties en hielden we klantenpanels | 26,9 |
| Ja, in onze gemeente is een raad gevormd voor werk en inkomen, inclusief de WSW | 7,7 |
| Ja, wij hebben de samenstelling gewijzigd met het oog op de nieuwe doelgroep (voorheen behorende tot Wajong) | 3,8 |
| Ja, wij hebben een nieuwe manier gekozen om signalen van cliënten te ontvangen, zonder (cliënten)raad | 0,0 |

Aan de cliëntenraden waarbij de organisatie is aangepast naar aanleiding van de invoering van de Participatiewet is gevraagd welke voordelen zij van deze aanpassing ervaren. Het blijkt vooral te gaan om beter een geluid te kunnen laten horen richting gemeente. De raden die de samenstelling hebben gewijzigd met het oog op de nieuwe doelgroep of die op een andere manier signalen van cliënten ontvangen zien als voordeel dat ze zo een beter beeld krijgen van wat de achterban belangrijk vindt.

Tabel 2.7 Welke voordelen ervaart u van deze aanpassing? *Meerdere antwoorden mogelijk* (N=19)

| | % |
|--|------|
| Om één geluid te laten horen richting de gemeenteraad | 52,6 |
| Om bij te dragen aan ontschotting in de gemeentelijke uitvoering | 26,3 |
| Anders, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> • Adviesrecht te benutten richting college • Het hele beleidsterrein sociaal domein wordt in totaliteit behartigd • Geen voordelen ervaren | 26,3 |
| Zo krijgen wij een beter beeld van wat de achterban belangrijk vindt | 21,1 |
| Geen voordelen | 15,8 |

Van de cliëntenraden die de vragenlijst beantwoord hebben werken veel minder raden dan in 2017 samen met een andere cliëntenraad. Ruim een kwart doet dat wel binnen de eigen gemeente. Wel werkt ongeveer 20% samen met raden voor Werk & Inkomen in andere gemeenten, maar dit is minder dan in 2017 (tabel 2.8).

Tabel 2.8 Werkt uw cliëntenraad samen met andere cliëntenraden of -organisaties, 2017 (n=2019 (n=26) en 2017

Meerdere antwoorden mogelijk

| | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Nee | 57,7 | 34,9 |
| Ja, binnen onze gemeente werken we samen met andere gemeentelijke cliëntenraad (bijvoorbeeld sociaal domein, WMO) | 26,9 | 51,2 |
| Ja, we werken samen met andere cliëntenraden Werk en Inkomen (regio)gemeenten | 19,2 | 34,9 |
| Ja, we werken samen met cliëntenraden van zorginstellingen of cliëntorganisaties | 3,8 | 2,3 |



De cliëntenraden die samenwerken ervaren de mogelijkheid om kennis te delen als een duidelijke meerwaarde. Verder gebruiken ze de samenwerking om informatie uit te wisselen over hoe cliënten bereikt kunnen worden en over hoe de overleggen met de gemeente het beste voorbereid kunnen worden. Er zijn nauwelijks verschillen tussen de visie van de cliëntenraden die deze vraag in 2017 en in 2019 beantwoorden (tabel 2.9).

Tabel 2.9 Meerwaarde van samenwerking met andere cliëntenraden, 2017 (n=26) en 2019 (n=11) *Meerdere antwoorden mogelijk*

| Ervaren meerwaarde samenwerking | % 2019 | % 2017 |
|--|---------------|---------------|
| Kennis delen: inhoudelijk, wetstechnisch, jurisprudentie | 100,0 | 77,8 |
| Informatie uitwisselen over hoe je cliënten bereikt en signalen het beste kan opvangen | 72,7 | 66,7 |
| Informatie delen over hoe de overleggen met de gemeente het beste voorbereid en ingericht kunnen worden | 63,6 | 59,3 |
| Anders, namelijk... <ul style="list-style-type: none">• Gezamenlijke standpunten innemen• Regionaal beleid en inbreng afstemmen | 18,2 | 11,1 |



3 Visie op eigen functioneren

3.1 Cliëntenraad als gesprekspartner

Om een volwaardige gesprekspartner te zijn in het overleg met de gemeente, is een bepaalde kennis en vaardigheid nodig. Niet alle cliëntenraden zijn tevreden over hoe goed zij zelf zijn toegerust om een goede gesprekspartner van de gemeente te zijn. Zowel in 2019 als in 2017 vindt bijna 50% zichzelf onvoldoende of beperkt toegerust (tabel 3.1). Er is geen samenhang tussen de grootte van de gemeente en de visie van de cliëntenraad op zichzelf als gesprekspartner. Ook raden van enkele grote gemeenten (met meer dan 100.000 inwoners) vinden zichzelf onvoldoende toegerust vinden.

Tabel 3.1 In hoeverre vindt u uw cliëntenraad toegerust om een goede gesprekspartner van de gemeente te zijn, 2019 (n=38) en 2017 (n=40)

| Mate van toerusting als goede gesprekspartner gemeente | % 2019 | % 2017 |
|--|--------|--------|
| Voldoende toegerust | 50,0 | 57,9 |
| Beperkt toegerust | 34,6 | 28,9 |
| Onvoldoende toegerust | 15,4 | 13,2 |

De cliëntenraden die tevreden zijn, geven hier globaal drie redenen voor. Allereerst zijn enkele raden erg tevreden over hun samenstelling en de kwaliteit van de leden die zitting hebben in de cliëntenraad. Ten tweede wordt gewezen op de goede faciliteiten die de gemeente biedt: voldoende budget, goede ambtelijke ondersteuning en middelen voor scholing worden hierbij genoemd. Maar misschien wel de belangrijkste reden voor raden om tevreden over zichzelf als gesprekspartner te zijn is dat ze merken dat ze serieus genomen worden door de gemeente.

De overleggen verlopen constructief in een prettige sfeer

Er wordt serieus gereageerd op onze adviezen. Ze worden zo mogelijk grotendeels overgenomen

De cliëntenraden die zichzelf beperkt of onvoldoende toegerust vinden, geven daarvoor bijna spiegelbeeldige redenen. Zij wijzen er op dat kennis en ervaring ontbreekt, dat de raad bijvoorbeeld nog maar net is opgericht of dat scholing ontbreekt. Ook noemen zij het gebrek aan budget en secretariële ondersteuning als reden waarom zij minder tevreden zijn. *Het blijft vrijwilligerswerk zonder vergoeding.*

Verder noemen enkele raden dat ze door de gemeente in een (te) laat stadium betrokken worden waardoor het moeilijk is om een serieuze gesprekspartner te zijn.

Er is een duidelijke samenhang tussen de mate waarin cliëntenraden tevreden zijn over hoe de gemeente met hun inbreng omgaat en de mate waarin zij zichzelf toegerust vinden als gesprekspartner. Cliëntenraden die zichzelf voldoende toegerust vinden zijn vaker tevreden over de wijze waarop de gemeente met hun inbreng omgaat.

3.2 Contact met de achterban

Naast de eigen expertise is de inbreng van de achterban belangrijk voor cliëntenraden. Zo kunnen zij in overleg met de gemeente verwoorden wat er onder cliënten leeft. De inbreng van de achterban is niet altijd gemakkelijk te organiseren. Bijna een kwart en in 2017 bijna 40% van de cliëntenraden vindt dat ze onvoldoende inbreng van de achterban ontvangen en nog eens ongeveer 30% vindt dat soms voldoende en soms onvoldoende (tabel 3.2).



Er is geen samenhang met de mate waarin de cliëntenraad zichzelf voldoende toegerust vindt als gesprekspartner van de gemeente.

Tabel 3.2 Mate van inbreng van achterban voor advies aan en overleg met de gemeente. 2019 (n=26) en 2017 (n=38)

| Voldoende inbreng achterban | % 2019 | % 2017 |
|--|--------|--------|
| Wij ontvangen voldoende inbreng van de achterban | 19,2 | 15,8 |
| Wij ontvangen soms voldoende, soms onvoldoende inbreng | 30,8 | 28,9 |
| Wij ontvangen onvoldoende inbreng van de achterban | 23,1 | 39,5 |
| Wij zoeken onze achterban op | 11,5 | 7,9 |
| door onze samenstelling is inbreng achterban voldoende | 15,4 | 7,9 |

Op de vraag wat de cliëntenraden zouden willen veranderen of verbeteren in het contact met de achterban wordt ook gewezen op de manier waarop de gemeente dat contact wel of niet faciliteert. Zo worden spreekuren en het uitzetten van korte digitale enquêtes genoemd als mogelijkheid om meer zicht te krijgen op de behoeften van de achterban. Dit zou dan wel door de gemeente ondersteund moeten worden.

