

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Informerende raadsbrief over besluit herijking advies- en cliëntenraden	3923605		1 juli 2025

Geachte leden van de raad,

Wij willen graag dat ons beleid in het sociaal domein goed aansluit bij wat onze inwoners nodig hebben. Vanwege ontwikkelingen en uitdagingen in het sociaal domein hebben wij opnieuw gekeken naar inwoners- en cliëntparticipatie. Wij hebben de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, een onafhankelijke landelijke organisatie van adviesraden, gevraagd ons hierin te adviseren.

Het college heeft op 1 juli jl. besloten hun advies, 'doorontwikkeling inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein voor de gemeente Hengelo', over te nemen. Dat betekent dat wij gaan werken met:

1. Een participatiemix (cliëntenparticipatie/ophalen cliënten- en naastenperspectief);
2. Een nieuwe Adviesraad sociaal domein (beleidsadvisering).

Samen zorgen deze vormen voor meer ruimte voor gevarieerde ervaringskennis en meer kwalitatieve informatie. Dit benutten wij voor beleidsvorming aan de voorkant, betere adviezen aan het college en het verbeteren van de dienstverlening.

Dit besluit betekent dat wij geen invulling meer geven aan de huidige Adviesraad sociaal domein, die per 1 januari 2025 al is gestopt. En dat wij voornemens zijn per 1 januari 2026 te stoppen met de Cliëntenraad minima en Wmo als adviesorgaan. Wij hebben de cliëntenraad hierover geïnformeerd. Wij gaan met de leden in gesprek of zij de taken die zij nu uitoefenen (het ondersteunen van cliënten en individuele belangenbehartiging) willen voortzetten in een eigen onafhankelijke belangengroep.

In de bijlage het advies 'doorontwikkeling inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein voor de gemeente Hengelo'.

Wat eraan vooraf ging

Wij hebben vorig jaar samen met de Adviesraad sociaal domein al geconcludeerd dat een doorontwikkeling van inwoners- en cliëntparticipatie nodig is. Wij hebben samen uitgangspunten geformuleerd, hoe de adviserende rol aan de gemeente eruit zou kunnen zien. De gemeenteraad is op 10 december 2024 geïnformeerd over deze uitgangspunten (zaaknummer 3843934). In die informerende brief hebben wij ook aangegeven dat de adviesraad heeft besloten per 1 januari 2025 te stoppen met haar activiteiten. Wij hebben deze keuze gerespecteerd en de leden van de adviesraad inmiddels ontslag verleend. Wij hebben daarbij de waardering uitgesproken voor de toewijding en betrokkenheid waarmee de leden van de adviesraad zich de afgelopen jaren hebben ingezet voor het sociaal domein binnen de gemeente Hengelo.

Begin 2025 voerden wij ook gesprekken met de Cliëntenraad minima en Wmo over onze samenwerking en over de toekomst van de cliëntenraad. De cliëntenraad kan door onderbezetting de taken op dit moment namelijk maar deels uitvoeren. Wij hebben toen afgesproken aan te

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

sluiten bij het traject herijking Adviesraad sociaal domein. Wij hebben de opdracht herijking adviesraad daarom verbreed naar een herijking van de advies- en cliëntenraad. Met als doel om, op basis van de reeds geformuleerde uitgangspunten, te komen tot een goed functionerende advies- en/of cliëntenraad. Daarbij moest ook gekeken worden naar andere vormen van participatie. Hierover hebben wij u geïnformeerd op 25 maart 2025 (zaaknummer 3889741).

Door de onderbezetting van de cliëntenraad moeten zij op dit moment keuzes maken. De prioriteit van de cliëntenraad ligt bij het ondersteunen en behartigen van de belangen van individuele cliënten die zich melden. Wij hebben begrip voor die keuze. Het betekent echter wel dat de Koepel Adviesraden Sociaal Domein de cliëntenraad niet heeft kunnen spreken over de doorontwikkeling van inwoners- en cliëntparticipatie. Wel heeft de cliëntenraad ingesproken tijdens de Politieke markt van 27 mei jl. Wij hebben helaas geen aanvullende (schriftelijke) reactie van ze mogen ontvangen, ondanks meerdere pogingen om met ze in contact te komen.

Wel hebben wij op 30 juni jl. het te nemen besluit van het college van B en W in een gesprek met de cliëntenraad kunnen toelichten. Het besluit heeft namelijk gevolgen voor het al dan niet – op andere wijze – voortzetten van bepaalde activiteiten van de cliëntenraad. Wij hebben tijdens het gesprek nadere afspraken gemaakt voor het vervolg.

Vervolg

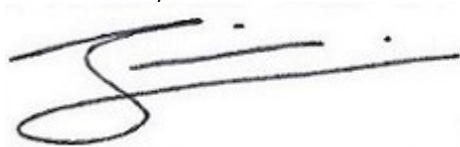
Er zijn verschillende vervolgstappen die wij nog moeten nemen. Wij gaan verder in gesprek met de Cliëntenraad minima en Wmo of zij de taken die zij nu uitoefenen willen voortzetten in een eigen onafhankelijke belangengroep. Taken die formeel niet binnen hun taakomschrijving vallen, maar waarvoor ze wel veel waardering van cliënten krijgen.

Daarnaast gaan wij de huidige 'Verordening Adviesraad sociaal domein en Cliëntenraad minima en Wmo' aanpassen. Wij hebben de cliëntenraad gevraagd alsnog een reactie te geven op het advies 'doorontwikkeling inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein voor de gemeente Hengelo'. Zodat wij hun reactie mee kunnen nemen in de vertaling van het advies naar de verordening. Wij verwachten in het najaar een concept verordening aan de gemeenteraad voor te leggen.

De participatiemix werken wij verder uit en daarbij betrekken wij Wijkkracht Hengelo. Een aantal van de instrumenten van de participatiemix gebruiken wij al. Deze moeten echter structureel worden ingebed binnen onze (bestuurlijke) processen, waarbij wij ervoor zorgen dat het een begrijpelijk participatieproces blijft. Het rapporteren op de gehele participatiemix moet ook nog worden uitgewerkt. Wij zullen de gemeenteraad hierover blijven informeren.

Wij veronderstellen u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Bijlagen: 1

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

**Advies doorontwikkeling inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein
voor de gemeente Hengelo**

Door: Petra van der Horst
adviseur Koepel Adviesraden Sociaal Domein

Versie 16 juni 2025

Inhoudsopgave

Samenvatting

1. Aanleiding en situatieschets
2. Totstandkoming advies en leeswijzer
3. Wettelijke basis inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein

Advies

4. Invullen inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein
 - 4.1. Participatiemix: vijf vormen van cliëntenparticipatie
 - 4.1.1. Opbrengsten van de participatiemix
 - 4.1.2. Inzet participatiemix - niet vrijblijvend
 - 4.1.3. Inzet en werkwijze beleidsmedewerkers
 - 4.2. Invullen rol, positie, werkterrein en functies van adviesraad sociaal domein
 - 4.2.1. Functies adviesraad sociaal domein
 - 4.2.2. Inzet en werkwijze beleidsmedewerkers
 - 4.2.3. Bepalen omvang, samenstelling en bemensing adviesraad sociaal domein
 - 4.2.4. Rol en taken voorzitter, accounthouder en ondersteuner adviesraad sociaal Domein
 - 4.2.5. Budget en vrijwilligersvergoedingen
5. Implementeren participatiemix en adviesraad sociaal domein
 - 5.1. Aandachts- en actiepunten implementatie participatiemix
 - 5.2. Aandachts- en actiepunten implementatie adviesraad sociaal domein

Bijlagen

- Bijlage 1: Spelregels Nationale Ombudsman voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van inwoners
- Bijlage 2: Uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0
- Bijlage 3: Verhouding tussen de adviesraad sociaal domein en de gemeenteraad
- Bijlage 4: Rol en taken beleidsmedewerkers in relatie tot de adviesraad sociaal domein
- Bijlage 5: Rol en taken van leden adviesraad sociaal domein
- Bijlage 6: Voorkomen van conflicterende rollen
- Bijlage 7: Profiel en werving van de (ad-interim) voorzitter adviesraad sociaal domein
- Bijlage 8: Rol en taken accounthouder adviesraad sociaal domein
- Bijlage 9: Rol en taken ondersteuner adviesraad sociaal domein

Samenvatting

Samen werken aan betere participatie in Hengelo – wat verandert er en waarom?

De gemeente Hengelo wil graag dat beleid in het sociaal domein – over zorg, ondersteuning en meedoen – goed aansluit bij wat inwoners nodig hebben. Daarom is gekeken hoe inwoners en cliënten structureel en op verschillende manieren, hun ervaringen, behoeftes en suggesties kunnen inbrengen, kunnen meedenken en adviseren. In dit advies worden voorstellen gedaan voor een nieuwe aanpak van de inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein. Een aanpak die zoveel mogelijk recht doet aan de bedoeling van de participatie in het sociaal domein, die past bij de mogelijkheden van degenen die betrokken en geraadpleegd worden én die opbrengsten geeft die benut kunnen worden binnen de gemeente Hengelo.

Wat verandert er?

Het voorstel is de adviesraad sociaal domein en de cliëntenraad Minima en Wmo (als adviesorgaan) in de huidige vorm te stoppen. Daarvoor in de plaats komt:

1. Een participatiemix (een aantal instrumenten om cliëntenparticipatie vorm te geven en om het cliënten- en naastenperspectief op te halen) waarmee de gemeente op verschillende manieren en bij verschillende bronnen de perspectieven en ervaringen van cliënten en hun naasten ophaalt.
2. Een nieuwe adviesraad sociaal domein (beleidsadvisering) die adviseert over beleid en meedenkt over vraagstukken. De adviesraad sociaal domein heeft een andere werkwijze en een duidelijker inbedding in de gemeentelijke processen.

Samen zorgen deze vormen voor meer ruimte voor gevarieerde ervaringskennis en meer kwalitatieve informatie die benut kan worden voor beleidsvorming en het verbeteren van de uitvoering, dienstverlening en inclusie.

