

Cliëntenperspectief bij onderzoek

In het programma 'vakkundig aan het werk' is de nodige aandacht voor cliëntenparticipatie. Wat is nu het belang van cliëntenparticipatie bij onderzoek? Hier een korte toelichting daarop. Overigens geldt deze toelichting evengoed voor al het onderzoek dat gemeente, UWV of SVB uitvoert of laat voeren.

Het beste medicijn is belang van cliënt

Het is in het belang van cliënten dat de dienstverlening op kennis is gebaseerd. Als je naar de dokter gaat, wil de beste behandeling, het beste medicijn. Daarom wordt er in de gezondheidszorg veel onderzoek gedaan naar wat werkt, voor wie, wanneer en waarom. Nu wordt geïnvesteerd in kennis hoe cliënten het beste aan het werk kunnen komen, hoe ze met het meeste succes uit de schulden kunnen komen. Een cliëntenraad komt op voor de belangen van de cliënten van de sociale dienst en heeft er dus alle belang bij dat er meer kennis komt van wat werkt, dat de gemeente gebruik maakt van die kennis en wel modelgetrouw.

Cultuuromslag ook bij cliëntenraden

Het programma Vakkundig aan het werk staat in het teken van een cultuuromslag: de dienstverlening meer baseren op hardere kennis. Dit is voor gemeenten een omslag en daarmee ook voor cliëntenraden. Naast ervaringsdeskundigheid is kennis over wat werkt voor cliëntenraden een belangrijk agendapunt in het overleg met gemeenten. Als de gemeente voorstellen doet, zullen cliëntenraden vaker gaan vragen: waarom denkt de gemeente dat daarmee ook de juiste effecten worden bereikt? Of: wordt daar ook wetenschappelijk onderzoek naar gedaan of het voorstel ook echt werkt? Cliëntenraden zouden de gemeente ook kunnen adviseren beter gebruik te maken van effectieve interventies. Kortom: cliëntenraden zullen beter hun doelen bereiken door gebruik te maken van kennis die er is.

Het is ook heel belangrijk dat cliëntenraden betrokken raken bij onderzoek omdat zij zo beter leren ontdekken wat de waarde van kennis is. Zo is die cultuuromslag beter te maken.

'Niet over maar met ons'

Belangrijk bij cliëntenparticipatie is het uitgangspunt dat cliënten overleg hebben met hun gemeente over beleid en uitvoering van de Participatiewet. Dit is ook wettelijk vastgelegd. Het 'Niet over-ons-maar-met-ons' principe. Belangrijk hierbij is dat een ingestelde cliëntenraad, een permanente functie vervult. Een cliëntenraad speelt in beginsel gedurende de gehele beleidscyclus zijn rol (meedenken, adviseren, monitoren), dus ook met betrekking tot kennis (inzetten onderzoek, uitvoeren onderzoek en bespreken wat de resultaten betekenen voor beleid en uitvoering). Daarom is in de tekst van het programma Vakkundig aan het werk ook aangegeven dat een cliëntenraad op bestuurs-/managementniveau betrokken is als het bijvoorbeeld gaat om wat met de opbrengsten van onderzoek wordt gedaan.

Verspreiding kennis

Bij de verspreiding van de resultaten zijn cliëntenraden net zo goed een doelgroep. Dat wordt overigens nog vaak vergeten, de focus ligt op de uitvoerders en beleidsmakers. Het benieuwd zijn naar kennis, het vinden van kennis, meepraten over kennis en onderzoek zijn nieuwe kwaliteiten van cliëntenraden. Daarom is het belangrijk dat cliëntenraden worden uitgenodigd op bijeenkomsten waar over kennis wordt gesproken. En ook kenbaar maken dat ze uitgenodigd willen worden. Niet alleen als er resultaten zijn van onderzoek van de eigen gemeente, maar juist ook van andere gemeenten geeft kennis veel meer waarde (leren van anderen). Gelukkig zien we steeds vaker leden van cliëntenraden op kennisbijeenkomsten, maar nog wel te weinig.

Cliëntenperspectief en Kwaliteit

Bij voorstellen van het onderzoek is het voor leden van cliëntenraden wenselijk een aantal zaken scherper van elkaar te onderscheiden. Wat is hierbij nu het perspectief en de betrokkenheid van cliënten?

Interviewen van cliënten.

Is in zichzelf geen cliëntenperspectief. Het interviewen van cliënten betreft benodigde dataverzameling om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Wat hier wel van belang is: Wordt de ervaring/waardering van de cliënt onderzocht, ook die van hen waar de interventie niet voor werkte. Ook de groep waar een interventie averechts voor werkt, moet in het eindoordeel een plaats krijgen.

Voorbeeld: de verplichte wachttijd. Gemeenten vinden die effectief omdat minder jongeren een uitkering aanvragen. Intussen weten we dat kwetsbare jongeren daardoor in grote problemen raken en dan is het de vraag of die effectiviteit niet te eenzijdig is onderzocht.

Opletpunten bij dataverzameling onder cliënten en rol cliëntenvertegenwoordigers

Er zijn drie redenen om goed te bezien of cliënten een betrouwbare bron zijn. Hier kunnen cliëntenraden en –organisaties mogelijk behulpzaam zijn.

- Bij cliënten van de sociale diensten bestaat een grote angst voor de gemeente (sancties, het gaat immers om je inkomen). Ook al is het onderzoek niet te herleiden naar personen, de kans is groot dat mensen sociaal wenselijk antwoorden geven, zeker over bejegening, oordelen over meewerken re-integratie. Als een cliëntenraad achter het onderzoek staat en de wijze van dataverzameling, kan de betrokken cliëntenraad respondenten vragen mee te werken zodat de vragenlijst eerlijk wordt ingevuld.
- Bij cliënten ligt de ervaringswereld ver van de systeem- en onderzoekswereld vandaan, met als gevolg dat vragenlijsten slecht begrepen kunnen worden. Cliëntenraden kunnen helpen door vragenlijsten te beoordelen op begrijpelijkheid en volledigheid.
- Bij bepaalde onderzoeksvragen moeten soms specifieke cliënten worden geïnterviewd. Die vragen moeten zo gesteld zijn dat die ook goed beantwoord kunnen worden. Vragen kunnen te ingewikkeld geformuleerd zijn waardoor bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking ze niet goed kunnen beantwoorden. Om te weten of de vragen voor deze groep te begrijpen zijn, zou een cliëntenorganisatie gevraagd kunnen worden om mee te denken over de vragenlijsten.

Begeleiding projecten

Het is belangrijk dat ook tijdens een project een cliëntenraad het project begeleidt. De opzet, tussentijdse resultaten, concept conclusies zijn zaken die het beste besproken worden met in begrip van het perspectief van cliënten. Een plek in de begeleidingscommissie of Klankbordgroep zijn daarom logische plaatsen om mee te denken en te praten.

Bij een samenwerking van meerdere gemeenten, zouden cliëntenraden gevraagd kunnen worden een vertegenwoordiger te benoemen die wordt gevoed door vertegenwoordigers uit andere gemeenten (en daarmee kan voor vervanging worden gezorgd als dat nodig is). Cliëntenraden zullen hier over af moeten stemmen.