De uitvoeringsorganisatie kan cliënten meer informeren en verwijzen naar de Cliëntenraad

Activiteiten die cliëntenraden noemen en die ze zelf kunnen uitvoeren zijn informatie geven via lokale media, de eigen website verbeteren en de achterban opzoeken.

3.3 Successen

Om een goed beeld te krijgen van wat de inbreng van cliëntenraden teweeg kan brengen is gevraagd kort te beschrijven welke successen de raad de afgelopen jaren behaald heeft. Een deel van de cliëntenraden benoemt het succes in algemene termen en geeft aan dat de adviezen soms worden overgenomen of dat het perspectief van de cliënt meer meegenomen wordt in het beleid. Een raad formuleert heel voorzichtig: *"we worden iets meer gehoord"*.

Een aantal andere raden benoemt de successen heel concreet. Het gaat dan vaak om aanpassingen in het armoede beleid. Onder meer de volgende voorbeelden worden genoemd.

- *Aanpassing vergoeding bijzondere bijstand voor inrichtingskosten*
- *Gratis laptop voor schoolgaande kinderen*
- *Verbetering collectieve ziektekostenverzekering*
- *Vergoedingen verhoogd*
- *Gratis ID voor kinderen*

3.4 Geen gehoor

Op een aantal punten vinden de cliëntenraden geen gehoor. Op de open vraag naar die punten kwam minder reactie dan op de vraag naar de successen. De punten die genoemd worden zijn meestal concrete vragen vanuit cliënten waar de gemeente niet op ingaat.

- *Verhoging grens bijzondere bijstand van 110 naar 120 procent sociaal minimum*
- *terugbeltijd door consulenten*
- *onbetaald werk/gedwongen tegenprestatie*
- *De wijze waarop huishoudelijke hulp ihkv de WMO wordt georganiseerd.*
- *Het aanpassen van de bezwaarprocedure.*



Daarnaast noemen enkele raden de verbetering van hun eigen positie of de behartiging van belangen van cliënten in het algemeen als punt waarop ze meer gehoor zouden willen krijgen bij de gemeente.



4 Overleg cliëntenraad met gemeente

4.1 Frequentie en agendavorming overleg

De cliëntenraad kan invloed uitoefenen via het overleg met de gemeente. De cliëntenraden is gevraagd hoe vaak zij per jaar overleg hebben met de gemeente en daarmee waren alle vormen van overleg bedoeld. De meeste cliëntenraden hebben een tot 5 keer per jaar overleg met de gemeente. Zowel in 2017 als in 2019 hebben enkele cliëntenraden geen overleg met de gemeente. Een groot deel heeft meer dan zes keer per jaar overleg met de gemeente. De raden die veel overleggen noemen, hebben het ook over de kleinere incidentele overleggen.

Tabel 4.1 Frequentie overleg met de gemeente per jaar 2017 (n=39) en 2019 (n=26)

| | % 2017 | % 2019 |
|----------------------------|--------|--------|
| 0 keer per jaar | 7,7 | 3,8 |
| 1-5 keer per jaar | 48,7% | 34,6 |
| 6-10 keer per jaar | 23,1% | 26,9 |
| 11-20 keer per jaar | 12,8% | 34,6 |
| Vaker dan 20 keer per jaar | 7,7% | 11,5 |

Bij ruim de helft van de cliëntenraden is er zowel in 2017 als in 2019 overleg op vaste momenten en is daar geen specifieke aanleiding voor nodig (tabel 4.2). Ongeveer een kwart van de cliëntenraden geeft in de open toelichting bij het antwoord 'anders, namelijk..' aan dat de aanleiding voor overleg verschillend kan zijn: het kan gaan om een vast moment, maar ook naar aanleiding van bepaalde beleidstukken of op verzoek van de cliëntenraad of de gemeente.

Aanvullend is er zowel op verzoek van de adviesraad als van de gemeente overleg over specifieke onderwerpen.

Tabel 4.2 Aanleiding voor overleg tussen de cliëntenraad en de gemeente, 2017 (n=38) en 2019 (n=26)

| Aanleiding overleg cliëntenraad en gemeente | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Geen aanleiding, overleg is op vaste momenten | 53,8 | 52,6 |
| Verzoek van de cliëntenraad | 7,7 | 18,4 |
| Verzoek van de gemeente | 3,8 | 2,6 |
| Anders, namelijk... | | 26,3 |

Cliëntenraden hebben invloed op de agenda van het overleg. In 2019 zegt bijna drie kwart dat zij zelf onderwerpen voor het overleg kunnen aandragen en in 2017 zei 90% dit.

Evenals in 2017 adviseren bijna alle cliëntenraden zowel over uitvoering als over het beleid van de gemeente.

Tabel 4.3 Onderwerpen waar de cliëntenraad over adviseert (n=26)

| Onderwerpen advies cliëntenraad | Percentage |
|---------------------------------|------------|
| Beleid van de gemeente | 3,8 |
| Uitvoering | 53,8 |
| Beide | 92,3 |



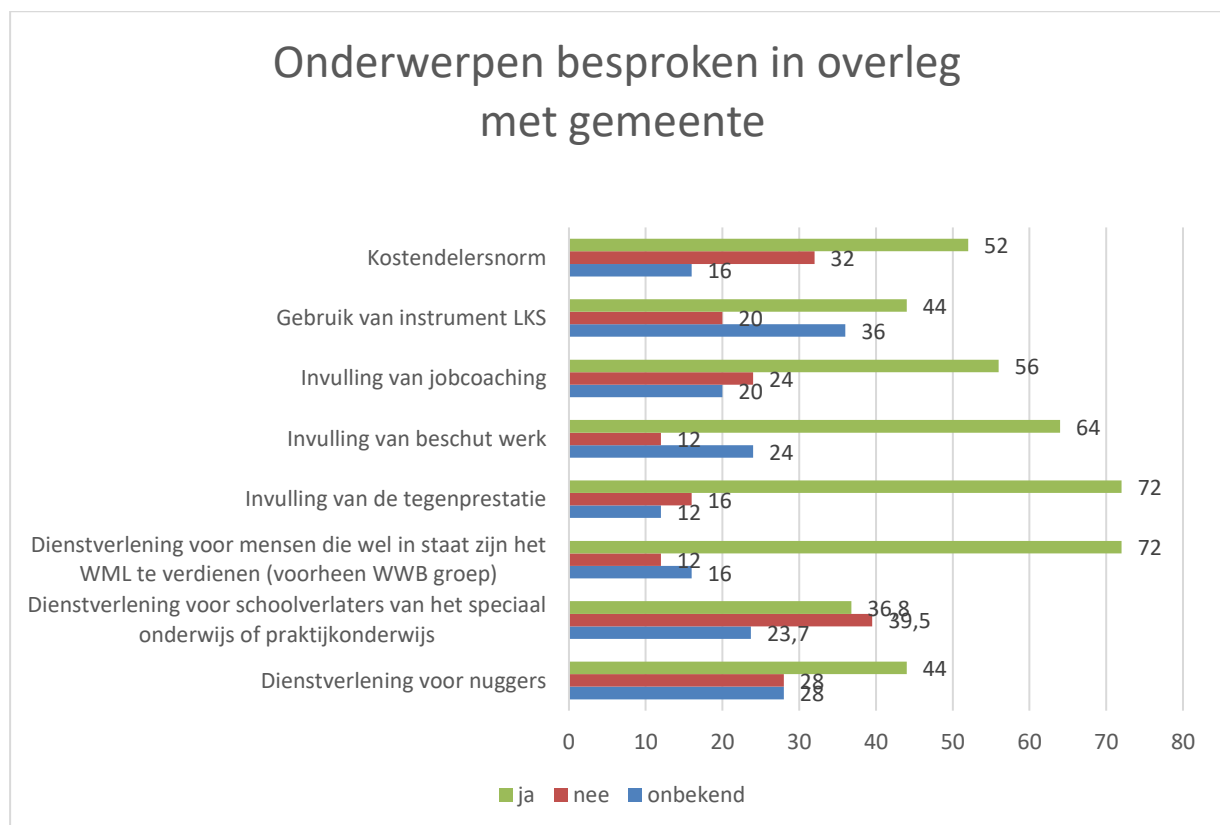
4.2 Onderwerpen Participatiewet besproken

De cliëntenraden is gevraagd wat het belangrijkste onderwerp is dat ze in het afgelopen jaar hebben geagendeerd voor het overleg met de gemeente. Op deze open vraag bleek dat armoedebeleid en schuldhulpverlening vaak genoemd werden. Daarnaast noemden enkele raden de aanpassing van de kindregelingen binnen de gemeente en breder het door de gemeente bereiken van de kwetsbare klanten. Ook het bredere beleid voor het sociaal domein is door verschillende cliëntenraden geagendeerd, waaronder de bespreking van vervoer en huishoudelijke hulp vanuit de WMO.