De spelregels die de Nationale Ombudsman beschreven heeft voor zorgvuldige en effectieve vormgeving inwonersparticipatie zijn het uitgangspunt, evenals de uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0.

Daarnaast is het voorstel dat het College van B&W met de leden van de cliëntenraad Minima en Wmo het gesprek aangaat of zij de taken die zij nu uitoefenen (het ondersteunen van cliënten en individuele belangenbehartiging) willen voortzetten in een eigen onafhankelijke belangengroep.

Wat is de participatiemix?

De wetgever heeft nadrukkelijk bedoeld dat *cliënten* (inwoners die afhankelijk zijn van gemeentelijke zorg en ondersteuning) gehoord worden zodat er een beter beleid kan worden gemaakt. Dit is de reden dat in dit advies weloverwogen de term cliënten wordt gebruikt. Niet iedere cliënt wil of kan lid worden van een adviesraad sociaal domein. De achterliggende redenen kunt u lezen in de hoofdstukken 1 en 4. Daarom worden er andere manieren ingezet om ervaringen, perspectieven en ideeën van vooral cliënten en naasten op te halen. Denk aan:

- het bevragen cliënten en naasten via cliëntervarings- en klanttevredenheidsonderzoeken en tevredenheidsmetingen;
- het houden groepsgesprekken met cliënten en naasten;
- het ophalen van input van professionals en vrijwilligers;

- het ophalen van input van cliëntondersteuning;
- het doorlopen van een cliëntenreis.

Zo ontstaat een breder en rijker beeld van wat er speelt onder inwoners en de informatie kan benut worden voor beleidsontwikkeling, de uitvoering en de dienstverlening zodat deze beter aansluit bij inwoners in het algemeen en cliënten en naasten in het bijzonder.

Wat is de adviesraad sociaal domein?

De nieuwe adviesraad sociaal domein bestaat uit inwoners die:

- actief de samenleving in gaan om te horen wat er leeft op het terrein van ondersteuning en meedoen;
- aansluiten bij onderdelen van de participatiemix zodat zij ook de input die daar gegeven wordt kunnen benutten;
- meedenken en advies geven over beleid en over vraagstukken;
- werken vanuit het brede inwonersperspectief met speciale aandacht voor het perspectief van de client en de naaste;
- onafhankelijk en op persoonlijke titel hun bijdrage leveren.

De leden worden ondersteund door een voorzitter, een accounthouder en een ondersteuner. De adviesraad sociaal domein krijgt een duidelijke plek in de werkprocessen van de gemeente.

Wat is het vervolg?

- Het College van B&W gaat in gesprek met de leden van de cliëntenraad Minima en Wmo of zij de taken die zij nu uitoefenen (het ondersteunen van cliënten en individuele belangenbehartiging) willen voortzetten in een andere organisatorische setting;
- De kaders van de adviesraad sociaal domein en (later) die van de participatiemix worden uitgewerkt in een verordening inwoners- en cliëntenparticipatie sociaal domein;
- De participatiemix wordt uitgewerkt en na 1,5 jaar geëvalueerd;
- De gemeente blijft leren en verbeteren op basis van ervaringen die worden opgehaald m.b.v. de verschillende informatiebronnen;
- De gemeente stelt een ad-interim voorzitter aan die helpt bij het opbouwen van de adviesraad sociaal domein;
- Er worden afspraken gemaakt over samenwerking met de gemeente, de ondersteuning en de werving van leden;
- De gemeente zorgt voor een accounthouder adviesraad sociaal domein en een ondersteuner van de adviesraad sociaal domein;
- De nieuwe werkwijze van de adviesraad sociaal domein wordt na 1,5 jaar geëvalueerd.

1. Aanleiding en situatieschets

De gemeente Hengelo vindt inwoners- en cliëntenparticipatie essentieel. Eind 2022 zijn uitgangspunten voor inwonersparticipatie vastgesteld in het 'Denkkader Participatie'. Dit denkkader is verwerkt in de zgn. Participatieverordening*, geldend vanaf 4 januari 2024. Een specifieke vorm van participatie is de inwoners- en cliëntenraad participatie in het sociaal domein. Deze participatie is niet opgenomen in de Participatieverordening maar kent een eigen verordening - de verordening adviesraad sociaal domein en cliëntenraad Minima en Wmo. In deze verordening staan de kaders m.b.t. de adviesraad sociaal domein en de cliëntenraad Minima en Wmo beschreven. Beide raden zijn door de gemeente ingesteld en hebben een wettelijke basis en een formele rol vastgelegd in de gemeentelijke verordening. De Jeugdwet, Participatiewet en de Wmo wat de wettelijke basis is van bovengenoemde raden, hebben nadrukkelijk de bedoeling dat de stem van cliënten wordt gehoord bij beleidsontwikkeling omdat zij afhankelijk zijn van gemeentelijke zorg en ondersteuning. Een belangrijk doel van beide raden is de inbreng van het perspectief van degenen die zelf gebruik maken van zorg en ondersteuning, de zgn. *cliënt*.

Vanwege ontwikkelingen en uitdagingen in het sociaal domein hebben de gemeente en de adviesraad sociaal domein geconcludeerd dat een doorontwikkeling nodig is van inwoners- en cliëntenparticipatie. In verband met onderbezetting van de cliëntenraad Minima en Wmo, is met hen afgesproken dat zij zich aansluiten bij dit traject.

Hengelo kent twee raden:

- Adviesraad sociaal domein
- Cliëntenraad Minima en Wmo

Adviesraad sociaal domein

Het doel van de adviesraad sociaal domein is advisering bij veranderingen en beleidsontwikkelingen in het sociale domein (artikel 2.1 verordening adviesraad sociaal domein en cliëntenraad Minima en Wmo - 27 februari 2020). Hierbij staat de veranderbeweging, de integraliteit van het beleid en het strategisch beleid centraal: innovatie en vernieuwing, de transformatie, stimuleren van de samenwerking tussen de beleidsvelden in het sociale domein. De adviesraad sociaal domein heeft de taak het College van B&W gevraagd en ongevraagd te adviseren over het gemeentelijk beleid in het sociaal domein en het doen van voorstellen voor het beleid (artikel 2.2 van de verordening). Daarnaast ligt bij de adviesraad sociaal domein de taak om trends en knelpunten te signaleren en signalen uit de samenleving op te pakken. Volgens de verordening zou de signaleringsfunctie in afstemming met de cliëntenraad Minima en Wmo moeten plaatsvinden.

De adviesraad sociaal domein stelde eind 2024 vast dat de structuur en werkwijze onvoldoende effectief waren. Ook lukt het de adviesraad sociaal domein niet om nieuwe leden te vinden. Vanwege vertrek van leden is deze per januari 2025 niet meer actief.

Leden van de adviesraad sociaal domein en een delegatie vanuit de ambtelijke organisatie hebben zich in 2024 in werkgroepverband gebogen over de vraag wat er nodig is om de adviesrol effectiever te laten vervullen en beter bij te dragen aan de beleidsontwikkelingen. Dit heeft geresulteerd in Uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0 (bijlage 2): een 9-tal basisprincipes om te komen tot een vernieuwde, goed functionerende adviesraad sociaal domein. De uitgangspunten staan in de brief die 10 december 2024 naar de gemeenteraad is gegaan (zaaknummer 3843934).

Deze uitgangspunten geven in feite aan waar de verbeteringen naar de toekomst toe zouden moeten plaatsvinden.

* De Participatieverordening regelt de betrokkenheid van inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, (keten)partners en overige betrokkenen bij de ontwikkeling van gemeentelijke initiatieven en beleid. Daarnaast geeft de verordening kaders m.b.t. de manier waarop de gemeente reageert of ondersteuning biedt aan initiatieven van onder meer inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties etc.

Cliëntenraad Minima en Wmo

De doelstelling van de cliëntenraad Minima en Wmo is het College van B&W gevraagd en ongevraagd adviseren over de beleidsuitvoering en een meerwaarde te bereiken in de kwaliteit van de dienstverlening bij de uitvoering van de Wmo 2015, de Participatiewet en het armoedebeleid (artikel 3.1 verordening adviesraad sociaal domein en cliëntenraad Minima en Wmo - 27 februari 2020). De cliëntenraad Minima en Wmo heeft de taak om het College van B&W gevraagd en ongevraagd te adviseren over de uitvoering van beleid, de uitvoering en de evaluatie van de Wmo, de Participatiewet en het armoedebeleid en over de mogelijkheden tot verbetering van de positie van cliënten in de gemeente Hengelo (artikel 3.2 van de verordening). Ook is het hun taak de achterban optimaal te betrekken bij de advisering en zorg te dragen voor de behartiging van belangen van cliënten. De cliëntenraad Minima en Wmo telt momenteel slechts drie leden, met vooral affiniteit met Participatiewet en minimabeleid. Pogingen tot werving van nieuwe leden leverden weinig op. De adviestaak vindt de laatste jaren met name plaats op verzoek van de gemeente. Van de mogelijkheid tot ongevraagd advies wordt volgens de gemeente nauwelijks gebruik gemaakt.

De cliëntenraad Minima en Wmo richt zich nu vooral op individuele belangenbehartiging en ondersteuning van cliënten, wat formeel niet binnen hun taakomschrijving valt (zie artikel 4.6 van de verordening), maar waarvoor ze wel veel waardering van cliënten krijgen. De gemeente heeft deze dienstverlening ondergebracht bij Zorgbelang Overijssel. De Stichting Hengelo Toegankelijk (voorheen Stichting Gehandicaptenraad Hengelo) is ook op dit terrein actief. De cliëntenraad Minima en Wmo erkent – net als de adviesraad – de noodzaak tot herbezinning op hun rol, werkwijze en samenstelling. Ze hebben tijdens diverse gesprekken met de gemeente aangegeven dat zij zich bewust zijn dat doorontwikkeling veranderingen in structuur en taakhoud met zich mee kan brengen. Deze ontwikkelingen zijn geschetst in de brief aan de gemeenteraad van 25 maart jl. (zaaknummer 3889741).

