

**College van Gedeputeerde Staten**  
***statenvoorstel***

Datum : 8 september 2009  
Afdeling : MOW  
Registratienummer: 2009INT247822  
Griffioen

Nummer PS :  
Commissie : WMC  
Portefeuillehouder : Haak-

---

**Titel** : Evaluatieonderzoek CliëntenBelang Utrecht

---

**Inhoudsopgave**

Ontwerpbesluit pag. 4  
Toelichting pag. 5-9

Bijlage(n):

1. Rapport Evaluatieonderzoek CliëntenBelang Utrecht

---

Aan Provinciale Staten,

**Inleiding**

Provincie Utrecht subsidieert CliëntenBelang Utrecht, sinds 1 januari 2006 opgericht als werkorganisatie van zes cliënt- en patiëntorganisaties:

- 1.) Provinciale Federatie van Ouderverenigingen Utrecht
- 2.) Provinciaal Gehandicaptenplatform Utrecht
- 3.) Provinciaal Patienten/Consumenten Platform Utrecht
- 4.) Provinciaal Utrechts WAO-beraad
- 5.) Samenwerkende Bonden van Ouderen
- 6.) Provinciaal Platform GGz Utrecht

De kerntaken van CBU zijn:

- informatie en ondersteuning bieden aan (alle) individuele burgers op het terrein van het verzekeringsstelsel, het uitkeringsstelsel en de zorg;
- de kwaliteit van diensten voor burgers gaan monitoren en zonodig verbeteringen bewerkstelligen;
- als ‘coutervailing power’ optreden richting zorgverzekeraars, zorgaanbieders en beleidsmakers ten behoeve van goede voorzieningen tegen een betaalbare prijs;
- lokale platforms ondersteunen voor een krachtige cliënteninbreng in de gemeenten in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

## Voorstel

Hierbij wordt voorgesteld de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek plus de hierna geformuleerde voorstellen voor vervolgsbeleid vast te stellen:

- t.b.v. professionalisering (aanbeveling 3.) ten eerste in 2009 tijdelijk een extern organisatiedeskundige te faciliteren en ten tweede de egalisatiereserve over 2008, 2009 en 2010 voor CBU vrij te stellen om te werken aan de aanbevelingen ter professionalisering (voorstellen van CBU);
- CBU te verzoeken het doel om jongeren en allochtonen beter te bereiken op te nemen in het werkplan 2010 en de meerjarenplanning, in afstemming en zo mogelijk samenwerking met JIJ Utrecht en Alleato;
- als Provincie voor 1 januari 2010 de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de accountmanager voor CBU te herijken op basis van de uitwerking van de aanbevelingen;
- CBU te verzoeken voor 1 januari 2010 in een plan inzichtelijk te maken hoe de kwetsbaarheid in de aansturing van de organisatie verminderd wordt (gerelateerd aan inzet deskundige);
- als Provincie Utrecht in 2012 een nieuw evaluatieonderzoek CliëntenBelang Utrecht uit te besteden met een vergelijkbare vraagstelling.

## Gevolgen voor de middelen: nee

Begrotingspost: CliëntenBelang Utrecht oorspronkelijk beschikbaar (prijspeil 2009):

€ 739.000,-

reeds eerder aangewend: € 0,-

voorstel nu aan te wenden: € 739.000,-

Het huidige subsidiebedrag van € 764.000,- wordt volgens eerdere besluitvorming door de Provinciale Staten op 22 december 2007 met ingang van 2010 verlaagd naar € 739.000,- . Dit behelst een vermindering van het deelbudget voor de Bouwkundig Adviseur Toegankelijkheid (BAT) van € 79.000,- naar € 52.000,- ten behoeve van privatisering van de BAT functie (zie eerdere besluiten en financiën).

Het faciliteren van een externe deskundige a € 50.000,- gebeurt budget neutraal (wordt bekostigd vanuit de egalisatiereserve met een eventuele aanvulling vanuit het werkbudget AWBZ Zorg (budgetnr. 533720)).

Begrotingswijziging

Nee



*provincie* 1612 *Utrecht*

Gedeputeerde Staten,

voorzitter, R.C. Robbertsen

secretaris, Drs. H.H. Sietsma



**Ontwerp-besluit**

Provinciale Staten van Utrecht;

Op het voorstel van Gedeputeerde Staten van 26 oktober 2009 , afdeling MOW, nummer 2009INT247822;

Gelezen de toelichting bij het Statenvoorstel inclusief de Bijlagen;

Besluiten:

1. In te stemmen met de conclusies en aanbevelingen van het Evaluatieonderzoek CliëntenBelang;
2. In te stemmen met het voorgaande voorstel tot uitwerking hiervan.