Vervolgens is gevraagd wat het resultaat was van de bespreking van het door de cliëntenraad geagendeerde onderwerp. Enkele raden zijn daar uitermate negatief over, zij zien geen resultaat of ervaren zelfs tegenwerking. Een raad geeft aan dat zij geen punten voor het overleg meer mogen aandragen. Bij een aantal raden is nog weinig over het resultaat te zeggen omdat het nog loopt of de behandeling van het onderwerp nog niet afgerond is. Maar ook geven enkele cliëntenraden aan dat hun advies is overgenomen.

In het overleg tussen gemeente en cliëntenraad worden verschillende onderdelen van de uitvoering van de Participatiewet besproken. Figuur 3.2 laat zien dat de kostendelersnorm, de invulling van beschut werk en de invulling van de tegenprestatie bij bijna 60% van de cliëntenraden in het overleg met de gemeente besproken zijn. De invulling van de dienstverlening voor verschillende doelgroepen en in het bijzonder voor nuggers is minder vaak onderwerp van overleg. Bij ongeveer alle onderwerpen is het voor ongeveer 20% van de cliëntenraden niet bekend of dit onderwerp besproken is.

Figuur 4.1 Onderwerpen besproken na de invoering van de Participatiewet in het overleg tussen de gemeente en de cliëntenraad? (n=25) (percentage)





Vergeleken met 2017 is de dienstverlening voor nuggers vaker besproken en dit geldt ook voor de tegenprestatie en de dienstverlening voor mensen die wel in staat zijn om WML te verdienen.

Per onderwerp dat besproken was hebben de cliëntenraden aangegeven of hun inbreng op dat onderwerp invloed heeft gehad op het beleid van de gemeente. Tabel 4.4 geeft de resultaten hiervan. Vanwege de kleine aantallen gemeenten per onderwerp, geven we hier de absolute aantallen weer. Bij de onderwerpen in groen geeft meer dan de helft van de cliëntenraden aan dat ze enige of duidelijke invloed hebben gehad. Dit is het geval bij de dienstverlening aan nuggers, bij de dienstverlening aan schoolverlaters vso / Pro en aan de voormalige WWB doelgroep en bij de invulling van de tegenprestatie. Ook bij de meeste andere onderwerpen ervaart ongeveer de helft van de cliëntenraden enige invloed, waarbij de raden waar dit nog niet bekend is, niet zijn meegerekend. Het gaat hierbij om een inschatting van de cliëntenraden zelf waarbij het moeilijk is om de invloed te benoemen.

Tabel 4.4 Heeft uw inbreng op dit onderwerp invloed gehad op het beleid of de uitvoering van de gemeente? *Groen = meer dan de helft van de cliëntenraden zegt dat ze enige of duidelijke invloed hebben gehad.*

| | | N |
|---|------------------------|---|
| Dienstverlening voor nuggers | Ja, duidelijke invloed | 4 |
| | Ja, enige invloed | 2 |
| | Nee, geen invloed | 3 |
| | Is nog niet bekend | 2 |
| Dienstverlening voor schoolverlaters van het speciaal onderwijs of praktijkonderwijs | Ja, duidelijke invloed | 3 |
| | Ja, enige invloed | 2 |
| | Nee, geen invloed | 2 |
| | Is nog niet bekend | 2 |
| Dienstverlening voor mensen die wel in staat zijn het WML te verdienen (voorheen WWB groep) | Ja, duidelijke invloed | 3 |
| | Ja, enige invloed | 8 |
| | Nee, geen invloed | 4 |
| | Is nog niet bekend | 3 |
| Invulling van de tegenprestatie | Ja, duidelijke invloed | 7 |
| | Ja, enige invloed | 5 |
| | Nee, geen invloed | 5 |
| | Is nog niet bekend | 1 |
| Invulling van beschut werk | Ja, duidelijke invloed | 3 |
| | Ja, enige invloed | 5 |
| | Nee, geen invloed | 5 |
| | Is nog niet bekend | 3 |
| Invulling van jobcoaching | Ja, duidelijke invloed | 1 |
| | Ja, enige invloed | 3 |
| | Nee, geen invloed | 7 |
| | Is nog niet bekend | 3 |
| Gebruik van instrument LKS | Ja, duidelijke invloed | 0 |
| | Ja, enige invloed | 3 |
| | Nee, geen invloed | 4 |
| | Is nog niet bekend | 4 |
| Kostendelersnorm | Ja, duidelijke invloed | 3 |
| | Ja, enige invloed | 1 |
| | Nee, geen invloed | 9 |
| | Is nog niet bekend | 0 |



De inhoud van de invloed die cliëntenraad heeft gehad heeft desgevraagd vaak te maken met het meedenken of advies geven. Bij verschillende onderwerpen geven raden aan dat ze meedenken over de uitvoering of bijvoorbeeld "uitvoeringsknelpunten aangepakt". Een enkele raad geeft hier meer toelichting op. Bij het onderwerp inkomstenvrijlating voor mensen die werken met urenbeperking geeft een raad aan "*Duidelijk is nu welke inkomsten zijn vrijgelaten*". Bij het onderwerp Kostendelersnorm noemt een raad dat ze hebben meegedacht over de *criteria voor commerciële huurprijs*. Over hun invloed op de inrichting van de tegenprestatie schrijven enkele raden:

De gedwongen tegenprestatie is onder de aandacht gebracht en de wettelijke eis tot maatwerk.

Geen wettelijke verplichting; slavernij is niet toegestaan.

Meer nadruk op tegenprestatie voor 60+. Vrijstelling van sollicitatieplicht voor deze groep (beoogd).

Wat betreft de dienstverlening voor schoolverlaters van het speciaal onderwijs of praktijkonderwijs, zeggen enkele raden dat ze dit onderwerp op de agenda hebben gekregen en hierover regelmatig overleggen met de uitvoeringsorganisatie. Een raad verwoordt dat hun invloed wel aanwezig is, maar niet altijd duidelijk te omschrijven is:

Hoewel we duidelijk aangegeven hebben welke wijze er invulling gegeven zou moeten worden aan beschut werken is onze invloed niet helder aan te geven. Dat geldt ook voor het aangepast en begeleid werken. Blijft een actiepunt.

Bij andere onderwerpen waar de inbreng van de cliëntenraad invloed heeft gehad op het beleid of de uitvoering van de gemeente, noemen cliëntenraden verschillende punten.

Bejegening. Brieven vriendelijker gemaakt. Verbeteren website van de Gemeente. Informatie was slecht of niet te vinden.

Collectieve aanvullende verzekering. Lokale loketten zijn beter gaan functioneren en de serviceverlening is verbeterd.

De Cliëntenraad heeft zich duidelijk bezig gehouden met de invulling van werkervarings- en werkleerplaatsen in de gemeente. Hoewel dit beleid in positieve zin is aangepast is toch niet duidelijk de invloed van de Cliëntenraad aan te geven.

Eén vaste consulent per cliënt (is nog onderwerp van gesprek). Wijze van bejegening cliënten bij nieuwe uitkeringsaanvragen en hercontroles.

Cliëntenraden zijn in 2019 matig tevreden met de manier waarop de gemeente hun inbreng gebruikt. De helft van de cliëntenraden is niet tevreden, niet ontevreden over de manier waarop de gemeente hun inbreng gebruikt. Een kwart is wel tevreden en een kwart is ontevreden. Dit beeld lijkt iets negatiever dan in 2017, maar dit is vanwege de kleine aantallen cliëntenraden die de vragenlijst in 2017 en in 2019 hebben ingevuld niet met zekerheid te zeggen.

Tabel 4.5 Hoe tevreden bent u met de manier waarop de gemeente uw inbreng gebruikt? 2017 (n=38) en 2019 (n=25)

| | % 2019 | % 2017 |
|--------------------------------|--------|--------|
| Heel ontevreden | 8,0 | 5,3 |
| Ontevreden | 16,0 | 10,5 |
| Niet tevreden, niet ontevreden | 52,0 | 42,1 |
| Tevreden | 20,0 | 42,1 |
| Heel tevreden | 4,0 | 0 |



De matige tevredenheid wordt bijvoorbeeld zo toegelicht:

Niet helemaal duidelijk wat ze doen met onze opmerkingen.

