

Het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Zoetermeer  
Postbus 15  
2700 AA Zoetermeer

Telefoon 06 2570 8767  
Adviesraadsociaaldomein@  
zoetermeer.nl

**Datum**  
11 april 2017

**Ons kenmerk**  
Adviesraad sociaal domein  
2017 - 01

**Bijlagen**  
1

Onderwerp: Advies cliënten betrekken bij de advisering

Geacht college,

Bij brief van 21 december 2016 heeft u zowel de Adviesraad sociaal domein als de voormalige Begeleidingscommissie WZI gevraagd om vóór 1 april 2017 een advies uit te brengen over de wijze waarop de Adviesraad cliënten gaat betrekken bij haar advisering. Dat advies treft u onderstaand aan. Met dit advies kunt u de gemeenteraad informeren over de invulling die de Adviesraad aan cliëntenparticipatie geeft, en de gemeenteraad kan daarop een definitief besluit nemen over het al dan niet delegeren van de bevoegdheid rondom de cliëntenparticipatie vanuit de Participatiewet aan uw College.

De gemeenteraad heeft in het amendement van het delegatiebesluit van 31 oktober 2016 gesteld dat het college de borging van de cliëntparticipatie nog onvoldoende vorm geeft bij de instelling van de Adviesraad. Daarom is het delegatiebesluit een voorlopig besluit.

### **Werkwijze/Proces**

Dit advies is voorbereid door een commissie van drie leden van de Adviesraad sociaal domein en drie leden van de voormalige Begeleidingscommissie WZI, alsmede de heer Lindeboom van de formulierenbrigade Zoetermeer. Deze commissie is vijf keer bijeengekomen. De bijeenkomsten zijn gebruikt ter kennismaking en verkenning van elkaars standpunten en een presentatie over cliëntparticipatie door de Landelijke Cliëntenraad (LCR). We hebben gebrainstormd over verschillende vormen van cliëntparticipatie, een eerste opzet gemaakt voor een toolbox aan instrumenten voor cliëntenparticipatie overstijgend over de drie domeinen en het voorliggend advies besproken.

Voor de invulling van cliëntenparticipatie is artikel 47 van de Participatiewet uitgangspunt geweest. We hebben besproken hoe binnen de gekozen vorm en de Regeling Adviesraad sociaal domein recht gedaan kan worden aan dit artikel en cliëntenparticipatie kan worden geborgd. Hierbij is uitvoerig gesproken over hoe een burgerraad, zoals de Adviesraad bedoeld lijkt, ook cliënten in haar gelederen heeft. Zodoende is zij geen cliëntenraad, maar biedt de Adviesraad wel de mogelijkheden aan cliënten zoals beschreven in artikel 47. Desalniettemin hebben we elkaar niet geheel

kunnen vinden in de structuur waarin wij cliëntenparticipatie willen borgen. Zodoende hebben wij gezamenlijk besloten om u hierbij het gevraagde advies aan te bieden met daarin één punt waarover wij geen eenduidig advies kunnen geven.

Wij hebben over alle andere punten om cliënten te betrekken bij de advisering wel overeenstemming weten te bereiken. Deze zijn opgenomen in dit advies als randvoorwaarde of uitgangspunt en in de eerder genoemde opzet voor een toolbox. Duidelijk was dat we het eens zijn dat cliënten altijd betrokken dienen te worden in een adviesaanvraag en dat cliënten de Adviesraad gemakkelijk kunnen vinden. Dit zal tijd en middelen kosten.

Een ontwikkeling waar de Adviesraad mee te maken heeft, is dat het beleid van de gemeente Zoetermeer op het sociale domein meer integraal wordt. Om hier op aan te kunnen sluiten zal ook de Adviesraad meer integraal gaan werken. De leden zijn geïnstalleerd met een eerste aandachtsgebied als Jeugd, Wmo of Participatie, maar zijn in staat om over de grenzen van dat aandachtsgebied heen te kijken voor integrale advisering op het sociale domein en aanpalende gebieden zoals onderwijs, wonen en veiligheid. Ook in het betrekken van de cliënten bij de advisering zullen de leden een zeer groot gebied bestrijken en integraal werken. Een gegeven is dat de Adviesraad uit minder leden bestaat dan de voormalige Begeleidingscommissie WZI en de WMO-raad. Zodoende zullen wij efficiënt met tijd om moeten gaan. De toolbox kan daarbij helpen, alsmede de juiste ondersteuning vanuit de gemeente en goede samenwerking met diverse partijen uit het netwerk van de leden van de Adviesraad.

### **Visie op cliëntenparticipatie**

Het is in het belang van de cliënten dat zij zo goed mogelijk toegang hebben tot gemeentelijke voorzieningen in het sociale domein. De overheid streeft er naar dat cliënten zo zelfredzaam mogelijk zijn en zoveel mogelijk hun eigen regie kunnen voeren, om maatschappelijk volwaardig deel te kunnen nemen (participatie). Welke voorzieningen er zijn en hoe zij werken wordt in belangrijke mate bepaald door het beleid van de gemeente Zoetermeer (op basis van wettelijke regelingen). De ervaringsdeskundigheid van cliënten is van groot belang voor de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het gemeentebeleid. Ook de belangen van cliënten moeten in het beleid worden betrokken. Een cliënt kan bijvoorbeeld aangeven of voorzieningen en maatregelen elkaar tegenwerken of niet helpen en daarmee eigenlijk nutteloos zijn. Daarnaast kan het beleid van de gemeente beter worden door te leren van bezwaar- en beroepsprocedures van individuele cliënten.

Daarnaast is de Adviesraad een "vertaler" van ervaringen en wensen van cliënten op de beleidsterreinen van de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet, armoedebelief en schuldhulpverlening en daarmee samenhangende onderwerpen.<sup>1</sup> Het gaat daarbij niet om individuele casussen maar om het algemene beleid en de uitvoering van dat beleid.

---

<sup>1</sup> Regeling Adviesraad sociaal domein gemeente Zoetermeer 2016, art. 1f.



Bij die vertaling is een belangrijke vraag hoe een betrouwbaar beeld kan worden gekregen van ervaringen en belangen van cliënten<sup>2</sup>.

## Advies

### *Cliënten betrekken in de advisering*

Cliëntenparticipatie zoals de Participatiewet (en de Wmo) voorschrijft heeft als doel cliënten van gemeentelijke voorzieningen vroegtijdig te betrekken bij het vormen en uitvoeren van het gemeentelijke beleid. De Adviesraad zal dus cliënten betrekken bij haar gevraagde of ongevraagde adviezen.

De Adviesraad wil *gevarieerde vormen* van het betrekken van cliënten toepassen, afhankelijk van het werkgebied, van de invalshoek (beleidsvorming of beleidsuitvoering) en van de aanwezigheid van organisaties die cliënten vertegenwoordigen.

Twee belangrijke vormen van cliëntenparticipatie zijn:

- het inschakelen van (bestaande) cliëntenraden of -panels van verschillende aanbieders van voorzieningen;
- het vormen van een structureel cliëntenpanel waarvan deelnemers regelmatig over specifieke onderwerpen worden bevraagd (via gesprekken of via internet). Het beheer van dat cliëntenpanel wordt ondergebracht bij de afdeling onderzoek en statistiek van de gemeente Zoetermeer omdat daar de kennis en de expertise aanwezig is. Dit cliëntenpanel kan op specifieke onderwerpen en op verschillende manieren benaderd worden. Grote groepen kunnen bereikt worden d.m.v. digitale enquêtes (wat laagdrempelig is en minder inspanning vergt van de deelnemers). Kleinere groepen kunnen uitgenodigd worden voor ronde tafel gesprekken. Andere mogelijkheden zijn themabijeenkomsten, cliëntendagen, spiegelgesprekken en dergelijke.<sup>3</sup> Cliëntengroepen die niet digitaal vaardig zijn zullen we op andere manieren gaan benaderen dan via internet.

Daarnaast kunnen burgers en cliënten in het algemeen benaderd worden via diverse kanalen, zoals social media, lokale media, 'plaatsen waar cliënten natuurlijk samenkomen' (denk aan buurtcentra, huisartsenpost, JIP, Werkplein, enz.)

Zoals gezegd hebben wij op één punt geen overeenstemming weten te bereiken. De leden van de voormalige Begeleidingscommissie WZI willen een nieuw in te stellen Cliëntenraad die functioneert als bron en klankbord voor de advisering over het beleid en uitvoering van de Participatiewet. Deze cliëntenraad bestaat uit daadwerkelijke cliënten van de Participatiewet en organisaties die deze cliënten vertegenwoordigen in bestuurlijke en ambtelijke overleggen. Deze cliënten kunnen worden gevonden door

---

<sup>2</sup> Het profiel voor leden voor de Adviesraad sluit cliënten niet uit, maar nodigt hen ook niet specifiek uit. Voor de borging van cliëntenparticipatie is persoonlijke cliëntervaring bij volgende vacatures een pré.

<sup>3</sup> De Adviesraad bereidt op dit moment al een themabijeenkomst "18 min/18 plus" in juni 2017 voor.

actief te werven tijdens de bijeenkomsten van de Werkacademie. Deze cliëntenraad zou met een delegatie van 2 leden vertegenwoordigd zijn in de Adviesraad sociaal domein en als zodanig volwaardig deelnemen aan de vergaderingen en agenda(voering) en besprekingen waarbij een integrale advisering noodzakelijk of gewenst is in het kader van het besluitvormingsproces van de gemeenteraad en uw college.

De leden van de voormalige Begeleidingscommissie WZI zijn van mening dat alleen een vaste structurele cliëntenraad recht doet aan artikel 47. Een dergelijke cliëntenraad geeft cliënten de mogelijkheid zelf ongevraagd advies uit te brengen aan de gemeente, zonder daarbij afhankelijk te zijn van de Adviesraad. Andere voordelen die zij zien zijn: kwetsbare cliënten geven gemakkelijker signalen af als zij onder elkaar zijn, tegenmacht wordt georganiseerd en er is meer verbinding met de arbeidsmarktregio. Daarbij speelt ook nog dat cliënten die in een afhankelijke relatie t.o.v. de gemeente staan, terughoudend zijn om eventueel ongenoegen over een beleidspraktijk te uiten en vertegenwoordigd kunnen worden door organisaties waar zij lid van zijn.

De leden uit de Adviesraad zijn echter van mening dat het instellen van een cliëntenraad ten eerste geen antwoord geeft op deze adviesvraag ('hoe gaat de Adviesraad cliëntenparticipatie borgen'), maar een wijziging vormt op een reeds gedaan besluit over één integrale Adviesraad sociaal domein.

Ten tweede is bij de werving van de leden van de huidige Adviesraad een dusdanig gemengde groep tot stand gekomen, dat cliënten expliciet vertegenwoordigd zijn in de Adviesraad. Als we de samenstelling van de Adviesraad bekijken in combinatie met de vele middelen ten behoeve van cliëntenparticipatie waar wij wel overeenstemming over hebben bereikt, geven we hiermee wel antwoord op uw adviesvraag.

Ten derde stellen de leden van de Adviesraad dat een laagdrempelig cliëntenpanel meer informatie vanuit cliënten geeft dan een cliëntenraad.

#### *Werkwijze Adviesraad sociaal domein en gemeente Zoetermeer*

De Adviesraad verplicht zich om bij elk advies cliënten op de voor het onderwerp meest geschikte manier(en) te raadplegen, rekening houdend met de tijd en de middelen. In elk advies zal de Adviesraad expliciet aangeven op welke manier cliënten zijn betrokken en wat er met de inbreng van cliënten is gedaan.

De Adviesraad zal, om gemakkelijk benaderbaar te zijn voor de cliënten, gaan vergaderen op verschillende locaties in de stad, naar de cliënten toe gaan en aansluiten bij activiteiten voor hen.

Om voor iedereen toegankelijk te zijn zal de Adviesraad schrijven in eenvoudig Nederlands. Dit geldt voor alle communicatie zoals de adviezen, de vragen en de website.

Ter signalering of onderbouwing van onderwerpen zal de Adviesraad gebruik maken van onderzoeken en adviezen van verschillende organisaties zoals de GGD, VNG, Movisie, enz.



De Adviesraad maakt een folder en de gemeente Zoetermeer overhandigt elke cliënt uit één van de drie domeinen deze folder (de gemeente zal de folder opnemen in het informatiemateriaal voor klantmanagers, WMO loket en jeugdteam)

De gemeente Zoetermeer deelt relevante informatie vanuit het sociaal domein actief met de Adviesraad, zodat de leden goed geïnformeerd zijn over mogelijke ontwikkelingen/visie binnen de gemeente.

### ***Toolbox cliëntparticipatie***

De toolbox is een mix van verschillende manieren waarop de Adviesraad sociaal domein cliënten en ook hun vertegenwoordigers wil gaan betrekken bij de advisering aan het college van B&W. Deze zal worden vastgelegd in de Regeling Adviesraad sociaal domein. De toolbox bestaat uit de volgende instrumenten:

#### Cliëntenpanel

De Adviesraad gaat een cliëntenpanel inrichten. Op brede schaal worden cliënten van de drie betreffende wetten benaderd om deel te nemen in dit panel. Beheer van de data komt bij de afdeling onderzoek en statistiek van de gemeente Zoetermeer te liggen, omdat daar de kennis en de expertise aanwezig is. Het doel van dit panel is om deelnemers regelmatig en laagdrempelig over specifieke onderwerpen te kunnen bevragen en het panel kan op verschillende manieren benaderd worden.

Dit kan bijvoorbeeld door een (internet)enquête of door een mailing. Met de juiste afstemming kunnen zowel de Adviesraad als de gemeente dit cliëntenpanel raadplegen. Cliënten die deelnemen aan het panel geven zelf aan op welk(e) domein(en) zij cliënt zijn en in welke onderwerpen zij geïnteresseerd zijn, zodat zij op die specifieke thema's bevraagd kunnen worden.

Grote groepen kunnen bereikt worden, het is laagdrempelig en vergt minimale inspanning van de deelnemers. Aan de hand van de uitkomsten van de enquêtes kunnen deelnemers worden uitgenodigd om dieper op een onderwerp in te gaan.

#### Themabijeenkomsten

Via themabijeenkomsten of in ronde tafelgesprekken willen we specifiek op onderwerpen informatie verzamelen, informatie delen en het gesprek aangaan met cliënten, met vertegenwoordigers van cliënten en andere betrokkenen. De Adviesraad streeft er naar deze bijeenkomsten laagdrempelig en creatief met positieve prikkels gericht op de doelgroep aan te bieden.

#### Verhalenvertellers

De Adviesraad kan naast de themabijeenkomsten (misschien in samenwerking met de gemeente en andere partners) eens per jaar een cliëntendag organiseren waarop cliënten hun verhaal kunnen doen. Het is hierbij de bedoeling, zoals bij een spiegelgesprek, dat de organiserende partij alleen luistert, aansluit en doorvraagt.

#### Naar de cliënten toe

We willen de cliënten ook gaan opzoeken op plaatsen waar zij komen om met hen het gesprek aan te gaan. Ook de vergaderingen gaan we op locaties van de cliënten en op andere plekken in de stad houden. Mensen hoeven niet alleen naar ons te komen, wij gaan ook naar hen toe.

Een andere manier om naar de cliënten toe te gaan is om aan te sluiten bij activiteiten die voor (of door) cliënten worden georganiseerd. Doel is hierbij om interesse te tonen, kennis te maken en signalen op te vangen.

#### Traditionele media en social media

Via diverse kanalen zoals social media, de website van de Adviesraad, lokale bladen en bestaande hulporganisaties en hun periodieken gaan we cliënten bereiken om hen te informeren, vragen te stellen en hen uit te nodigen voor bijeenkomsten of de vergaderingen van de Adviesraad.

#### Cliëntorganisaties en overleggen

Organisaties die cliënten vertegenwoordigen kunnen signalen van cliënten coördineren en bundelen. Zij vormen voor de Adviesraad een bron van informatie en kunnen een klankbord zijn. Vooral bij (groepen) cliënten die moeilijk benaderbaar zijn. De Adviesraad zal ook gaan deelnemen aan bestaande overleggen op de thema's participatie, armoedebeleid, Wmo, jeugdhulp die op het werkterrein liggen van de Adviesraad.

#### **Tot slot**

In de Regeling Adviesraad is bepaald om elke 2 jaar het werk van de Adviesraad te evalueren. Dat is, gezien dit advies, zeer wenselijk om na een jaar functioneren te doen met specifiek aandacht voor het thema cliëntenparticipatie. Cliënten dienen hierover expliciet te worden bevraagd (kennen zij de Adviesraad, voelen zij zich welkom en vertegenwoordigd).

Hoogachtend,

Namens de Adviesraad sociaal domein



Paula Schaling  
Voorzitter

Namens de Begeleidingscommissie WZI



Joy Baeten



Joop Bogaers



## Bijlage 1

### Participatiewet artikel 47

De gemeenteraad stelt bij verordening regels over de wijze waarop cliënten (de personen, bedoeld in artikel 7, eerste lid<sup>4</sup>) of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van deze wet, waarbij in ieder geval wordt geregeld de wijze waarop deze personen of hun vertegenwoordigers:

- a. Vroegtijdig in staat worden gesteld gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen;
- b. Worden voorzien van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen;
- c. Deel kunnen nemen aan periodiek overleg;
- d. Onderwerpen voor de agenda van dit overleg kunnen aanmelden;
- e. Worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie.

---

<sup>4</sup> In dit artikel wordt geregeld dat het College van B&W van een gemeente mensen ondersteunt bij de "arbeidsinschakeling", bijstand verleent voor de noodzakelijke kosten van levensonderhoud, en beleid ontwikkelt voor het geven van tegenprestaties. Voor de arbeidsinschakeling geldt in Zoetermeer de Re-integratieverordening Participatiewet gemeente Zoetermeer 2015.