voorzitter,

griffier,



## Voorgeschiedenis

### *Evaluatieonderzoek*

Bureau Lysias heeft in opdracht van de Provincie Utrecht een onafhankelijk evaluatieonderzoek van CliëntenBelang Utrecht uitgevoerd over de periode 2006-2008 met als doel inzichten te verwerven met betrekking tot vervolgbeleid. De huidige subsidierelatie of hoogte van de subsidie staat niet ter discussie. Aandachtspunten in het onderzoek zijn de effectiviteit, efficiency, prijs-kwaliteit verhouding van de activiteiten van CliëntenBelang Utrecht en de invulling van de relatie opdrachtgever-opdrachtnemer. Het onderzoek heeft inzichten opgeleverd ten behoeve van het vervolgbeleid van zowel de Provincie als CliëntenBelang Utrecht.

Lysias concludeert:

### *wat betreft effectiviteit*

- a) dat CBU intern succesvol heeft gewerkt aan de integratie van de werkorganisatie, het bestuur en het bovensectoraal denken;
- b) dat CBU extern doelgericht werkt aan de informatievoorziening, het verbeteren van de kwaliteit van diensten en voorzieningen en het ondersteunen van lokale platforms; waarbij jongeren en allochtonen nog te weinig bereikt worden;
- c) dat CBU zich nog grotendeels bevindt in de activiteitengeoriënteerde ontwikkelingsfase met minder beheersing van de processturing en de informatiestromen, waaronder feedback op de resultaten vanuit opdrachtgevers en klanten;

### *wat betreft efficiëntcy*

- d) de kwaliteit en de efficiëntcy van de meeste interne werkprocessen op orde met verbetermogelijkheden door een meer SMART formulering van de doelen van de organisatie, beter gebruik van ICT-toepassingen en een (scholings)plan voor meerdere jaren;

### *wat betreft opdrachtgever-opdrachtnemerschap*

- e) de Provincie Utrecht zou de beoogde maatschappelijke effecten explicieter kunnen vertalen naar de te verwachten bijdrage van CliëntenBelang Utrecht terwijl CliëntenBelang Utrecht beter kan aansluiten bij deze verwachtingen door deze als leidraad te nemen in een efficiëntere planvorming en uitvoering;

### *wat betreft prijs-kwaliteit*

- f) Dat CBU erin slaagt een groeiend deel aan marktomzet te verwerven. Het uurtarief is aan de stevige kant. Over het algemeen zijn de externe opdrachtgevers tevreden; vanuit de Provincie zijn er ook iets kritischer geluiden wat betreft het behalen van de resultaten en de efficiëntcy.

Lysias beveelt aan (evaluatierapport p. 40):

- 1.) de onafhankelijke positie van CliëntenBelang Utrecht te borgen door met subsidie te voorkomen dat CBU geheel markt afhankelijk wordt;
- 2.) meerjarenafspraken te maken op basis van een meerjarenbegroting;



- 3.) de (subsidie)relatie provincie – CliëntenBelang Utrecht te verbeteren door betere afstemming tussen de verwachte bijdrage van CBU aan het provinciaal beleid enerzijds en het meer SMART formuleren van de te leveren prestaties als bijdrage aan de beoogde maatschappelijke effecten anderzijds;
- 4.) het bereiken van jongeren en allochtonen te verbeteren;
- 5.) de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de accountmanager bij de Provincie voor CliëntenBelang Utrecht te herijken op basis van de aanbevelingen;
- 6.) interne verbetermaatregelen bij CBU te treffen zoals een meerjarig scholingsplan, ICT-plan en evaluatiesysteem, als opmaat om uit te groeien naar een meer procesgeoriënteerde organisatie;
- 7.) de kwetsbaarheid in de aansturing van de organisatie te verkleinen.

#### **Kantttekeningen**

-

#### **Overwogen oplossingsrichtingen en alternatieven**

-

#### **Bestuurlijke dilemma's / politieke gevoeligheid**

-

#### **Eerdere besluiten en financiën**

Vanaf de initiatie van CBU als werkorganisatie per 1 januari 2006 (tijdelijke werknaam: Klaverblad) heeft de Provincie aan CBU naast de basissubsidie van € 503.000,- (prijsspeil 2005) de volgende ondersteunende tijdelijke extra gelden verstrekt:

- a. € 200.000,- aan frictiekosten in 2005 en 2006 t.b.v. de vormgeving van de nieuwe werkorganisatie (in 2006 heeft de Provincie hiertoe een door CBU te declareren bedrag van € 200.000,- vastgesteld / PS2005ZCW09)
- b. € 150.000,- als een flexibel krediet voor maximaal drie jaar (2006 t/m 2008) om de werkorganisatie uit te dagen invulling te geven aan programma- en projectactiviteiten. 'Het is de bedoeling dat de nieuwe werkorganisatie haar projectactiviteiten substantieel verhoogt m.b.v. projectgelden van derden.' (Zie Statenvoorstel PS-vergadering 10 oktober 2005 / PS2005ZCW10). Volgens besluit van de Provinciale Staten is dit per 2009 afgebouwd en is de provinciale basissubsidie met € 150.000,- euro omlaag gegaan. Deze bedraagt € 764.00,- ;