Sommige zaken worden gepresenteerd als een voldongen feit.

Soms wel invloed, andere keren helaas niet

We hebben soms de indruk dat we er zijn omdat het moet, voor de vorm, niet om daadwerkelijk iets te doen aan de omstandigheden van minima.

Wij hebben een probleem bij de bezetting WMO en WMO jeugd. De niet-bezetting heeft ook gevolgen voor de adviesrol.

Cliëntenraden blijken op een aantal punten concrete resultaten en daarmee reden voor tevredenheid over hun inbreng te kunnen aangeven. Voor cliëntenraden die dergelijke successen niet hebben, is het lastiger om de vinger te leggen op hun inbreng en invloed.



5 Visie op uitvoering Participatiewet door gemeente

5.1 Toepassing eisen en maatregelen

Onderdeel van de invoering van de Participatiewet was de uitbreiding van de mogelijkheid, en deels de verplichting, om meer eisen te stellen aan werkzoekenden en maatregelen op te leggen als cliënten niet meewerken. Zowel in 2019 als in 2017 beoordeelt rond de 30% van de cliëntenraden die de vragenlijst beantwoordde de eigen gemeente als streng. Slechts enkele raden beoordelen de gemeente als mild (tabel 5.1). In het onderzoek onder de gemeenten zijn zowel in 2017 als in 2019 de percentages gemeente die zichzelf als mild beoordelen hoger. De gemeenten beoordelen zichzelf als minder streng dan de cliëntenraden dat doen.

Tabel 5.1 Beoordeling van gemeente in de toepassing van verplichtingen en maatregelen, 2019 (n=25) en 2017 (n=40)

| Beoordeling toepassen verplichtingen en maatregelen | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Streng | 28,0 | 35,0 |
| Gemiddeld | 44,0 | 37,5 |
| Mild | 12,0 | 20,0 |
| Weet niet | 16,0 | 7,5 |

Cliëntenraden ontvangen wel signalen naar aanleiding van de aangescherpte eisen en maatregelen (tabel 5.2). Zowel in 2019 als in 2017 zijn de toegenomen onduidelijkheid, over de regels en angst en onzekerheid over de regels de onderwerpen waar cliëntenraden het meest over horen. Bij een kwart in 2019 en ruim een derde van de cliëntenraden in 2017 komen signalen binnen over toegenomen schulden en sociale problematiek. In 2019 geven cliëntenraden vaker aan dat ze geen signalen ontvangen of dat er geen verschil is met voorheen.

Tabel 5.2 Signalen die de cliëntenraad ontvangt over de ervaringen met de aangescherpte verplichtingen en maatregelen, 2017 (n=40) en 2019 (n=25) *Meerdere antwoorden mogelijk*

| Signalen ervaringen verplichtingen en maatregelen | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| meer bereidheid tot inspannen voor werk van de uitkeringsgerechtigden | 24,0 | 25,0 |
| minder bereidheid tot inspannen voor werk van de uitkeringsgerechtigden | 4,0 | 7,5 |
| toegenomen schulden / sociale problematiek | 24,0 | 37,5 |
| toegenomen onduidelijkheid bij cliënten over de regels | 32,0 | 50,0 |
| toegenomen angst, onzekerheid bij cliënten over de regels | 40,0 | 52,5 |
| meer zaken van bezwaar en beroep (gegrond en ongegrond) | 4,0 | 7,5 |
| geen verschil met voorheen | 20,0 | 10 |
| geen signalen | 24,0 | 7,5 |
| anders, namelijk..... | 0,0 | 10 |



5.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen met een beperking is vastgelegd in de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) en valt daarmee onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid. De vorm van deze ondersteuning kan door de cliënt ingevuld worden. Het kan bijvoorbeeld gaan om ondersteuning door een organisatie zoals MEE. De cliëntenraden is gevraagd of deze ondersteuning in de gemeente beschikbaar is. Tabel 5.3 laat zien dat zowel in 2017 als in 2019 30% van de cliëntenraden dit niet weet. Bijna de helft geeft aan dat dit wel beschikbaar is.

Tabel 5.3 Is er in uw gemeente voor cliënten van de Participatiewet ook onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar (artikel 2.2.4 in de WMO), 2017 (n=40) en 2019 (n=25)

| Onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar | % 2019 | % 2017 |
|--|--------|--------|
| Ja | 48,0 | 47,5 |
| Nee | 20,0 | 22,5 |
| Onbekend | 32,0 | 30 |

Op de vervolgvraag of cliënten die onder de Participatiewet vallen in de gemeente geweest worden op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, blijkt zowel in 2019 als in 2017 dat rond de 30% dit niet weet (tabel 5.4). Zo'n 40% van de cliëntenraden zegt dat cliënten wel geweest worden op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Het lijkt erop dat de belangenbehartiging waar cliëntenraden zich voor inzetten los staat van de individuele ondersteuning waar cliënten behoefte aan kunnen hebben.

Tabel 5.4 Worden cliënten gewezen op de cliëntondersteuning, 2017 (n=40) en 2019 (n=25)

| Cliënten gewezen op beschikbare ondersteuning | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Ja | 44,0 | 40,0 |
| Nee | 28,0 | 25,0 |
| Onbekend | 28,0 | 35,0 |

5.3 Ervaring samenwerking door gemeente

Sinds de invoering van de Participatiewet zijn gemeenten in de uitvoering meer gaan samenwerken. Zowel in 2019 als in 2017 zien we dat de belangrijkste vorm van samenwerking die door de cliëntenraden gezien wordt een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie is waar ook het (voormalige) SW-bedrijf bij betrokken is. (tabel 5.4) Slechts ongeveer 20% van de cliëntenraden zegt dat de Participatiewet geheel door de eigen gemeente wordt uitgevoerd.

Tabel 5.5 Werkt uw gemeente samen bij de uitvoering van de Participatiewet, 2017 (n=40) en 2019 (n=25)

| Samenwerken gemeente uitvoering Participatiewet | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Nee, de Participatiewet wordt geheel door onze eigen gemeente uitgevoerd | 16,0 | 22,5 |
| Ja, (een deel van) de Participatiewet wordt door de gemeente uitgevoerd met UWV als adviseur | 0,0 | 5,0 |
| Ja, (een deel van) de Participatiewet wordt door een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie van meerdere gemeenten in de (sub)regio uitgevoerd | 20,0 | 27,5 |



| Samenwerken gemeente uitvoering Participatiewet | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Ja, (een deel van) de Participatiewet wordt uitgevoerd bij een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie van één of meerdere gemeenten waar ook een (voormalig) SW-bedrijf bij betrokken is | 44,0 | 40,0 |
| Anders, namelijk... | 8,0 | 5,0 |

De cliëntenraden is ook gevraagd welke voor- en nadelen cliënten volgens hen ervaren van de gezamenlijke uitvoering van de Participatiewet. In 2019 wordt sterker dan in 2017 gewezen op de toegenomen expertise die door de samenwerking verkregen wordt. Verder zeggen in 2019 minder cliëntenraden dat cliënten daar niets van merken (tabel 5.6).

Tabel 5.6 Hoe ervaren cliënten de gezamenlijke uitvoering van de Participatiewet (met meer gemeenten), 2017 (n=31) en 2019 (n=18) *Meerdere antwoorden mogelijk*

| Ervaring samenwerken uitvoering Participatiewet | % 2019 | % 2017 |
|---|--------|--------|
| Meer expertise beschikbaar door samenwerking | 44,0 | 12,9 |
| Duidelijkheid voor burgers, iedereen in de regio krijgt dezelfde dienstverlening | 33,0 | 25,8 |
| Duidelijkheid voor werkgevers, in de regio is dezelfde dienstverlening beschikbaar | 27,8 | 25,8 |
| Betere matching naar werk mogelijk door betere afstemming van regionale vraag en aanbod | 33,0 | 16,1 |
| Beleidsmatige verschillen tussen de gemeenten nemen af | 33,0 | 35,5 |
| Beleidsmatige verschillen tussen de gemeenten blijven bestaan | 27,8 | 25,8 |
| Cliënten merken daar niets van | 5,6 | 22,6 |
| Anders, namelijk... | 16,7 | 16,1 |

5.4 Uitvoering 3D: jeugd, WMO en Participatie

De invoering van de Participatiewet ging samen met twee andere decentralisaties, die op het terrein van jeugdzorg en maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De cliëntenraden is gevraagd of zij zien dat de uitvoering op deze drie terreinen meer op elkaar afgestemd wordt. Dat blijkt wel het geval te zijn. Een deel ziet dat zowel in 2017 als in 2019 op alle drie de terreinen gebeuren. Een ander deel van de cliëntenraden ziet dat op twee van de drie terreinen gebeuren. Minder vaak dan in 2017 antwoorden de cliëntenraden in 2019 dat samenhang in de uitvoering nog in ontwikkeling is (tabel 5.7).

Tabel 5.7 Wordt binnen uw gemeente *de uitvoering* op de terreinen van de drie decentralisaties sinds 2015 (meer) op elkaar afgestemd, 2017 (n=39) en 2019 (n=25)

| Afstemming uitvoering drie decentralisaties | % 2019 | % 2017 |
|--|--------|--------|
| Ja, er is samenhang in de uitvoering op alle drie de terreinen | 28,0 | 17,9 |
| Gedeeltelijk, vooral samenhang tussen jeugdzorg en Participatiewet | 8,0 | 5,1 |
| Gedeeltelijk, vooral samenhang tussen Participatiewet en WMO | 4,0 | 5,1 |
| Gedeeltelijk, vooral samenhang tussen jeugdzorg en WMO | 4,0 | 5,1 |



| Afstemming uitvoering drie decentralisaties | % 2019 | % 2017 |
|--|--------|--------|
| De schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en armoedebeleid zijn onderdeel van 3d-dienstverlening, de dienstverlening voor uitkering en werk niet | 12,0 | 5,1 |
| Samenhang in de uitvoering is in ontwikkeling | 8,0 | 20,5 |
| Meer samenhang in de uitvoering is wel wens, moet nog ontwikkeld worden | 8,0 | 17,9 |
| Anders, namelijk... | 8,0 | 2,6 |
| Nee | | 5,1 |
| Onbekend | 20,0 | 15,4 |

5.5 Inzet instrumenten door gemeente

Gemeenten hebben met de invoering van de Participatiewet de beschikking gekregen over enkele nieuwe instrumenten en hebben daarnaast de mogelijkheid om reeds bestaande instrumenten in te zetten. Bij de helft van de cliëntenraden die de vragenlijst beantwoord hebben, is het beleid voor de inzet van de (re-integratie) instrumenten van de Participatiewet met de cliëntenraad overlegd (voor welke doelgroep wordt het instrument ingezet, wat zijn de criteria etc.).

Tabel 5.8 Beleid voor de inzet van dit instrument besproken? (N=13)

| | Beleid is besproken | Beleid is niet besproken | Onbekend, geen zicht op |
|---|---------------------|--------------------------|-------------------------|
| Ondersteuningstraject bij het vinden van werk (voortrajecten, directe bemiddeling/matching) | 100,0 | 0,0 | 0,0 |
| Sociale activering | 100,0 | 0,0 | 0,0 |
| Participatieplaatsen | 84,6 | 7,7 | 7,7 |
| Werken met behoud van uitkering | 76,9 | 15,4 | 7,7 |
| Sollicitatietraining | 76,9 | 15,4 | 7,7 |
| Stages | 76,9 | 7,7 | 15,4 |
| Scholing | 69,2 | 15,4 | 15,4 |
| Tijdelijke loonkostensubsidie (niet specifiek voor banenafpraak) | 69,2 | 15,4 | 15,4 |

De ondersteuningstrajecten bij het vinden van werk en sociale activering zijn besproken bij alle raden waar over de inzet van instrumenten is gesproken. Alle overige instrumenten zijn bij ongeveer 70% van de cliëntenraden besproken.

Nuggers

De niet-uitkeringsgerechtigde (nuggers) hebben ook recht op dienstverlening van de gemeente maar zijn door het feit dat ze geen uitkering hebben vaak minder in beeld bij gemeenten. Het beleid voor deze groep is vaak niet bekend bij de cliëntenraden, in 2019 weet twee derde niet welke inspanningen de gemeente doet om in contact te komen met nuggers. In 2017 was dat nog 37%. Wel kwam de inschatting vaker voor dan in 2019 dat gemeenten alleen afwachten of deze groep zichzelf meldt (tabel 5.9).



Tabel 5.9 Beoordeling van inspanningen van de gemeente om in contact te komen met niet-uitkeringsgerechtigden, 2017 (n=39) en 2019 (n= 25)

| Inspanningen gemeente contact komen met nuggers | %2019 | % 2017 |
|---|-------|--------|
| Positief, gemeente zoekt doelgroep actief op via publieke media (inclusief website van de gemeente) en/of sociale wijkteams | 12,0 | 17,9 |
| Negatief, de gemeente wacht of deze groep zich zelf meldt bij de gemeente | 8,0 | 38,5 |
| Het is de cliëntenraad niet bekend wat het beleid van de gemeente is om in contact te komen met nuggers | 64,0 | 35,9 |
| Anders, namelijk... | 8,0 | 7,7 |

Loonkostensubsidie

Loonkostensubsidie (LKS) is een van de belangrijkste nieuwe instrumenten in de Participatiewet. In ongeveer een kwart van de gemeenten heeft de gemeente het beleid over de inzet van LKS overlegd met de cliëntenraad, dit is vergelijkbaar met 2017. De meeste cliëntenraden krijgen geen signalen over de inzet van LKS.

Beschut werk

Het andere nieuwe instrument in de Participatiewet is beschut werk. Veel gemeenten zijn pas rond 2017 begonnen met de invulling van beschut werk. Opvallend is dat er weinig verschil is tussen de antwoorden uit 2019 en 2017. In de gemeenten van de cliëntenraden die de vragenlijst beantwoord hebben lijkt in 2019 niet veel meer ervaring met het instrument te zijn dan in 2017.

Tabel 5.10 Wordt maatwerk geleverd bij invulling van nieuw beschut werk, 2017 (n=38) en 2019 (n=25)

| Maatwerk invulling nieuwe beschut werk plaatsen | % 2019 | % 2017 |
|--|--------|--------|
| Ja, er wordt echt gekeken welke plek en welke begeleiding iemand nodig heeft | 16,0 | 26,3 |
| Redelijk, het wordt vooral ingevuld als groepsdetachering bij reguliere bedrijven | 8,0 | 5,3 |
| Redelijk, het wordt vooral ingevuld bij organisaties voor arbeidsmatige dagbesteding | 8,0 | 10,5 |
| Er is weinig verschil met sociale werkvoorziening zoals die al bestond | 12,0 | 15,8 |
| Er zijn nog geen ervaringen | 28,0 | 21,1 |
| Anders, namelijk... | 28,0 | 21,1 |

De cliëntenraden die in 2019 een ander antwoord geven zijn niet positief over de wijze waarop hun gemeente omgaat met het instrument beschut werk:

Beschut werk wordt niet ingezet, omdat de gemeente het te duur vindt.

Gemeente koppelt niet terug.

Voor de enkele uitverkorene wordt gekeken welke plaats geschikt is.

Jobcoach

Voor cliënten met arbeidsbeperkingen is de inzet van een jobcoach een belangrijke ondersteuning bij het aan het werk gaan en het behouden van het werk. Voor de cliënt kan het belangrijk zijn om invloed te hebben op de keuze van de jobcoach. De meeste cliëntenraden (72%) weten niet of de cliënt zelf een jobcoach kan kiezen. Voor zover cliëntenraden er zicht op hebben, zijn er enkele negatieve ervaringen met de kwaliteit van de jobcoaches. Maar ook zien enkele cliëntenraden dat werknemers hier positief over zijn.



6 Algemene ervaringen en verwachtingen Participatiewet

6.1 Effect van Participatiewet

De primaire doelstelling van de Participatiewet was het vergroten van de kansen op werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarbij gaat het om de doelgroep die nieuw is voor de gemeente, namelijk de mensen die voorheen voor een Wajong uitkering of een Wsw indicatie in aanmerking zouden zijn gekomen, maar ook om de bestaande groep bijstandsgerechtigden. Het gaat dus zowel om de groep die wel als de groep die niet in staat is om het wettelijk minimumloon (WML) te verdienen.

Tabel 6.1 laat zien dat ruim meer dan de helft van de cliëntenraden zowel in 2019 als in 2017 geen effect ziet van de Participatiewet op de werkkansen van beide doelgroepen. Ook zien we dat het effect voor beide doelgroepen niet sterk verschillend wordt ingeschat. De gemeenten zelf schatten het effect voor de groep met arbeidsbeperking die niet het WML kon verdienen in 2017 en nog sterker in 2019 duidelijk positiever in. De cliëntenraden hebben daar een ander beeld van.