Situatieschets huidige adviesraad sociaal domein en cliëntenraad Minima en Wmo

Adviesraad sociaal domein	Cliëntenraad Minima en Wmo
Beleidsadvisering	Cliëntparticipatie
Minimaal 9 en maximaal 13 leden. Geen leden per 2025	3 leden i.p.v. 14
Rol onduidelijk, onvrede over invloed	Focus op individuele hulpvragen
Noodzaak verandering. Werkgroep gevormd. Uitgangspunten 2.0 opgesteld	Herbezinning nodig, weinig nieuwe aanwas
Adviesrol richting beleid	Advies op aanvraag

Structurele samenwerking met gemeente lastig	Structurele samenwerking met de gemeente lastig Overlappende taken met de door de gemeente ingekochte cliënten- ondersteuning door Zorgbelang Overijssel
--	--

Cliëntenparticipatie Jeugdwet

De cliëntenparticipatie binnen het kader van de Jeugdwet is in de gemeente Hengelo bewust niet belegd in een cliëntenraad Minima en Wmo. In plaats daarvan worden ervaringen, signalen en suggesties van (jongeren en) ouders op twee manieren opgehaald:

1. Via het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO);
2. Via verdiepende groepsgesprekken onder leiding van een externe gespreksleider.

De gemeente Hengelo voert ook voor de Wmo een vergelijkbaar cliënten ervaringsonderzoek uit. En voor Werk en inkomen gebeurt dat d.m.v. een 2-jarlijks Klantbelevingsonderzoek (KBO).

De verdiepende groepsgesprekken voor jeugd vormen een kwalitatieve aanvulling op het cliëntervaringsonderzoek en vonden meerdere jaren achtereen plaats. Tijdens de gesprekken werden thematische onderwerpen uitgediept. Gemiddeld waren er acht deelnemers, bestaande uit ouders en jongeren die eerder deelnamen aan het ervaringsonderzoek en zich vrijwillig hadden aangemeld.

Twee tot drie medewerkers van de gemeente woonden deze gesprekken bij in een luisterende rol, buiten de kring. De gesprekken leverden waardevolle, verdiepende inzichten op. Deelnemers gaven aan het gesprek te waarderen: zij voelden zich gehoord en vonden het contact met andere ouders of jongeren waardevol.

Tegelijkertijd zijn er beperkingen aan deze vorm:

- De groep deelnemers was niet willekeurig samengesteld, maar bestond uit zelfgemotiveerde deelnemers;
- De diversiteit binnen de groep was beperkt, waardoor de input weinig variatie bevatte;
- De groepsgesprekken vonden de afgelopen jaren om diverse redenen niet meer plaats.

Vanuit de gemeente wordt deze vorm van participatie als waardevol ervaren. Toch blijkt – net als bij het cliëntervaringsonderzoek – dat dit instrument *alleen* onvoldoende oplevert voor beleidsontwikkeling en verbetering van de uitvoeringspraktijk. Er is behoefte aan meer en andere vormen van uitvraag, om tot voldoende bruikbare beleidsinput te komen. Daarnaast geven zowel de Nationale ombudsman als de Kinderombudsman in diverse publicaties aan het belang om kinderen en jongeren zelf te horen en niet alleen met de ouders en verzorgers in gesprek te gaan.

Landelijke context rond gemeentelijke advies- en cliëntenraden in het sociaal domein

Ook op andere plekken in het land zien we vanuit de Koepel dat advies- en cliëntenraden worstelen met hun rol en motivatie. Bij adviesraden sociaal domein speelt onder meer onduidelijkheid over hun rol, taak en positie, de inzet die het vraagt en de invloed die

men ervaart. Deze uitdagingen zien we ook terug in de uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0 (zie bijlage 2).

Door de transities en extramuralisering is het aantal cliënten sterk gestegen. In dit kader wordt onder cliënt de inwoner verstaan die gebruik maakt van de door de gemeente gefinancierde zorg- en ondersteuning. Niet alleen het aantal cliënten is toegenomen maar ook de diversiteit aan zorg en ondersteuning die geboden worden. Diezelfde toegenomen verscheidenheid is er aan behoeften, achtergronden en ervaringen. Dit maakt het lastig om al deze perspectieven een plek te geven in één cliëntenraad.

Continuïteit in de participatie van cliënten is bovendien een uitdaging. Veel cliënten ervaren belemmeringen, zoals beperkte energie, (wisselende) belastbaarheid of schaamte om hun ervaringen te delen. Zeker bij gevoelige hulpvormen als jeugdzorg, het gebruik maken van de Participatiewet of ambulante begeleiding vanwege bijvoorbeeld psychische klachten. Ook is het moeilijk om voldoende cliënten te vinden die interesse hebben in beleidsstukken en advisering. Daarnaast speelt bij een groep cliënten de taalvaardigheid een rol.

Een belangrijk deel van de gemeentelijke cliëntenraden in het sociaal domein worstelen met het op peil houden van hun bezetting en hun aantal neemt af. Het laatste heeft te maken met het gegeven dat gemeentes de functie van cliëntenparticipatie beleggen in een adviesraad sociaal domein en/of doordat het voor cliëntenraden lastig is hun bezetting op sterkte te krijgen en te houden en bepaalde cliëntengroepen zitting te laten nemen. De Nationale Ombudsman heeft de afgelopen jaren op verschillende manieren aandacht gevraagd voor cliëntenparticipatie in het sociaal domein. De praktijk is weerbarstig en laat zien dat de diversiteit binnen de doelgroep en de soms kwetsbare omstandigheden van cliënten het lastig maken om cliëntenparticipatie in het sociaal domein via een cliëntenraad *duurzaam* en *representatief* te organiseren.

Gemeenten zoeken vanwege het bovengenoemde naar werkbare en duurzame vormen van participatie die zorgen dat zoveel mogelijk verschillende cliënten gehoord worden, die aansluiten bij de mogelijkheden van degenen die participeren en die bruikbare informatie opleveren. Met dit gegeven is rekening gehouden in dit advies, de oplossingsrichtingen worden omschreven in de paragrafen 4.1. en 4.2.

2. Totstandkoming advies en leeswijzer

Voor dit advies zijn er gesprekken gevoerd met verschillende betrokkenen:

- de verantwoordelijke wethouders;
- (strategisch) beleidsmedewerkers, waaronder contactambtenaren;
- teammanagers en afdelingsmanager sociaal domein;
- een delegatie van de Seniorenraad;
- een delegatie van Stichting Toegankelijk Hengelo.

Alle deelnemers ontvingen vooraf een vragenlijst om zich voor te bereiden.

De input uit deze gesprekken en de "Uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0", aangevuld met documentanalyse (zoals de verordening en eerdere evaluaties van en afspraken met de adviesraad sociaal domein en cliëntenraad Minima en Wmo) en de expertise van de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, vormen de basis van dit advies.

De leden van de cliëntenraad Minima en Wmo zijn ook benaderd en meerdere malen uitgenodigd voor een gesprek. Vanwege hun persoonlijke omstandigheden is het niet gelukt met de leden van de cliëntenraad Minima en Wmo te spreken. Wel hebben zij ingesproken tijdens de politieke markt d.d. 27 mei 2025 en hebben zij via de radio hun visie kenbaar gemaakt. Via deze kanalen pleiten de leden voor het in stand houden van de cliëntenraad Minima en Wmo, waarbij met name het belang onderstreept wordt van de ondersteuning die zij bieden aan individuele inwoners. Daarnaast geven zij aan dat er aan de kant van de gemeente te weinig gebruik van hen wordt gemaakt en dat ze te laat betrokken worden.

Leeswijzer

Dit document bevat een advies aan de gemeente Hengelo over de doorontwikkeling van inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein. Het advies is opgesteld op basis van lokale ervaringen en gesprekken met betrokkenen binnen en buiten de gemeente en door het benutten van landelijke ervaringen en opgebouwde kennis.

De nadruk ligt op het werken met een adviesraad sociaal domein die op een andere wijze haar rol vervult en het op een brede wijze inrichten van de cliëntenparticipatie door het werken met een bredere en flexibeler participatiemix. Het advies bevat concrete voorstellen voor rollen, werkwijzen, randvoorwaarden en implementatie.

Het document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 t/m 3 beschrijven de aanleiding, de situatieschets, de kern van het advies en het wettelijk kader.
- Hoofdstuk 4 gaat in op de participatiemix (vormgeving cliëntenparticipatie) de nieuw vormgegeven adviesraad sociaal domein (beleidsparticipatie)
- Hoofdstuk 5 geeft aandachtspunten voor implementatie van de participatiemix en de adviesraad sociaal domein
- De bijlagen bevatten nadere om/beschrijvingen.

Dit advies voor doorontwikkeling is bedoeld voor het College van B&W, beleidsmedewerkers en andere betrokkenen binnen de gemeente Hengelo die werken aan de versterking van participatie in het sociaal domein. Daarnaast biedt het advies concrete ingrediënten voor de accounthouder adviesraad sociaal domein en de ad-interim voorzitter bij de opbouw van de adviesraad sociaal domein en geeft duidelijkheid aan de (te werven) leden van de adviesraad wat de rol, taak en werkwijze van de adviesraad sociaal domein is. Ook geeft het handreikingen hoe de participatiemix te implementeren.

3. Wettelijke basis inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor zorg en ondersteuning op basis van onder andere de *Wmo 2015*, de *Participatiewet*, de *Jeugdwet*, de *Wet inburgering*, de *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, het *Minimabeleid*, de *Wet sociale werkvoorziening*, de *regeling leerlingenvervoer* en de *Wet publieke gezondheid* (= kerndomein van de adviesraad sociaal domein). Een aantal van deze wetten, die hieronder beschreven staan, roepen nadrukkelijk op tot inwoners- en cliëntenparticipatie.