Op 17 december 2007 is door de Provinciale Staten besloten dat de subsidie voor BAT blijft bestaan, maar afgebouwd wordt van 100% in 2008 naar 75% in 2009 en naar 50% in 2010 en verder, ten behoeve van privatisering van de functie. In 2010 vindt dus nog een verlaging plaats van het deelbudget voor BAT (Bouwkundig Adviseur Toegankelijkheid) van € 79.000,- naar € 52.000,-. CBU blijkt succesvol te zijn om in groeiende mate inkomsten te genereren uit marktgerichte projectactiviteiten (zie conclusie onderzoeksrapport: f en jaarrekening CBU 2008));

Egalisatiereserve: CBU heeft in 2008 een winst gemaakt van € 135.000,-. In de algemene subsidie-verordening is geregeld hoe hiermee moet worden omgegaan, namelijk dat tot 10% van de subsidie zoals die is vastgesteld voor het tweede jaar, voorafgaand aan het betreffende jaar kan worden behouden'. CliëntenBelang Utrecht kan € 86.500,- als egalisatiereserve behouden en zal met € 30.567,78 worden gekort op het definitieve subsidiebedrag van 2008. Het voorstel is nu een dergelijke korting in 2008 t/m 2010 niet plaats te laten vinden, maar



volledig te besteden aan professionalisering volgens de aanbevelingen van het evaluatierapport (plus in 2009 de bijdrage van CBU aan het evaluatieonderzoek).

### **Argumenten**

CliëntenBelang Utrecht is als belangenorganisatie voor cliënten en patiënten een welkome partner voor de Provincie Utrecht. Met de oprichting van de werkorganisatie CBU is een einde gekomen aan de ongewenste versnippering in de Utrechtse cliënten-/patiëntenbeweging. Expertise wordt gebundeld en het vergroot de herkenbaarheid en bereikbaarheid van de organisatie. CBU is een belangrijke speler in het veld van zorgorganisaties, zorgverzekeraars en overheden omdat alleen CBU werkt vanuit het zuivere cliëntperspectief. Bij de andere actoren spelen ook professionele belangen, financiële belangen en marktmacht. CBU staat als koepelorganisatie van diverse patiënt- en cliëntorganisaties dicht bij de mensen waar het om gaat. CBU werkt vanuit de kracht van ervaringsdeskundigheid. Mensen die door eigen ervaring weten wat een ziekte of beperking betekent en dit een plek hebben gegeven in het eigen leven, hebben veelal de kunde en de gedrevenheid om lotgenoten te helpen. Tegelijkertijd heeft CBU als koepelorganisatie de mogelijkheid de verschillende sectorale cliëntperspectieven vanuit een bepaald abstractieniveau te vertalen naar algemeen beleid ten behoeve van mensen met een ziekte of beperking. CBU werkt tevens vanuit een breder perspectief dan zorg en ondersteuning en komt ook op voor behoeften op andere maatschappelijke terreinen, bijvoorbeeld vanuit Agenda 22 voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Kortom, het belang van een organisatie als CliëntenBelang Utrecht dient niet onderschat te worden. In groeiende mate komt dit geluid ook vanaf de kant van product- en dienstenaanbieders en beleidsmakers die beter willen aansluiten bij de behoeften van de mensen waar het om gaat.<sup>1</sup>

CBU dient adequaat te worden toegerust om haar taak optimaal te kunnen vervullen. De werkorganisatie 'staat' en CBU weet zich te profileren in de markt. Remmende factor is echter dat CBU nog in sterke mate 'activiteitengeorieerd' is en nog de slag dient te maken naar een meer procesgeoriënteerde organisatie.

CliëntenBelang Utrecht herkent de aandachtspunten uit het evaluatierapport en is gemotiveerd om aan de genoemde professionalisering te werken in samenspraak en samenwerking met de Provincie. CBU geeft zelf aan graag op tijdelijke basis deskundigheid in huis te halen die zij zelf niet heeft, om deze vervolgens door te kunnen ontwikkelen.

### **Meetbaar / beoogd beleidseffect**

CliëntenBelang Utrecht dient te worden gezien als een organisatie in ontwikkeling die goed op weg is zich te profileren als belangenorganisatie en succesvol is in het genereren van inkomsten uit marktgerichte projectactiviteiten naast de huidige basissubsidie. Door implementatie van de aanbevelingen van Lysias is het mogelijk de subsidie aan CBU effectiever en efficiënter in te zetten plus de opgaande lijn van CBU als partner in de markt te versterken. Door CliëntenBelang Utrecht de kans te geven zich door te ontwikkelen naar een meer proces-georiënteerde organisatie zullen provincie, gemeenten, zorgorganisaties en zorgverzekeraars adequater worden 'bediend' door het cliënt- en patiëntperspectief. Een

---

<sup>1</sup> Werkgroep wenkend perspectief (2009), *De kracht van diversiteit*, p. 14



evaluatieonderzoek in 2012 kan de professionele ontwikkeling van CBU en de opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie in beeld brengen en weer nieuwe inzichten brengen.

Aangenomen mag worden dat CliëntenBelang Utrecht na een eenmalige inzet van een organisatiedeskundige in 2009/2010 en het gedurende drie jaar gebruik van de egaliseringsreserve voor professionalisering (jaarrekening 2008, 2009 en 2010) in voldoende mate in staat is de aanbevelingen van Lysias te verwerkelijken. Met de extern deskundige kan tegelijkertijd ook gewerkt worden aan professionalisering van de opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie waarbij de balans die het laatste jaar gevonden is tussen de eigen verantwoordelijkheid van CBU als belangenorganisatie voor de inhoud van haar beleid en de afstemming met de provinciale beleidsthema's bewaakt dient te worden. Aandachtspunt binnen de professionalisering van de werkrelatie is vooral een concrete (SMART) vertaalslag van beleidsdoelen. De Provincie geeft mede het kader aan van deze vertaalslag. Dit zal tot uitdrukking komen in het Werkplan van 2011.

### **Kanttekeningen**

-

### **Overwogen oplossingsrichtingen en alternatieven**

-

### **Bestuurlijke dilemma's / politieke gevoeligheid**

-

### **Eerdere besluiten en financiën**

Vanaf de initiatie van CBU als werkorganisatie per 1 januari 2006 (tijdelijke werknaam: Klaverblad) heeft de Provincie aan CBU naast de basissubsidie van € 503.000,- (prijsspeil 2005) de volgende ondersteunende tijdelijke extra gelden verstrekt:

- c. € 200.000,- aan frictiekosten in 2005 en 2006 t.b.v. de vormgeving van de nieuwe werkorganisatie (in 2006 heeft de Provincie hiertoe een door CBU te declareren bedrag van € 200.000,- vastgesteld / PS2005ZCW09)
- d. € 150.000,- als een flexibel krediet voor maximaal drie jaar (2006 t/m 2008) om de werkorganisatie uit te dagen invulling te geven aan programma- en projectactiviteiten. 'Het is de bedoeling dat de nieuwe werkorganisatie haar projectactiviteiten substantieel verhoogt m.b.v. projectgelden van derden.' (Zie Statenvoorstel PS-vergadering 10 oktober 2005 / PS2005ZCW10). Volgens besluit van de Provinciale Staten is dit per 2009 afgebouwd en is de provinciale basissubsidie met € 150.000,- euro omlaag gegaan. Deze bedraagt € 764.00,- . In 2010 volgt nog een vastgestelde verlaging van het hierin geïntegreerde deelbudget voor BAT ( Bouwkundig Adviseur Toegankelijkheid) van € 79.000,- naar € 52.000,-. CBU blijkt succesvol te zijn om in groeiende mate inkomsten te genereren uit marktgerichte projectactiviteiten (zie conclusie onderzoeksrapport: f en jaarrekening CBU 2008));
- e. Op 17 december 2007 is door de Provinciale Staten besloten dat de subsidie voor BAT blijft bestaan, maar afgebouwd wordt van 100% in 2008 naar 75% in 2009 en naar 50% in 2010 en verder ten behoeve van privatisering van de functie.





### **Juridisch / Europa**

Indien een basissubsidie voor CBU vanaf 2010 in stand wordt gehouden dienen basisactiviteiten en commerciële activiteiten van CBU duidelijk gesplitst te zijn. Vanuit de EU worden eisen gesteld aan subsidiëring: aantoonbaar moet zijn dat subsidie toekomt aan taken met een publiek belang en niet direct of indirect ten goede komen aan commerciële activiteiten. Die splitsing is gewenst om te kunnen beoordelen welke activiteiten in de nabije toekomst onder een DAEB-verklaring (Diensten van Algemeen Economisch Belang) kunnen worden gebracht en welke niet. Om deze splitsing te kunnen waarborgen worden de taken geformuleerd die daaronder kunnen vallen en wordt een volledige boekhoudkundige scheiding gerealiseerd om CBU daarnaast op de markt te kunnen laten opereren.

### **Wettelijke grondslag**

ASV

### **Communicatie**

Direct na besluitvorming door PS op 26 oktober 2009 wordt dit besluit door GS aan CliëntenBelang Utrecht medegedeeld.