Tabel 6.1 Inschatting effect op werkkansen van doelgroep die wel en die niet WML kan verdienen, 2017 (n=38) en 2019 (n=25) (percentage)

| Effect Participatiewet en banenafpraak | Groep die wel WML kan verdienen | | Groep met beperking die niet WML kan verdienen | |
|--|---------------------------------|------|--|------|
| | 2017 | 2019 | 2017 | 2019 |
| Positief, want... | 10,5 | 16,0 | 13,2 | 20,0 |
| Geen effect | 71,1 | 64,0 | 63,2 | 48,0 |
| Negatief, want... | 18,4 | 20,0 | 23,7 | 32,0 |

De cliëntenraden die in 2019 een positief effect zien voor de mensen met een beperking geven als reden dat zij zien dat de uitstroom naar werk is gestegen en dat er meer maatwerk mogelijk is. De raden die juist een negatief effect zien, zeggen dat er nauwelijks uitvoering wordt gegeven aan de banenafpraak en dat de toegang tot werk is bemoeilijkt. In een meer algemene toelichting op de kansen voor de groep met een arbeidsbeperking geven enkele cliëntenraden aan dat ze geen signalen ontvangen over de kansen op werk van de verschillende doelgroepen en dat de uitstroom mondjesmaat is. Een andere raad zegt dat betere resultaten ook met de sterkere economie te maken hebben.

Voor de groep die wel in staat is het WML te verdienen zeggen de cliëntenraden die het effect voor deze groep negatief inschatten dat de doelgroep nauwelijks meer bereikt wordt en dat er weinig ondersteuningsmogelijkheden voor deze groep zijn. De cliëntenraden die het effect op de werkkansen van deze groep positief inschatten noemen de mogelijkheden tot maatwerk en het feit dat mensen meer geactiveerd worden.

6.2 Knelpunten en kansen

Zowel aan de gemeenten als aan de cliëntenraden is gevraagd welke knelpunten en risico's van de Participatiewet zij herkennen. Er blijkt geen samenhang te zijn tussen de knelpunten die de gemeente signaleren en die de cliëntenraden noemen. In dezelfde gemeente noemen cliëntenraad en gemeente dus verschillende knelpunten. Hetzelfde geldt



voor de kansen die cliëntenraden en gemeenten zien, ook daar is er blijkbaar geen gemeenschappelijke ervaring van gemeente en cliëntenraad.

Het knelpunt dat zowel in 2019 als in 2017 door de meeste cliëntenraden werd genoemd is dat het moeilijk is voor mensen om uit de armoede te komen. Daarna wordt het achterblijvende aanbod van banen voor de doelgroep genoemd. In 2017 werd de druk die cliënten ervaren door de nadruk op verplichtingen wat vaker genoemd dan in 2019. De cliëntenraden die in 2019 een ander antwoord geven noemen onder meer: "Te veel schakels, versnippering en partijen die de doelgroep bemiddelen".

Tabel 6.2 Knelpunten en risico's die door cliëntenraad gesignaleerd worden in 2019 (n=25) en 2017 (n=38) *Meerdere antwoorden mogelijk*

| Knelpunten of risico's Participatiewet | % 2019 | % 2017 |
|--|---------------|---------------|
| Er is onvoldoende budget voor de ondersteuning van de nieuwe doelgroep Participatiewet | 40,0 | 28,9 |
| Er ligt teveel nadruk op de verplichtingen waardoor cliënten veel druk ervaren | 40,0 | 52,6 |
| De verplichting beschut werk (oud en nieuw) neemt een te groot deel van budget in beslag waardoor andere dienstverlening blijft liggen | 12,0 | 10,5 |
| De hoge instroom van statushouders leidt tot concurrentie met de bestaande en nieuwe doelgroep Participatiewet | 28,0 | 18,4 |
| Aanbod van banen voor de doelgroep bij werkgevers blijft achter | 52,0 | 65,8 |
| Het is moeilijk voor mensen om uit een situatie van armoede te komen | 64,0 | 63,2 |
| Anders, namelijk... | 32,0 | 18,4 |

De kansen van de Participatiewet die de cliëntenraden het meest noemen zijn minder duidelijk dan de knelpunten. De cliëntenraden ervaren de genoemde kansen ongeveer in gelijke mate, er zijn hier geen punten die eruit springen. Dit is ook niet sterk veranderd tussen 2017 en 2019 (tabel 6.3).

Tabel 6.3 Kansen die cliëntenraad signaleert in 2019 (n=25) en 2017 (n=38) *Meerdere antwoorden mogelijk*

| Kansen Participatiewet | % 2019 | % 2017 |
|---|---------------|---------------|
| Regionale samenwerking in dienstverlening voor werkzoekenden leidt tot minder verschillen tussen de gemeenten | 36,0 | 44,7 |
| Regionale samenwerking in dienstverlening werkzoekenden leidt tot meer uitkeringsgerechtigden aan het werk | 36,0 | 36,8 |
| Werkgeversdienstverlening in de regio is verbeterd, meer banen beschikbaar voor de doelgroep | 32,0 | 23,7 |
| Praktijkroute banenafpraak leidt tot meer kansen op werk voor uitkeringsgerechtigden Participatiewet | 28,0 | 26,3 |
| Anders, namelijk... | 32,0 | 23,7 |

De cliëntenraden die een ander antwoord geven noemen onder meer: *er zijn geen kansen en er is weinig aandacht voor en besef van armoede en Gemeenten voeren zelfs binnen een samenwerkingsverband eigen beleid.*



A Bijlage: vragenlijst

Vragenlijst ervaringen van cliëntenraden met Participatiewet 2019

Deze vragenlijst gaat over de ervaringen van cliëntenraden met de Participatiewet. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie van SZW. Het rapport wordt eind 2019 aan de Tweede Kamer aangeboden.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. Het is mogelijk de vragenlijst in meerdere sessies in te vullen. Telkens als u op 'Verder' klikt, worden uw antwoorden automatisch opgeslagen. Als u de vragenlijst later weer opstart, komt u direct uit bij de vraag waar u gebleven was.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking!

Voor welke gemeente vult u deze vragenlijst in? Wat is de naam, functie en het e-mailadres van degene die de vragenlijst invult? Naar dit e-mailadres zal de rapportage gestuurd worden.

Gemeente:

Naam:

Functie:

E-mailadres:

Organisatie cliëntenparticipatie

1. Hoe is de cliëntenraad in uw gemeente georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - a. Een cliëntenraad voor werk en inkomen (Participatiewet/bijstand) voor 1 gemeente
 - b. Een cliëntenraad voor het bredere sociale domein voor 1 gemeente.
 - o Zo ja: Welke pijlers zijn hierin vertegenwoordigd? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - a. W&I
 - b. WMO
 - c. Jeugd
 - c. Een cliëntenraad voor werk en inkomen (Participatiewet /bijstand) voor meerdere gemeenten.
 - d. Een cliëntenraad voor het bredere sociale domein voor meerdere gemeenten.
 - o Zo ja: Welke pijlers zijn hierin vertegenwoordigd? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - a. W&I
 - b. WMO
 - c. Jeugd
 - e. Cliëntenraad is nog in oprichting
 - f. Anders, namelijk:
2. Hoeveel leden telt uw cliëntenraad? *Indien u het precieze aantal niet weet, willen we u vragen een schatting te doen.*

... leden



3. Hoeveel cliënten ('gebruikers' ondersteuning gemeente: uitkering, minimabeleid, re-integratie, zorg etc.) hebben zitting in de cliëntenraad in uw gemeente?
 - a. Hoeveel van deze cliënten behoren tot de doelgroep Participatiewet (deze cliënten kunnen ook zorg etc. ontvangen)?
 - b. Hoeveel van deze cliënten behoren tot de cliëntengroep sociaal domein (zonder cliënten die ook bij de doelgroep Participatiewet horen)?
4. Hoeveel leden zijn lid namens organisaties van cliënten / patiënten?

... leden
5. Hoe is regionaal de cliëntenraad georganiseerd?
 - a. Op niveau van samenwerkende gemeenten (subregio)
 - b. Op niveau van de arbeidsmarktregio
 - c. Cliëntenparticipatie op (sub)regionaal niveau is in voorbereiding
 - d. Cliëntenparticipatie is lokaal georganiseerd
 - e. Anders, namelijk:
6. Is de invoering van de Participatiewet op 1 januari 2015 aanleiding geweest om de organisatie van de cliëntenraad of de cliëntenparticipatie aan te passen? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - a. Ja, in onze gemeente is een raad gevormd voor werk en inkomen, inclusief de WSW → naar vraag 7
 - b. Ja, in onze gemeente is een cliëntenraad voor het sociaal domein ingericht (in of exclusief Jeugd) → naar vraag 7
 - c. Ja, wij hebben de samenstelling gewijzigd met het oog op de nieuwe doelgroep (voorheen behorende tot Wajong) → naar vraag 7
 - g. Ja, wij hebben een nieuwe manier gekozen om signalen van cliënten te ontvangen, zonder (cliënten)raad → naar vraag 7
 - o Zo ja: U geeft aan dat u een nieuwe manier heeft gekozen om signalen van cliënten te ontvangen. Kunt u een toelichting geven?
 - d. Anders, namelijk: → naar vraag 7
 - e. Nee, er zijn geen aanpassingen geweest → naar vraag 8
7. Welke voordelen ervaart u van deze aanpassing? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - a. Om één geluid te laten horen richting de gemeenteraad
 - b. Om bij te dragen aan ontschotting in de gemeentelijke uitvoering
 - c. Zo krijgen wij een beter beeld van wat de achterban belangrijk vindt
 - d. Anders, namelijk:
 - e. Geen voordelen
8. Werkt uw cliëntenraad samen met andere cliëntenraden of -organisaties? *Meerdere antwoorden mogelijk*
 - a. Ja, binnen onze gemeente werken we samen met andere gemeentelijke cliëntenraad (bijvoorbeeld sociaal domein, WMO) → naar vraag 9
 - b. Ja, we werken samen met cliëntenraden van zorginstellingen of cliëntorganisaties → naar vraag 9
 - c. Ja, we werken samen met andere cliëntenraden Werk en Inkomen (regio)gemeenten → naar vraag 9
 - d. Nee → naar vraag 10



9. Welke voordelen ervaart u van deze samenwerking met andere cliëntenraden?
Meerdere antwoorden mogelijk
- a. Kennis delen: inhoudelijk, wetstechnisch, jurisprudentie
 - b. Informatie uitwisselen over hoe je cliënten bereikt en signalen het beste kan opvangen
 - c. Informatie delen over hoe de overleggen met de gemeente het beste voorbereid en ingericht kunnen worden
 - d. Anders, namelijk:
 - e. Geen voordelen
10. In hoeverre vindt u uw cliëntenraad toegerust om een goede gesprekspartner van de gemeente te zijn?
- a. Voldoende toegerust
 - o Zo ja: Waar blijkt dat volgens u uit?
 - b. Beperkt toegerust
 - o Zo ja: Wat is nodig om dit te verbeteren?
 - c. Onvoldoende toegerust
 - o Zo ja: Wat is nodig om dit te verbeteren?
11. Ontvangt u voldoende inbreng van uw achterban voor uw advies aan en overleg met de gemeente?
- a. Wij ontvangen voldoende inbreng van de achterban
 - b. Wij ontvangen soms voldoende, soms onvoldoende inbreng
 - c. Wij ontvangen onvoldoende inbreng van de achterban
 - d. Wij zoeken onze achterban op
 - e. Door onze samenstelling is inbreng achterban voldoende
12. Wat zou u willen veranderen of verbeteren in de manier waarop u inbreng van uw achterban ontvangt?
13. Kunt u in enkele zinnen omschrijven welke successen uw cliëntenraad de afgelopen jaren heeft behaald?
14. En kunt u aangeven bij welke wensen of onderwerpen uw cliëntenraad geen gehoor krijgt bij de gemeente?

Overleg met gemeente

15. Hoe vaak is er overleg tussen de cliëntenraad en de gemeente? Hiermee bedoelen we alle overleggen bestuurlijk, directie en ambtenaren op basis van een agenda.
- ... keer per jaar
16. Wat is de aanleiding voor overleg tussen de cliëntenraad en de gemeente?
- a. Geen aanleiding, overleg is op vaste momenten
 - b. Verzoek van de cliëntenraad
 - c. Verzoek van de gemeente
 - d. Anders, namelijk:



17. Kunnen leden van de cliëntenraad onderwerpen voor de agenda van dit overleg aanmelden?
- Ja
 - Nee
 - Anders, namelijk:
18. Krijgt u de nodige informatie voor een goede deelname aan het overleg?
- Ja
 - Nee
 - Zo ja: Welke informatie mist er voor een goede deelname?
 - Anders, namelijk:
19. Over welke onderwerpen adviseert de cliëntenraad?
- Beleid van de gemeente
 - Uitvoering
 - Beide
20. Wat is het belangrijkste onderwerp dat u in het afgelopen jaar heeft geagendeerd voor het overleg met de gemeente?
21. Wat was het resultaat hiervan?
22. Zijn de volgende onderwerpen na de invoering van de Participatiewet besproken in het overleg tussen de gemeente en de cliëntenraad? *Ja – Nee- Onbekend*
- Dienstverlening voor nuggers
 - Dienstverlening voor schoolverlaters van het speciaal onderwijs of praktijkonderwijs
 - Dienstverlening voor mensen die wel in staat zijn het WML te verdienen (voorheen WWB groep)
 - Invulling van de tegenprestatie
 - Invulling van beschut werk
 - Invulling van jobcoaching
 - Gebruik van instrument LKS
 - h.** Kostendelersnorm
 - Inkomstenvrijlating voor mensen die werken met urenbeperking

Per antwoord 'ja' op a t/m i vragen:

23. Heeft uw inbreng op dit onderwerp invloed gehad op het beleid of de uitvoering van de gemeente?
- Ja, duidelijke invloed
 - Zo ja: Welke inhoudelijke invloed had de cliëntenraad op dit onderwerp?
 - Ja, enige invloed
 - Zo ja: Welke inhoudelijke invloed had de cliëntenraad op dit onderwerp?
 - Nee, geen invloed
 - Is nog niet bekend



24. Bij welke andere onderwerpen heeft de inbreng van de cliëntenraad invloed gehad op het beleid of de uitvoering van de gemeente?

25. Hoe tevreden bent u met de manier waarop de gemeente uw inbreng gebruikt?

- a. Heel ontevreden
- b. Ontevreden
- c. Niet tevreden, niet ontevreden
- d. Tevreden
- e. Heel tevreden

Kunt u uw antwoord toelichten?

Inzet van en ervaringen met instrumenten van de participatiewet

26. Heeft de gemeente het beleid voor de inzet van de (re-integratie) instrumenten van de Participatiewet met de cliëntenraad overlegd (voor welke doelgroep wordt het instrument ingezet, welke criteria voor inzet worden gebruikt etc.)?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Onbekend

Als antwoord a bij vraag 26 → naar vraag 27. Anders naar vraag 28.

27. Kunt u van de volgende instrumenten zeggen of het beleid voor de inzet van dit instrument is besproken? *Beleid is besproken / Beleid is niet besproken / Onbekend, geen zicht op*

- a. Ondersteuningstraject bij het vinden van werk (voortrajecten, directe bemiddeling/matching)
- b. Sollicitatietraining
- c. Scholing
- d. Stages,
- e. participatieplaatsen
- f. Tijdelijke loonkostensubsidie (niet specifiek voor banenafpraak)
- g. Sociale activering
- h. Werken met behoud van uitkering

28. Hoe beoordeelt u de inspanningen van de gemeente om in contact te komen met niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers)?

- a. Positief, gemeente zoekt doelgroep actief op via publieke media (inclusief website van de gemeente) en/of sociale wijkteams
- b. Negatief, de gemeente wacht of deze groep zich zelf meldt bij de gemeente
- c. Het is de cliëntenraad niet bekend wat het beleid van de gemeente is om in contact te komen met nuggers
- d. Anders, namelijk:



29. Heeft de gemeente de beleidskeuzes over de inzet van Loonkostensubsidie (LKS) met de cliëntenraad overlegd (bijvoorbeeld bepaling van de loonwaarde, duur van de inzet) *Het gaat hier om het instrument Loonkostensubsidie voor de banenafpraak.*
- Ja
 - Nee
 - Onbekend
30. Welke signalen bereiken u over de inzet van Loonkostensubsidie?
- Voor mensen met een lage loonwaarde wordt LKS niet ingezet
 - LKS wordt, ongeacht de loonwaarde, in deze gemeente heel beperkt ingezet
 - LKS wordt voor een brede doelgroep met uiteenlopende loonwaarde ingezet door de gemeente
 - Na afloop van de periode voor de forfaitaire LKS (starten met standaard 50% loonwaarde) is het moeilijk om de loonwaarde aan te passen
 - Anders, namelijk:
 - Geen signalen
31. Vindt u dat er maatwerk wordt geleverd bij de invulling van de nieuwe beschut werk plaatsen?
- Ja, er wordt echt gekeken welke plek en welke begeleiding iemand nodig heeft
 - Redelijk, het wordt vooral ingevuld als groepsdetachering bij reguliere bedrijven
 - Redelijk, het wordt vooral ingevuld bij organisaties voor arbeidsmatige dagbesteding
 - Er is weinig verschil met sociale werkvoorziening zoals die al bestond
 - Anders, namelijk:
 - Er zijn nog geen ervaringen
32. Hebben cliënten de mogelijkheid om zelf een Jobcoach te kiezen?
- Ja, volledige vrijheid
 - Ja, keuze uit jobcoaches van vooraf gekozen organisatie(s)
 - Nee
 - Onbekend
33. Welke ervaringen hebben cliënten in uw gemeente met de inzet van het instrument Jobcoach?
- Meerdere antwoorden mogelijk*
- Werknemers zijn positief hierover
 - Werknemers vinden dat ze te weinig begeleiding van de Jobcoach krijgen
 - Werknemers vinden dat ze te weinig keuze uit jobcoaches hebben
 - De kwaliteit van de jobcoaches is niet altijd voldoende
 - De kwaliteit van de jobcoaches is goed
 - Dit is een goed instrument voor de werknemers die het nodig hebben
 - In onze gemeente is (nog) weinig ervaring, het wordt niet zo vaak ingezet
 - Anders, namelijk:
 - Hier heeft onze cliëntenraad geen zicht op



34. Hoe beoordeelt u uw gemeente in de toepassing van verplichtingen en maatregelen?
- Streng
 - Gemiddeld
 - Mild
 - Weet niet
35. Welke signalen ontvangt de cliëntenraad over de ervaringen met de verplichtingen en maatregelen? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Meer bereidheid tot inspannen voor werk van de uitkeringsgerechtigden
 - Minder bereidheid tot inspannen voor werk van de uitkeringsgerechtigden
 - Toegenomen schulden / sociale problematiek
 - Toegenomen onduidelijkheid bij cliënten over de regels
 - Toegenomen angst, onzekerheid bij cliënten over de regels
 - Meer zaken van bezwaar en beroep (gegrond en ongegrond)
 - Anders, namelijk:
 - Geen verschil met voorheen
 - Geen signalen
36. Is er in uw gemeente voor cliënten van de Participatiewet ook onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar (artikel 2.2.4 in de WMO)?
- Ja
 - Nee
 - Niet bekend
37. Worden cliënten die onder de Participatiewet vallen in uw gemeente gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?
- Ja
 - Nee
 - Niet bekend

Samenwerking

38. Werkt uw gemeente samen bij de uitvoering van de Participatiewet?
- Nee, de Participatiewet wordt geheel door onze eigen gemeente uitgevoerd
 - Ja, (een deel van) de Participatiewet wordt door de gemeente uitgevoerd met UWV als adviseur
 - Ja, (een deel van) de Participatiewet wordt door een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie van meerdere gemeenten in de (sub)regio uitgevoerd
 - Ja, (een deel van) de Participatiewet wordt uitgevoerd bij een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie van één of meerdere gemeenten waar ook een (voormalig) SW-bedrijf bij betrokken is
 - Anders, namelijk:
 - Onbekend



Als antwoord b t/m e bij vraag 38 → naar vraag 39. Anders naar vraag 40.

39. Hoe ervaren cliënten en cliëntenraden de samenwerking van gemeenten met andere partijen bij de uitvoering van de Participatiewet (met meer gemeenten)? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- a. Meer expertise beschikbaar door samenwerking
- b. Duidelijkheid voor burgers, iedereen in de regio krijgt dezelfde dienstverlening
- c. Duidelijkheid voor werkgevers, in de regio is dezelfde dienstverlening beschikbaar
- d. Betere matching naar werk mogelijk door betere afstemming van regionale vraag en aanbod
- e. Beleidsmatige verschillen tussen de gemeenten nemen af
- f. Beleidsmatige verschillen tussen de gemeenten blijven bestaan
- g. Anders, namelijk:
- h. Cliënten merken daar niets van

40. Wordt binnen uw gemeente *de uitvoering* op de terreinen van de drie decentralisaties sinds 2015 (meer) op elkaar afgestemd?

- a. Ja, er is samenhang in de uitvoering op alle drie de terreinen
- b. Gedeeltelijk, vooral samenhang tussen jeugdzorg en Participatiewet
- c. Gedeeltelijk, vooral samenhang tussen Participatiewet en WMO
- d. Gedeeltelijk, vooral samenhang tussen jeugdzorg en WMO
- e. De schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en armoedebeleid zijn onderdeel van 3d-dienstverlening, de dienstverlening voor uitkering en werk niet
- f. Samenhang in de uitvoering is in ontwikkeling
- g. Meer samenhang in de uitvoering is wel wens, moet nog ontwikkeld worden
- h. Anders, namelijk:
- i. Nee
- j. Onbekend

Als a t/m e in vraag 40 → naar vraag 41. Anders naar vraag 42.

41. Welke signalen bereiken de cliëntenraad over het resultaat van deze afstemming? *Meerdere antwoorden mogelijk*

- a. Burgers met complexe problemen worden sneller geholpen
- b. Burgers met complexe problemen moeten langer wachten voor ze geholpen worden
- c. Er is minder discussie over de inzet van instrumenten (en bijbehorende middelen) uit de verschillende onderdelen van het sociaal domein, omdat de burger centraal staat en niet de wet- en regelgeving
- d. Cliënten worden met meer begrip benaderd, er ligt minder druk op uitstroom naar werk
- e. Cliënten worden van het kastje naar de muur gestuurd, het is niet duidelijk wie de regie heeft
- f. Cliënten krijgen te maken met tegenstrijdige eisen
- g. Anders, namelijk:



Algemene ervaringen en verwachtingen

42. Op basis van de signalen en ervaringen die u als cliëntenraad hoort, welk effect hebben de Participatiewet en de banenafspraken dan volgens u tot nu toe u op de werkkansen voor *de doelgroep met een arbeidsbeperking die niet het WML kan verdienen*?
- Positief, want:
 - Geen effect
 - Negatief, want:
- Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten.
43. Op basis van de signalen en ervaringen die u als cliëntenraad hoort, welk effect hebben de Participatiewet en de banenafspraken volgens u tot nu toe op de werkkansen voor *de voormalige WWB-doelgroep die het WML of meer kan verdienen*?
- Positief, want:
 - Geen effect
 - Negatief, want:
- Als u wilt, kunt u uw antwoord toelichten.
44. Welke knelpunten of risico's signaleert de cliëntenraad wat betreft de Participatiewet op dit moment of voorziet u voor de toekomst? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Er is onvoldoende budget voor de ondersteuning van de nieuwe doelgroep Participatiewet
 - Er ligt teveel nadruk op de verplichtingen waardoor cliënten veel druk ervaren
 - De verplichting beschut werk (oud en nieuw) neemt een te groot deel van budget in beslag waardoor andere dienstverlening blijft liggen
 - De hoge instroom van statushouders leidt tot concurrentie met de bestaande en nieuwe doelgroep Participatiewet
 - Aanbod van banen voor de doelgroep bij werkgevers blijft achter
 - Het is moeilijk voor mensen om uit een situatie van armoede te komen
 - Anders, namelijk:
45. Welke kansen ervaart u als cliëntenraad op dit moment binnen de Participatiewet of voorziet u voor de toekomst? *Meerdere antwoorden mogelijk*
- Regionale samenwerking in dienstverlening voor werkzoekenden leidt tot minder verschillen tussen de gemeenten
 - Regionale samenwerking in dienstverlening werkzoekenden leidt tot meer uitkeringsgerechtigden aan het werk
 - Werkgeversdienstverlening in de regio is verbeterd, meer banen beschikbaar voor de doelgroep
 - Praktijkroute banenafspraken leidt tot meer kansen op werk voor uitkeringsgerechtigden Participatiewet
 - Anders, namelijk:
46. Tot slot kunt u hier nog andere ervaringen of overwegingen kwijt die u in het kader van dit onderzoek wilt meegeven.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!
U ontvangt een link naar het onderzoeksrapport als dit in het najaar van 2019 openbaar is.