Verplichtingen vanuit Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en de WSW

De *Wmo*, *Jeugdwet* en de *Participatiewet* verplichten gemeenten om inwoners en vooral cliënten:

- vroegtijdig te betrekken bij beleidsontwikkeling;
- in de gelegenheid te stellen om (on)gevraagd advies te geven;
- toegang te geven tot overlegstructuren en informatie;
- ondersteuning te bieden om hun rol goed te kunnen vervullen.

Bij de totstandkoming van deze wetten is bewust gekozen voor inwoners- en cliëntenparticipatie, zodat beleid beter aansluit bij de leef- en belevingswereld van inwoners. De vormgeving van deze participatie is vrij in te vullen.

De meeste gemeentes kiezen ervoor om te werken met een adviesraad sociaal domein. Er zijn nog maar enkele gemeentes die kiezen om daarnaast of alleen te werken met een of enkele cliëntenraden. De praktijk laat zien dat het niet eenvoudig is om de continuïteit van een cliëntenraad te borgen en daarnaast zijn er uitdagingen om voldoende cliënten te vinden en voldoende cliënten met een verschillende ondersteuningsbehoefte te laten aansluiten.

Hengelo geeft op dit moment invulling aan de verplichtingen voortvloeiend uit de wetgeving via:

- Het instellen van een adviesraad sociaal domein waarin inwoners met kennis van zaken adviseren over beleid;
- Het instellen van een cliëntenraad Minima en Wmo;
- Het afnemen van jaarlijkse Cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) voor Jeugdwet en Wmo en 2-jaarlijkse Klantbelevingsonderzoeken (KBO's) voor Participatiewet en minimabeleid. Voor Jeugd organiseerde de gemeente aansluitend ronde tafel gesprekken waar inwoners, die zelf (als ouder/verzorger) betrokken zijn bij de Jeugdwet, aan deelnamen.

De *Wet Sociale Werkvoorziening* (WSW) verplicht gemeenten om overleg te voeren met (vertegenwoordigers van) inwoners met een WSW-indicatie. De groep WSW-ers is aan het afnemen omdat de doelen van deze wet zijn opgenomen in de Participatiewet, echter er zijn nog steeds inwoners met een WSW-indicatie vandaar dat deze wet voor hen nog van kracht is als het gaat over participatie. In de wet staat dat de gemeenteraad bij verordening regels opstelt over de wijze waarop er met WSW-geïndiceerden overleg wordt gevoerd. Deze verplichting is in dit advies niet apart uitgewerkt. Advies is om dit vorm te geven via de participatiemix (zie paragraaf 4.1.).

VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

Het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap richt zich op alle vormen van handicaps en beperkingen. Dit omvat zowel fysieke, mentale, intellectuele als zintuiglijke beperkingen die de volledige en effectieve participatie in de samenleving kunnen belemmeren. Het verdrag erkent dat wat als een handicap gezien wordt in de loop van de tijd kan veranderen. Het geeft ook aan dat obstakels die mensen met een beperking ervaren niet alleen voortkomen uit hun aandoening, maar ook uit barrières in de omgeving en de wijze waarop met hen en hun beperking wordt omgegaan.

Het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap verplicht gemeenten om:

- te werken aan een lokale inclusieagenda (met inbreng van inwoners met een beperking);
- mensen met een beperking actief te betrekken bij ontwikkeling en uitvoering van beleid en wetgeving dat hen aangaat. De thema's uit het VN-verdrag gaan verder dan het sociaal domein.

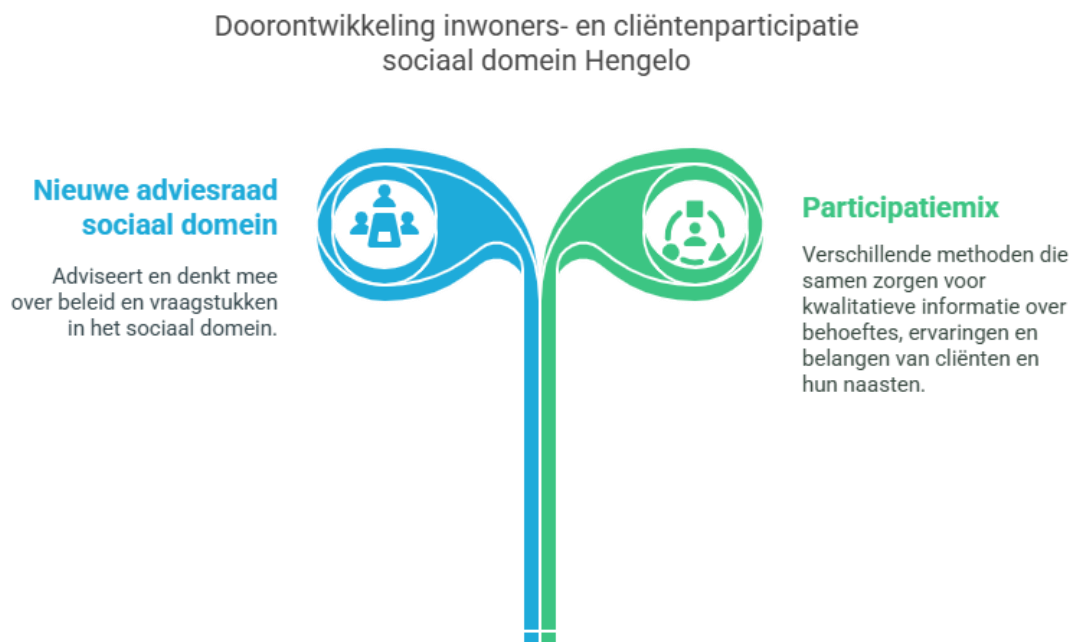
Bij het vervullen van beide verplichtingen zijn onder meer Stichting Hengelo Toegankelijk en Bartiméus belangrijke gesprekspartners van de gemeente op het gebied van fysieke en visuele toegankelijkheid. Stichting Hengelo Toegankelijk is een onafhankelijke belangenorganisatie. Bartiméus biedt zorg en ondersteuning aan slechtziende en blinde mensen. Het zijn dus niet zoals de adviesraad sociaal domein en de cliëntenraad Minima en Wmo door het College van B&W ingesteld gemeentelijke organen. Daarnaast spreekt de gemeente ook andere (doel)groepen bijvoorbeeld op het terrein van begrijpelijke taal.

Er zijn er ook andere vormen van toegankelijkheid – bijvoorbeeld op het gebied van sociale participatie – waar verschillende groepen in de samenleving, zoals inwoners met een verstandelijke beperking, inwoners met psychische problemen, inwoners met chronische ziekten mee te maken (kunnen) hebben. Advies is dat de gemeente Hengelo ook de instrumenten van de participatiemix (paragraaf 4.1.) benut om informatie op te halen hoe de inclusie op dat terrein kan worden verbeterd.

4. Invullen inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein

In voorgaande hoofdstukken wordt beschreven hoe de inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein in de gemeente Hengelo georganiseerd is en welke ontwikkelingen en ervaringen we landelijk daarin zien. Op basis daarvan adviseren wij om te stoppen met de adviesraad sociaal domein en de cliëntenraad Minima en Wmo in de huidige vorm. Daarvoor in de plaats komt:

1. Een participatiemix (cliëntenparticipatie) waarmee de gemeente op verschillende manieren en bij verschillende bronnen de perspectieven en ervaringen van cliënten en hun naasten ophaalt. Op deze manier geeft de gemeente vorm aan haar verantwoordelijkheid om op te halen wat er onder cliënten en naasten leeft. De opgehaalde informatie wordt onder andere gebruikt voor beleidsontwikkeling/aanpassing en voor uitvoering. Deze manier van werken wordt toegelicht in paragraaf 4.1.
2. Een nieuwe adviesraad sociaal domein (beleidsadvisering) die adviseert over beleid en meedenkt over vraagstukken. Op deze manier geeft de gemeente inhoud aan de opdracht die voortvloeit uit de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet om beleidsparticipatie vorm en inhoud te geven. De toekomstige adviesraad sociaal domein heeft een andere werkwijze en een duidelijker inbedding in de gemeentelijke processen. Deze manier van werken wordt toegelicht in paragraaf 4.2.



Toepassing spelregels Nationale Ombudsman voor behoorlijke omgang met inbreng en inspraak van inwoners

De Nationale Ombudsman heeft uitgangspunten ontwikkeld voor zorgvuldige en effectieve inwonersparticipatie. Deze spelregels staan beschreven in bijlage 1 en zijn geïntegreerd in de twee vormen van participatie die in dit hoofdstuk worden voorgesteld.

Motivering om cliënten- en naastenparticipatie vorm te geven via de participatiemix

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven is de diversiteit binnen de doelgroep cliënten van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet groot. Cliënten verschillen sterk in achtergrond, behoeften en belastbaarheid. Velen ervaren belemmeringen in participatie. Dit maakt het lastig om één representatieve cliëntenraad Minima en Wmo samen te stellen die duurzaam functioneert.

Een adviesraad sociaal domein met een belangrijk deel cliënten als leden werkt in de praktijk vaak ook niet: de manier van werken (vergaderingen, beleidstaal) en de gevraagde inzet sluiten onvoldoende aan bij de wensen en mogelijkheden. Dit is de reden dat er geadviseerd wordt om cliëntenparticipatie niet via een adviesraad sociaal domein te laten lopen maar het cliënten-en naastenperspectief op andere manieren op te halen.

Voortzetting activiteiten cliëntenraad Minima en Wmo in andere vorm

De cliëntenraad Minima en Wmo heeft een beperkt aantal leden wat zich met name richt op het ondersteunen van cliënten en individuele belangenbehartiging. De leden gaven tijdens de politieke markt d.d. 27 mei jl. aan dat zij veel inwoners bereiken met deze werkzaamheden en dat zij via een enquête gehoord hebben dat hun inzet bijzonder gewaardeerd wordt. Vanwege deze ervaren toegevoegde waarde is het advies dat de gemeente in gesprek gaat met de leden van de cliëntenraad Minima en Wmo of zij de taken die zij nu uitoefenen willen voortzetten in een eigen belangengroep i.p.v. een door de gemeente ingestelde cliëntenraad. Zij kunnen dan de huidige activiteiten, waar cliënten en zichzelf waarde aan hechten, op hun eigen wijze blijven uitvoeren. Als de leden van de cliëntenraad Minima en Wmo hiervoor kiezen zal de belangengroep worden uitgenodigd om deel te nemen aan de gesprekken die met cliënten en vrijwilligersorganisaties worden gevoerd (zie paragraaf 4.1.) zodat de door hen persoonlijk opgedane en bij degenen die zij ondersteunen opgehaalde ervaringen benut kunnen worden.

Beleidsparticipatie d.m.v. adviesraad sociaal domein

Daarnaast wordt geadviseerd om met een adviesraad sociaal domein te werken gericht op beleidsadvisering vanuit *het brede inwonersperspectief met speciale aandacht voor het cliënten- en naastenperspectief*. De landelijke praktijk laat zien dat beleidsparticipatie zoals die omschreven wordt in de Wmo, Participatiewet en de Jeugdwet zich lastig op een andere wijze laat vormgeven. Theoretisch zou het mogelijk zijn om groepen inwoners vroegtijdig te betrekken bij het opstellen en aanpassen van beleid en hun vragen te adviseren over concept beleidsdocumenten. Vanuit de Koepel zien wij deze aanpak niet in de praktijk omdat er veel praktische en organisatorische knelpunten zijn. Dan werkt een adviesraad beter.

De leden van de adviesraad sociaal domein hebben een nieuw profiel en gaan op een andere manier hun rol vervullen. In paragraaf 4.4. wordt het e.e.a. uitgebreid omschreven. De ervaringen uit het verleden met de vorige adviesraad sociaal domein laten zien dat dit noodzakelijk is.

4.1. Participatiemix: vijf structurele vormen van cliëntenparticipatie

Om te horen wat er leeft en een breed en gevarieerd zicht te krijgen op cliënten- en naastenervaringen, behoeften en belangen wordt gewerkt met de zgn. participatiemix. Het gaat om een vijftal instrumenten die de gemeente actief inzet om te zorgen dat er voldoende informatie wordt opgehaald om te weten wat voor cliënten en naasten van belang is. Deze groep inwoners is met name van belang omdat zij direct te maken hebben met beleidskeuzes.

Om de benodigde informatie op te halen wordt niet alleen informatie bij de cliënten en naasten opgehaald maar worden ook andere informatiebronnen zoals vrijwilligers en professionals aangeboord omdat zij dagelijks in contact staan met cliënten en hun naasten en weten wat voor hen belangrijk is.

Brede uitvraag

De uitvraag gaat niet alleen over de zorg en ondersteuning vanuit de Wmo 2015, de Participatiewet, de Jeugdwet, de Wet inburgering, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, het Minimabeleid, de Wet sociale werkvoorziening, de regeling leerlingenvervoer en de Wet publieke gezondheid maar ook over de dienstverlening en inclusie. Wat dit laatste aspect betreft is het de bedoeling dat m.b.v. verschillende instrumenten ook vragen worden voorgelegd waardoor inzicht wordt gekregen op welke terreinen cliënten en naasten obstakels ervaren om mee te doen. Het kan de gemeente waardevolle informatie geven over waar mogelijkheden liggen om aan inclusie te werken. Het biedt de gemeente ook de kans om aanvullende informatie te ontvangen, naast de informatie die opgehaald wordt in de contacten met organisaties zoals Stichting Hengelo Toegankelijk die nodig is om te werken aan de doelen van het VN-Verdrag mensen met een handicap (hoofdstuk 3).

Instrumenten participatiemix

De participatiemix kent vijf instrumenten. Een aantal van hieronder beschreven instrumenten wordt al gebruikt binnen de gemeente Hengelo, echter niet op structurele basis. De gemeente krijgt via deze mix van instrumenten meer informatie van verschillende (groepen) cliënten en naasten en door het benutten van verschillende informatiebronnen een gevarieerde zicht op ervaringen, wensen en signalen van cliënten en naasten.



1. Het schriftelijk bevragen van inwoners via onder meer cliëntervarings- en klantbelevingsonderzoeken en tevredenheidsmetingen

De gemeente Hengelo houdt jaarlijks schriftelijke cliëntervaringsonderzoeken in het kader van de Jeugdwet en Wmo. Daarnaast houdt de gemeente eens in de twee jaar zogenoemde klantbelevingsonderzoeken voor inwoners die te maken hebben met de Participatiewet en het minimabeleid. De gemeente haalt door middel van deze onderzoeken informatie op die benut wordt voor het verbeteren van het beleid, de uitvoering en de dienstverlening.

De gemeente Hengelo wil (meer) investeren in (inwoners) tevredenheidsmetingen. Met de bedoeling ervaringen van inwoners vaker (doorlopend) en op meer éénduidige wijze te monitoren. Het plan is de CEO's en de KBO's t.z.t. te integreren in een gemeentebrede tevredenheidsmeting, waardoor er frequenter en meer (vergelijkbare) informatie opgehaald wordt. Daarnaast heeft de gemeente Hengelo afspraken gemaakt met Wijkkracht om cliëntervaringen op te halen en te meten omdat een belangrijk deel van de dienstverlening bij deze organisatie ligt. Het ophalen en benutten van deze informatie valt ook onder de participatiemix. Op het moment dat dit advies wordt uitgebracht is het een en ander nog in ontwikkeling. Verdere uitwerking en afstemming is noodzakelijk. Het advies is om dit onderdeel te laten zijn van het implementatieproces (zie paragraaf 5.1.).

Het gaat met name om schriftelijke onderzoeken en metingen. Een deel van de cliënten in de gemeente ervaart (om verschillende redenen) een drempel om mee te doen aan dergelijke onderzoeken. Daarom is de inzet van andere instrumenten noodzakelijk om voldoende en relevante informatie op te halen.

2. Groepsgesprekken met cliënten en naasten

Het advies is groepsgesprekken te houden om ervaringen, behoeften en suggesties op te halen van cliënten en hun naasten over thema's als zorg, ondersteuning, inclusie, uitvoering, dienstverlening en communicatie. Deelnemers worden op verschillende manieren uitgenodigd en actief benaderd, zodat een diverse en representatieve groep ontstaat.

Het advies is dat dat cliënten en hun naasten die met vergelijkbare vormen van ondersteuning te maken hebben voor aparte groepsgesprekken uit te nodigen. Dit biedt veiligheid voor degenen die deelnemen, vergroot de diepgang van de gesprekken en maakt het mogelijk om patronen te herkennen en opbrengsten te vergelijken. Speciale aandacht vragen kinderen en jongeren en inwoners die de taal onvoldoende machtig zijn.

De gesprekken worden begeleid door een externe, onafhankelijke gespreksleider om de onafhankelijkheid te garanderen.

De externe, onafhankelijke gespreksleider ondersteunt de gemeente bij het kiezen van de thema's die ter bespreking worden voorgelegd en bij het formuleren van de vragen. De thema's kunnen naar voren zijn gekomen bij de onder 1 genoemde onderzoeken en metingen, vanuit overleggen met de adviesraad sociaal domein, vanuit gesprekken met clientondersteuning en maatschappelijke organisaties etc.

Een kleine delegatie van de gemeente en van de adviesraad sociaal domein zijn als toehoorder aanwezig om te horen wat er leeft bij cliënten en hun naasten en zo (later) beter de opgehaalde informatie te kunnen duiden.

De opbrengsten worden schriftelijk vastgelegd door de organisatie die de gesprekken begeleid, met focus op gedeelde ervaringen, signalen en terugkerende patronen. De resultaten worden:

- benut door beleidsmedewerkers en de adviesraad sociaal domein voor beleidsontwikkeling en bijstelling;
- gebruikt door degenen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering;
- gebruikt door uitvoerders om dienstverlening te verbeteren;
- gebruikt door communicatiemedewerkers om gericht te communiceren.

Deze aanpak bouwt voort op de gesprekken die de gemeente Hengelo eerder voerde in het kader van de Jeugdwet, maar is daar een verdiepende en verbredende optimalisering van.

3. Input van professionals en vrijwilligers

Professionals, zoals begeleiders, regisseurs, welzijnswerkers en ervaringsdeskundigen* zijn dagelijks betrokken bij de uitvoering van zorg en ondersteuning. Zij zien en horen wat er speelt bij cliënten en hun naasten, en signaleren behoeften, knelpunten en trends op het terrein van zorg, ondersteuning, communicatie en inclusie etc. De gemeente is nu al met (een deel van hen) in gesprek over wat er in de praktijk speelt via accountgesprekken, jeugdtafels en dergelijke, maar wil graag meer met hen in gesprek.

Ook de vrijwilligers van Stichting Humanitas, SchuldHulpMaatje, de Voedselbank, diaconieën, Stichting Hengelo Toegankelijk, de Seniorenraad en Wijkkracht Hengelo en actieve inwoners uit buurt- en wijkraden zijn belangrijke signaleerders, omdat zij dicht bij de leefwereld staan. Zij hebben dagelijks contact met (kwetsbare) inwoners en weten wat er speelt én hoe beleid uitwerkt in de praktijk.

Voor zowel professionals als vrijwilligers(organisaties) geldt dat de gemeente het initiatief neemt tot deze gesprekken, maar vindt het voor de hand liggend dat zij ook zelf initiatief nemen tot contact om (op andere momenten) ervaringen en inzichten te delen.

Op een logische moment, bijvoorbeeld in het proces van inkoop of bij belangrijke maatschappelijke of beleidsontwikkelingen, wordt groepsgewijs met professionals en vrijwilligers gesproken. Er wordt nadrukkelijk gevraagd naar patronen, ervaringen en suggesties, vanuit het perspectief van de cliënt en zijn/haar naaste.

De uitgangspunten van interventie 1 zijn ook hier van toepassing:

- Groepsvorming op basis van betrokkenheid bij samenhangende onderwerpen en mensen met gelijkgestemde rollen;
- Bespreking van ervaringen rondom zorg, ondersteuning, inclusie, uitvoering en communicatie;
- Verslaglegging van gedeelde inzichten en adviezen.

De opbrengsten vormen een waardevolle aanvulling op andere participatievormen en worden ingezet voor beleidsontwikkeling en verbetering van de uitvoering en dienstverlening.

Deze groepsgesprekken behoren tot het reguliere werk van de beleidsmedewerkers.

** ervaringsdeskundige: een opgeleide professional die cliënten ondersteunt op basis van eigen ervaringen met thema's als armoede, psychische problemen of laaggeletterdheid.*

4. Input van cliëntondersteuning

De gemeente Hengelo biedt (onafhankelijke) cliëntondersteuning aan om inwoners te helpen bij het vinden van passende zorg en ondersteuning. Cliëntondersteuners hebben een uniek overzicht: zij staan naast inwoners, kennen de weg binnen het gemeentelijke systeem én werken samen met zorgaanbieders.

Het is waardevol om in de contractgesprekken specifiek ruimte te reserveren om expliciet hun bevindingen en signalen op te halen en hen te bevragen op de patronen die zij waarnemen in hun praktijk. Ook deze gesprekken worden vastgelegd in een verslag en intern gedeeld, zodat de inzichten beschikbaar zijn voor beleidsvorming en kwaliteitsverbetering.

Deze gesprekken behoren tot het reguliere werk van de beleidsmedewerkers en contractmanagers.

5. Cliëntenreis

Een cliëntenreis helpt gemeentelijke professionals om zich te verplaatsen in de leefwereld van inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben en die obstakels ondervinden in het meedoen. Door stap voor stap te volgen hoe iemand zijn of haar weg vindt naar zorg en ondersteuning en wat er speelt in het meedoen, wordt zichtbaar wat goed werkt en waar verbetering mogelijk is.

De cliëntenreis is een krachtig middel om beleid en uitvoering beter af te stemmen op de beleving en behoeften van cliënten. De gemeente Hengelo maakt af en toe al wel gebruik van cliënt- of klantreizen echter op incidentele basis. Het advies is om dit instrument vaker in de werkprocessen op te nemen en te koppelen aan een vast moment in de tijd bijvoorbeeld bij de start van bijvoorbeeld een verander/verbeterproces. Deze interventie behoort tot het reguliere werk van de beleidsmedewerkers, kwaliteitsmedewerkers en uitvoering.

Toepassen spelregels Nationale Ombudsman voorbereiding en uitvoering participatiemix

Bij de voorbereiding en de uitvoering van de onderdelen 2, 3 en 4 van de participatiemix zijn alle 9 uitgangspunten van de spelregels relevant. Dit vraagt binnen de gemeente nadere uitwerking, scholing en borging. Dit zal verder opgepakt moeten worden door degenen die betrokken zijn bij de implementatie (zie paragraaf 5.1.). Hetzelfde geldt voor het evalueren van de ingezette instrumenten en het leren van de uitkomsten van de evaluaties.

Rol leden cliëntenraad Minima en Wmo in de participatiemix

Als de huidige leden van de cliëntenraad Minima en Wmo open staan om hun huidige werkzaamheden voort te zetten als belangengroep, dan is het vanzelfsprekend dat zij uitgenodigd worden om deel te nemen aan de onderdelen 2 en 3 van de participatiemix, zodat ze hun eigen ervaringen en ervaringen van mensen die zij ondersteunen kunnen inbrengen.

Behoefte gemeenteraden om ervaringen van cliënten, naasten en vrijwilligers en professionals te horen

Tijdens de politieke markt d.d. 27 mei 2025 gaven politieke partijen aan dat men behoefte heeft om te horen wat er speelt bij bijvoorbeeld cliënten en naasten. Men wil graag van inwoners, vrijwilligers en professionals horen wat hun ervaringen zijn. Het advies is dat de activiteiten die plaatsvinden binnen de kaders van de participatiemix en

waarvan de uitkomsten benut worden voor het verbeteren van beleid, uitvoering en dienstverlening niet vermengd worden met activiteiten die plaatsvinden om de gemeenteraadsleden te informeren. Het gaat om andersoortige processen en verschillende doelen die zich niet eenvoudig laten combineren. Het is logisch dat raadsleden behoefte hebben om te horen wat er speelt. Het is aan te bevelen om dit apart als gemeenteraad te organiseren. Daarnaast is de aanbeveling dat het College van B&W de opbrengsten van de onderdelen van de participatiemix deelt met de gemeenteraad. Op welke wijze dit plaatsvindt behoeft nadere uitwerking.

4.1.1. Opbrengsten van de participatiemix

- Betere aansluiting van beleid op ervaringen van inwoners.
- Structurele input voor beleid, uitvoering en dienstverlening.
- Meer draagvlak en divers perspectief.
- Bredere invulling van wettelijke participatieverplichtingen.
- Concretisering van de doelen uit het Denkkader Participatie en Uitgangspunten werkgroep adviesraad sociaal domein 2.0.



4.1.2. Inzet participatiemix - niet vrijblijvend

De participatiemix wordt een structureel onderdeel van de P en C-cyclus. Het implementeren van de participatiemix vraagt de nadere uitwerking, inbedding in de processen en bij de uitvoering coördinatie en aandacht voor het benutten en leren van de opbrengsten. In hoofdstuk 5 worden aanbevelingen gedaan voor het implementatieproces.

Met de inzet van de participatiemix werkt de gemeente Hengelo aan het nakomen van de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Wmo, Jeugdwet, de Participatiewet en het VN-Verdrag mensen met een Handicap. Het is daarom van belang dat het inzetten van *alle* instrumenten een vast onderdeel wordt van de werkzaamheden van de beleidsmedewerkers en anderen die binnen de gemeente Hengelo actief zijn in het sociaal domein. Het inzetten van de mix hieronder beschreven van instrumenten is geen vrijblijvende aangelegenheid. Het advies is dat de eerder beschreven instrumenten een structurele inbedding krijgen in de gemeentelijke processen zodat het cliënten- en naastenperspectief op verschillende manieren opgehaald wordt en benut kan worden. Daarnaast is het advies dat de participatiemix omschreven wordt in de te actualiseren verordening inwoners- en cliëntenparticipatie in het sociaal domein. De aanbeveling daarnaast is dat jaarlijks aan het College van B&W en gemeenteraad een plan wordt

voorgelegd hoe de participatiemix wordt ingezet en dat er jaarlijks wordt gerapporteerd waar en hoe vaak de onderdelen van de participatiemix zijn ingezet.

4.1.3. Inzet en werkwijze beleidsmedewerkers

Het werken met de participatiemix vraagt een andere manier van werken van beleidsmedewerkers en anderen binnen de gemeente. De participatiemix vraagt reflectie bij onder meer de beleidsmedewerkers en anderen die binnen de gemeente betrokken zijn bij het sociaal domein: hoe krijgen we de juiste inwoners/organisaties aan tafel, wie kunnen ons daarbij ondersteunen en welke vragen stellen we om bruikbare informatie op te halen? Daarnaast wordt van hen gevraagd om na te denken welke spelregels en informatie er vooraf en tijdens het uitvoeren van de participatiemix gedeeld moeten worden met degenen die deelnemen. Ook is aandacht nodig voor de vraag hoe er een voor inwoners laagdrempelige, duidelijke en open participatieomgeving gecreëerd kan worden en wat de gemeente daarin kan doen. Daarnaast vraagt de terugkoppeling aan de deelnemers aandacht. Deze manier van werken vraagt een omslag van gemeentelijke medewerkers. De investeringen die dit vraagt sluit aan bij de opdracht die de gemeente zichzelf heeft gegeven door het vaststellen van het Denkkader Participatie. Nadere uitwerking (zie paragraaf 5.1.) is noodzakelijk.

4.2. Invullen rol, positie, werkterrein en functies van adviesraad sociaal domein

Om goed te kunnen functioneren is het belangrijk dat duidelijk is wat de adviesraad sociaal domein doet, waar ze voor bedoeld is en hoe ze samenwerkt met de gemeente. Dit blijkt ook uit de uitgangspunten 1, 2, 3, 4, en 7 van de adviesraad (zie bijlage 2). Voorkomen moet worden dat er tussen leden van de adviesraad sociaal domein en de gemeente onduidelijkheid ontstaat over zaken als rol, taak, werkwijze etc. Van de gemeente mag verwacht worden dat deze kaders voor de start van de adviesraad sociaal domein helder zijn. Hieronder wordt daarom nader omschreven welke rol de adviesraad sociaal domein speelt, hoe de samenwerking met het College van B&W en de gemeenteraad eruitziet, en welke afspraken er nodig zijn over onafhankelijkheid, inzet en werkwijze. Ook de formele kaders zoals de verordening en het huishoudelijk reglement komen aan bod zodat de gemeenschappelijke uitgangspunten duidelijk zijn.

Dichter bij de bedoeling

De huidige opdracht is te breed geformuleerd. Een van de uitgangspunten van de werkgroep adviesraad sociaal domein 2.0 was het concreter formuleren van doel, taken en functie. Een scherpere opdracht, met nadruk op advisering vanuit inwonersperspectief, helpt om beter aan te sluiten bij de bedoeling van participatie. Dit vraagt ook andere verwachtingen van de leden.

Rol en opdracht: adviseur van het College van B&W vanuit een breed inwonersperspectief

De adviesraad sociaal domein is een gemeentelijke commissie (artikel 84 van de Gemeentewet) die het College van B&W adviseert over beleid in het sociaal domein. In de praktijk wordt niet gesproken over een adviescommissie maar over een adviesraad sociaal domein. Deze adviesraad sociaal domein heeft een wettelijke taak die voortvloeit uit de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet.

Vanwege de ontwikkeling naar een gezonde, plezierige, zorgzame en veilige samenleving is niet alleen het perspectief van de inwoner die zorg en ondersteuning nodig heeft ("cliënt") van belang, maar adviseert de adviesraad sociaal domein ook vanuit het perspectief van de andere rollen die een inwoner kan vervullen. Het gaat dan om rollen als die van vrijwilliger, actieve burger, mantelzorger/naaste etc. De rol van client en naaste krijgen binnen de adviesraad sociaal domein specifieke aandacht. Daarnaast is het advies dat de adviesraad sociaal domein in haar werkzaamheden -daar waar nodig- ook de perspectieven vanuit buurten en wijken en Hengelo een plek geeft.

Werkterrein

Het is belangrijk dat de gemeente duidelijk vastlegt welke wetten en thema's tot het werkterrein van de adviesraad sociaal domein behoren. Dit helpt leden zich te verdiepen, relevante netwerken op te bouwen en informatie op te halen.

Een heldere afbakening ondersteunt bovendien de werving: potentiële leden weten zo welke kennis en ervaring gewenst is. Ook binnen de gemeente zorgt dit voor duidelijkheid over op welke beleidsterreinen de adviesraad sociaal domein wordt betrokken.

De gevraagde adviezen vanuit de gemeenten richten zich primair op het *kerndomein* zoals het beschreven wordt in het begin van hoofdstuk 3.

De uitgebrachte adviezen van de adviesraad sociaal domein kunnen ook raakvlakken hebben met andere gemeentelijke domeinen (zoals het fysieke domein), zolang ze binnen de invloedssfeer van de gemeente vallen.

Werkwijze

Leden focussen op de vraag: *Wat betekent dit beleid of dit vraagstuk voor inwoners?* Ze baseren hun inbreng onder meer op contacten met de samenleving. En zij kunnen gebruik maken van – onderdelen van – de participatiemix. Zoals aangegeven wordt in de uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0 genoemd dat alternatieve vormen van inspraak mogelijk zijn. Het advies is om dit punt nader uit te werken als de adviesraad sociaal domein op sterkte is en al enige ervaring in de praktijk heeft opgedaan. Het is te prematuur om daar nu al voorstellen over te doen.

Vrijwillige inzet

Lid zijn van de adviesraad sociaal domein is inwoners- en cliëntenparticipatie. Leden vervullen deze rol vanuit hun rol als inwoners van de gemeente Hengelo. De leden zijn vrijwilligers. Beschikbaarheid en inzet kunnen wisselen; hierover wordt in overleg met de gemeente realistische afstemming gezocht.

De ad-interim voorzitter is geen lid van de adviesraad omdat hij/zij een specifieke opdracht heeft bij het tot stand brengen van een functionerende adviesraad sociaal domein. Hij/zij krijgt vanwege deze opdracht een passende vergoeding (zie paragraaf 4.2.4. en bijlage 7).

Verhouding adviesraad sociaal domein - College van B en W

De adviesraad sociaal domein is het adviesorgaan van het College van B en W. Vanwege deze verhouding heeft de voorzitter van de adviesraad sociaal domein minimaal 1 keer per half jaar overleg met de betrokken wethouders, de accounthouder adviesraad sociaal domein over de samenwerking tussen de adviesraad sociaal domein en gemeente en de

noodzakelijke voorwaarden om de rol van adviseur en meedenker te vervullen. In dit overleg worden desgewenst (aangepaste) werkafspraken gemaakt. Eén keer per jaar presenteert de adviesraad sociaal domein zich aan het College van B&W. Tijdens deze presentatie wordt toegelicht wie er in de adviesraad sociaal domein zitten, waar zij aan werken, en welke thema's zij belangrijk vinden.

Verhouding adviesraad sociaal domein - gemeenteraad

De adviesraad sociaal domein is de adviseur van het College van B&W en deelt 1 keer per jaar tijdens een politieke markt waar ze mee bezig zijn en wat er speelt onder inwoners van Hengelo m.b.t. het kerndomein. De verhouding van de adviesraad sociaal domein t.a.v. de gemeenteraad wordt omschreven in bijlage 3.

Onafhankelijkheid

De adviesraad sociaal domein is een onafhankelijk adviesorgaan. De onafhankelijkheid heeft te maken dat de gemeente zich niet bemoeit met de inhoud en de toon van het advies. Hiervoor is de adviesraad sociaal domein zelf verantwoordelijk. Daarnaast wordt de onafhankelijkheid van de leden gewaarborgd door hetgeen beschreven staat in bijlage 5 (profiel leden) en 6 (conflicterende rollen).

Verordening en samenwerkingsafspraken

De uitgangspunten en kaders van de adviesraad sociaal domein worden omschreven in een door de gemeente op te stellen verordening. Het is wenselijk dat de verandering of verordening al voor de start van de nieuwe adviesraad sociaal domein gereed is, zodat voor alle leden de uitgangspunten en kaders duidelijk zijn. Daarnaast formuleren adviesraad sociaal domein en het College van B&W samenwerkingsafspraken (uitwerking van de verordening) die ieder jaar worden geëvalueerd, herzien en vastgesteld.

Huishoudelijk reglement

Op basis van de verordening stelt de adviesraad sociaal domein zelf een huishoudelijk reglement om aspecten die te maken hebben met de interne aangelegenheden vast te leggen. Het concept huishoudelijk reglement wordt ter toetsing voorgelegd aan het College van B&W om te verifiëren of de afspraken in het huishoudelijk reglement passen binnen de kaders van de verordening en samenwerkingsafspraken.

Evalueren en bijsturen

Evaluatie maakt zichtbaar wat goed werkt en waar bijsturing wenselijk is, evt. met aanpassing van verordening, samenwerkingsafspraken en/of huishoudelijk reglement. De voorgestelde vernieuwing van de inwoners- en cliëntenparticipatie vraagt inzet en betrokkenheid van zowel de gemeente als de adviesraad sociaal domein. Het advies is om 1,5 jaar na de start een gezamenlijke evaluatie uit te voeren naar het functioneren tot dan toe en de samenwerking met de gemeente. Voordat het stokje van de ad-interim voorzitter overgedragen wordt naar de "vaste" voorzitter er een evaluatie plaatsvindt.

Meer algemeen worden de volgende evaluatiemomenten onderscheiden en opgenomen in de verordening:

1. Jaarlijkse evaluatie

- De adviesraad sociaal domein evalueert jaarlijks het eigen functioneren inclusief de inzet en inbreng van eenieder en legt de bevindingen vast in een intern verslag.

- Ook beleidsmedewerkers reflecteren jaarlijks op de samenwerking met de adviesraad sociaal domein. De accounthouder is verantwoordelijk voor deze evaluatie binnen de gemeente en de opvolging van de geformuleerde aandachtspunten.
- In de verordening wordt vastgelegd hoe de jaarlijkse evaluatie van de voorzitter plaatsvindt en welke rol de gemeente hierin speelt.

2. Evaluatie bij herbenoeming

Bij herbenoeming van leden vindt een evaluatie binnen de adviesraad sociaal domein plaats van hun functioneren en inzet. De procedure wordt beschreven in het huishoudelijk reglement.

3. Vierjaarlijkse overall evaluatie

Elke vier jaar evalueren de gemeente en de adviesraad sociaal domein gezamenlijk de samenwerking, het functioneren van de adviesraad sociaal domein en de toepassing van de werkafspraken. Deze evaluatie vormt input voor actualisering van de verordening.

De spelregels van de Nationale Ombudsman kunnen tijdens alle evaluatiemomenten als uitgangspunten worden gehanteerd.

Overlegvormen

De adviesraad sociaal domein organiseert haar werk zelfstandig. Dat vraagt om duidelijke afspraken over vergaderstructuur, overlegmomenten en de rol van betrokkenen binnen en buiten de adviesraad sociaal domein. Hieronder worden de twee belangrijkste overlegvormen toegelicht: de reguliere vergaderingen van de adviesraad sociaal domein en het agendaoverleg waarin overleg met de gemeente over de inzet van adviesraad sociaal domein op het terrein van meedenken en adviseren.

Vergaderingen van de adviesraad sociaal domein

De adviesraad sociaal domein is zelf verantwoordelijk voor haar vergaderingen. De leden bepalen in eigen beheer de doelstelling, agenda en frequentie. Vergaderingen vinden in principe plaats zonder aanwezigheid van wethouders, beleidsmedewerkers, de accounthouder of externen. Deze sluiten alleen (deels) aan als de agenda daar aanleiding toe geeft. Dit gebeurt in onderling overleg. De ondersteuner van de adviesraad sociaal domein (zie bijlage 9) is bij de vergaderingen aanwezig en verzorgt secretariële en organisatorische ondersteuning.

Samenwerking met maatschappelijke organisaties

In de gemeente Hengelo zijn diverse maatschappelijke organisaties en belangenorganisaties actief in het sociaal domein, zoals beschreven bij punt 3 van de participatiemix. Het zijn zelfstandige organisaties met hun eigen doelstelling en takenpakket. Zij vervullen elk hun eigen rol en hebben op basis daarvan contact met de gemeente. Door hun directe ontmoetingen met inwoners beschikken zij over waardevolle inzichten in wat er leeft en hoe beleid uitpakt in de praktijk. Mogelijk kunnen zij de adviesraad sociaal domein in contact brengen met cliënten. Het ligt voor de hand dat leden van de adviesraad sociaal domein, die onafhankelijk opereren maar wél met actieve contacten in de samenleving, het contact met deze organisaties opzoeken om hun signalen en inzichten te benutten in hun advisering. De adviesraad sociaal domein is

vrij om dit contact zelf vorm te geven. Er is geen verplichting tot raadpleging, noch tot verantwoording over hoe opgehaalde informatie is benut.

4.2.1. Functies adviesraad sociaal domein

Het voorstel is dat de adviesraad sociaal domein een viertal functies bekleedt. De hieronder genoemde eerste 3 functies vloeien voort uit de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Het advies is om deze 3 wettelijke functies toe te passen op het kerndomein van het sociaal domein (zie hoofdstuk 3). De vierde functie is praktisch bij veel adviesraden sociaal domein in het land en draagt er zorg voor dat de samenwerking met het College van B&W vorm krijgt. Alle functies worden beschreven in de verordening.



1. Meedenken aan de voorkant met beleidsmedewerkers

De adviesraad sociaal domein levert vroegtijdig mondeling input op nieuw of te herzien beleid. Portefeuilldragers binnen de adviesraad sociaal domein worden betrokken vóórdat een concept-beleidsstuk wordt opgesteld of herzien. Dit zijn leden van de adviesraad sociaal domein die een aantal samenhangende thema's onder hun hoede hebben (zie paragraaf 4.2.3). Het meedenken aan de voorkant vindt plaats rond de onder punt 2 genoemde documenten.

Zij ontvangen informatie over:

- de bedoeling en aanleiding van het beleid;
- betrokken inwoners(groepen);
- wettelijke kaders en actuele ontwikkelingen;
- uitvoeringspartners en vormen van zorg en ondersteuning;
- eerdere verschenen relevante documenten zoals evaluaties, onderzoeken etc.

Deze informatiepositie wordt vastgelegd in de verordening en nader uitgewerkt in samenwerkingsafspraken.

Naast deze uit de wetgeving voortvloeiende functie betrekken beleidsmedewerkers op informele wijze de adviesraad sociaal domein bij uitvoeringsvragen of beleidsontwikkelingen, buiten de formele adviesmomenten. Portefeuilldragers denken vanuit het brede inwonersperspectief mee.

2. Gevraagd adviseren op conceptbeleid

De adviesraad sociaal domein brengt advies uit over concept-beleidsstukken binnen het kerndomein, zoals:

- beleidskaders, visiedocumenten, meerjarenplannen;
- verordeningen (verplicht bij Wmo, Jeugdwet, Participatiewet).

De gemeente bepaalt welke documenten ter advisering worden voorgelegd. Dit wordt vastgelegd in de verordening en interne werkafspraken, zodat verwachtingen helder zijn voor alle betrokkenen.

Werkwijze:

- Beleidsmedewerkers lichten het conceptdocument toe in een overleg;
- De adviesraad sociaal domein bereidt intern een inhoudelijke reactie voor;
- Het advies van de adviesraad sociaal domein wordt mondeling uitgebracht in een zgn. adviesgesprek met de verantwoordelijke beleidsmedewerker. De inbreng van de adviesraad sociaal domein wordt door de ondersteuner vastgelegd in een concept-verslag;
- De ondersteuner legt het concept verslag ter goedkeuring voor aan de leden van de adviesraad sociaal domein en stuurt het daarna door aan het College van B&W;
- Het College van B&W reageert schriftelijk op dit verslag; de adviesraad sociaal domein ontvangt dit én de gemeenteraad wordt als het betreffende beleidsdocument daar aan de orde komt m.b.v. een voorlegger geïnformeerd over de inhoud van het advies en hetgeen er al dan niet is overgenomen.

3. Ongevraagd adviseren

De adviesraad sociaal domein kan thema's of signalen vanuit de samenleving agenderen bij het College van B&W en desgewenst omzetten in een ongevraagd schriftelijk advies.

Ongevraagd advies:

- Richt zich op thema's binnen het kerndomein en gemeentelijke invloedssfeer;
- Wordt vooraf aangekondigd bij de accounthouder;
- Wordt schriftelijk uitgebracht;
- Wordt behandeld zoals gevraagd advies, met terugkoppeling van het College van B&W. Het ongevraagde advies en de reactie van het College van B&W gaat ter kennisname door naar de gemeenteraad.

4. In gesprek met wethouders

De adviesraad sociaal domein voert jaarlijks één of twee gesprekken met de wethouders sociaal domein over relevante beleidsontwikkelingen en maatschappelijke thema's. De "agenda" van deze gesprekken worden in onderling overleg bepaald.

Onderlinge relaties functie en doel

Functie	Doel
Meedenken met beleidsmedewerkers	Input voor nieuw /te herzien beleid Meedenken met beleidsmedewerkers over uitvoeringsvragen en beleidsontwikkelingen
Gevraagd advies	Reageren op conceptstukken

Ongevraagd advies	Thema's agenderen
In gesprek met de wethouders	Inhoudelijke gesprekken over ontwikkelingen en thema's waarbij de adviesraad sociaal domein het inwonersperspectief inbrengt

Het kost tijd om de adviesfuncties adequaat vorm te geven zowel binnen de gemeente als binnen de adviesraad sociaal domein. Het advies is om de eerste 1,5 jaar na de installatie van de eerste leden de tijd te nemen voor het samen vinden van een effectieve samenwerkingsrelatie.

4.2.2. Inzet en werkwijze beleidsmedewerkers

Beleidsmedewerkers spelen een belangrijke rol in het goed laten functioneren van de adviesraad sociaal domein. Het werken met de adviesraad sociaal domein is een wezenlijk onderdeel van hun werk. Zij zijn verantwoordelijk voor een constructieve samenwerking en het faciliteren van een betekenisvolle bijdrage van de adviesraad sociaal domein aan het beleid. De adviesraad sociaal domein kan haar functies alleen goed vervullen als beleidsmedewerkers goed geïnformeerd zijn over de rol en taken van de adviesraad sociaal domein en duidelijk hebben wat er van hen wordt verwacht. In bijlage 4 wordt omschreven wat er van beleidsmedewerkers wordt verwacht. De accounthouder adviesraad sociaal domein draagt de verantwoordelijkheid om hen hierover te informeren en hen hierbij de ondersteunen. Wat het e.e.a. betekent qua ureninzet is moeilijk in te schatten. Het samenwerken met de adviesraad sociaal domein behoort tot het takenpakket van de beleidsmedewerkers sociaal domein en is een uitwerking van het reeds vastgestelde Denkkader Participatie.

Toepassen spelregels Nationale Ombudsman in de samenwerking met de adviesraad sociaal domein

De uitgangspunten die in bijlage 1 beschreven staan zijn ook van toepassing in het samenwerken met de leden van de adviesraad sociaal domein. Het toepassen van deze spelregels vraagt verdere uitwerking binnen het team van betrokken beleidsmedewerkers en aandacht bij de implementatie.

Kwartaalagenda

De accounthouder adviesraad sociaal domein en beleidsmedewerkers stellen een kwartaalagenda op zodat de adviesraad sociaal domein op tijd weet welke documenten eraan komen en wanneer meedenken aan de voorkant en het formele adviesgesprek plaatsvinden. Deze kwartaalagenda wordt tijdig gedeeld met de leden van de adviesraad sociaal domein zodat zij zich tijdig kunnen verdiepen en informatie kunnen verzamelen. De accounthouder adviesraad sociaal domein zorgt er voor dat de kwartaalagenda geactualiseerd wordt en bespreekt deze op regelmatige basis met de voorzitter van de adviesraad en de ondersteuner.

4.2.3. Bepalen omvang, samenstelling en bemensing adviesraad sociaal domein

De adviesraad sociaal domein bestaat uit betrokken inwoners die op persoonlijke titel bijdragen aan de beleidsvorming en als meedenker met beleidsmedewerkers over beleidsuitvoering en ontwikkelingen. Daarnaast voeren zij het gesprek met de wethouders sociaal domein over thema's en ontwikkelingen. Om hun rol als adviseur en gesprekspartner goed te kunnen vervullen, zijn duidelijke afspraken nodig over profiel, selectie, informatiepositie en onafhankelijkheid. Een goed functionerende adviesraad

sociaal domein begint bij een doordachte samenstelling. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet hoe groot de adviesraad sociaal domein idealiter is, aan welke voorwaarden leden moeten voldoen, hoe lang zij zitting kunnen nemen en hoe gewerkt kan worden met portefeuilles. Deze zaken dragen bij aan een evenwichtige, diverse en slagvaardige adviesraad sociaal domein die het brede sociaal domein goed kan overzien en representatief is voor de samenleving van Hengelo.

Omvang

Het sociaal domein herbergt een breed variëteit aan thema's. De omvang van de adviesraad sociaal domein houdt rekening met deze breedte en de wens dat rond de verschillende thema's er bij meerdere leden affiniteit en (ervarings)kennis aanwezig is zodat er adviezen met toegevoegde waarde uitgebracht kunnen worden. Het voorstel is dat de adviesraad sociaal domein uiteindelijk bestaat uit minimaal 8 en maximaal 12 leden, exclusief de voorzitter. Alle leden, inclusief de uiteindelijke voorzitter, van de adviesraad sociaal domein wonen in de gemeente Hengelo.

Ledenprofiel en rol

De adviesraad sociaal domein bestaat uit inwoners van Hengelo die op vrijwillige basis meedenken en adviseren over beleid in het sociaal domein. Zij ontvangen hiervoor een vrijwilligersvergoeding. Leden hebben naast enige kennis en/of ervaringen rond thema's die aan de orde komen binnen de adviesraad. Daarnaast is het wenselijk dat zij goed aanvoelen wat er speelt in de samenleving op het terrein van meedoen, zorg en ondersteuning. Daarnaast is het van belang dat zij in hun eigen omgeving mensen kennen die zelf ook zorg en ondersteuning nodig hebben. Alle inwoners van de gemeente Hengelo zijn welkom om deel uit te maken van de adviesraad sociaal domein mits zij (in belangrijke mate) voldoen aan de omschrijving van het profiel (zie bijlage 5) en er geen sprake is van conflicterende belangen (zie bijlage 6). Daarnaast is het belangrijk dat zij zich kunnen committeren aan de uitgangspunten en werkwijze van de adviesraad sociaal domein.

Randvoorwaarden uitoefenen advies- en meedenkfuncties

Niet alleen de beleidsmedewerkers en de accounthouder sociaal domein zijn belangrijk bij het op gang brengen en laten functioneren van de adviesraad sociaal domein er ligt ook een belangrijke uitdaging bij (nieuwe) leden. