

2011-03 Burgerparticipatie leidt tot betere publieke diensten, ook in de Wmo

De burger staat in hoog aanzien bij het Nederlandse bestuur. Meer burgerparticipatie wordt vrij algemeen bepleit. In krimpgebieden (bijv. Brabant) vormen burgers hun eigen sociaal-culturele voorzieningen. Zij lopen voor op het bestuur. Burgers hebben kennis en creativiteit. Waarom zou je ze ook niet 'inhuren' om bezuinigingen vorm te geven? Zie 'Met hulp van de burger', BB 18 februari 2011. Wethouders lijken deze 'co-creatie' wel te zien zitten. Bestuurskundigen waarschuwen voor cosmetische participatie bij politiek gekleurde besluitvorming. Pas op voor 'de dode mus'. Dit roept de vraag op waarom burgerparticipatie geen grotere rol krijgt in minder politiek geladen besluitvorming: de verbetering van de dienstverlening. Burgerparticipatie in de vorm van bijvoorbeeld focusgroepen levert prima resultaten op. Burgers blijken zeer materiedeskundig te zijn.

Betere dienstverlening.

Verbetering van de publieke dienstverlening is voor bijna alle gemeenten een issue. Het komt terug in bijna 70% van de collegeakkoorden. Bijna alle publieke instellingen willen klantgerichtere dienstverlening bieden. Publieke instellingen zijn van origine aanbodgericht. Het wordt steeds meer gebruikelijk om te luisteren te leggen bij je klanten (burgers en ondernemers). Als de politiek besloten heeft tot de Wmo, dan is het effectief deze zo goed mogelijk uit te voeren. Dat klinkt logisch. Op het gebied van de uitvoering kunnen gemeenten veel van hun klanten leren. Het is nuttig eerst goed te luisteren naar burgers: wat gaat goed, wat niet en hoe kan de uitvoering beter. Een goed middel blijkt de focusgroep te zijn. Dat is een gesprek tussen ca 10 burgers die ervaring hebben met een bepaalde vorm van dienstverlening, onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider. In een informele setting worden de deelnemers aangemoedigd hun ervaringen uit te wisselen. Doordat ze op elkaar kunnen reageren ontstaat een verdieping van inzichten en worden de behoeften van klanten zichtbaar. Als voorbeeld is in november 2010 een focusgroep gehouden met klanten van het Wmo-loket in de relatief goed presterende gemeenten Woudenberg en Roosendaal. Klanten bleken uiterst ervaringsdeskundig. Zij konden haarscherp aangeven wat beter kan en hoe. Op basis van deze inzichten wilden deze gemeenten hun dienstverlening verbeteren. Zij willen duidelijke beloften doen (z.g. servicenormen) en deze aan de klanten kenbaar maken. Zo ontstaat een prikkel om naar deze beloften te werken. Dat wordt door klanten van de Wmo zeer op prijs gesteld. Zij zitten vaak in een kwetsbare positie die bovendien op het moment van het doen van een aanvraag nieuw is.

Participatie via focusgroepen.

Op basis van de focusgroepen zijn servicenormen ontwikkeld die gemeentelijke organisaties helpen hun dienstverlening (nog) beter op orde te brengen. Servicenormen helpen niet alleen de klanten maar ook de organisatie die zodra de servicenormen zijn gepubliceerd daarnaar (beter) gaan presteren. Uit de focusgroep kwamen servicenormen naar voren die breed toepasbaar lijken zoals:

- U kunt van te voren verzoeken het intakegesprek bij u thuis te voeren (goed zicht op de situatie) of op het gemeentehuis in een aparte spreekkamer (privacy).
- Nadat u de hulpvraag heeft geformuleerd vat de hulpverlener uw vraag samen en vraagt of die goed is weergegeven
- Na uw intakegesprek is het nuttig dat u weet waar u aan toe bent. U krijgt een afsprakenlijstje mee (of toegestuurd) waarin duidelijk staat:
 - * de termijn waarop u uitsluitel krijgt
 - * waarop u precies recht hebt op basis van de beslissing en de termijn waarbinnen uitvoering van een aanpassing van de situatie plaatsvindt
 - * hoe de samenwerking tussen gemeente en CIZ geregeld is (wie doet wat?)
 - * de wijze waarop de betaling van (eventuele) rekeningen plaatsvindt
 - * hoe u kunt aangeven dat u een hulpmiddel niet meer nodig heeft
 - * een moment waarop de na-controle plaatsvindt
- Wij volgen of de geboden hulp uw zelfredzaamheid verhoogt dan wel of er aanleiding is voor nieuwe hulp en checken dit binnen 3 maanden na de gemaakte aanpassing of geleverde hulp.
- Uw aanvraag wordt binnen x dagen bevestigd
- Uw aanvraag wordt afgehandeld binnen x weken
- Op uw verzoek kunnen wij u aangeven hoe het met uw aanvraag staat.
- Wij beantwoorden uw brief / e-mail binnen 5 werkdagen
- De wachttijd aan het loket is maximaal 15 minuten
- Heeft u een afspraak, dan wordt u binnen 5 minuten geholpen

- Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Daarna wordt u binnen 3 dagen persoonlijk gebeld, wordt een oplossing voorgesteld en - indien aan de orde - een excuus aangeboden.

Uiteraard kunnen servicenormen op veel dienstverleningaspecten worden toegepast. Servicenormen publiceren is ook een zaak van verwachtingenmanagement. Fijn om te weten waar je aan toe bent. En voor de gemeente efficiënt. Het voorkomt bijvoorbeeld dat klanten te vroeg aan de lijn hangen met vragen over de status van afspraken. Het gesprek met burgers van vlees en bloed geeft ook motivatie processen daadwerkelijk aan te pakken, waarbij steeds meer gemeenten gebruik maken van het lean vormgeven van processen.

De deelnemende burgers hebben - in genoemd geval - allen een korte samenvatting van het gesprek gekregen van 1 à 2 A4-tjes. Want ze vertellen graag hun verhaal, maar willen ook iets terughoren. Daarnaast vormen transparante servicenormen van een gemeente een mooi sluitstuk op het verzoek aan burgers te participeren om de dienstverlening op een hoger plan te brengen.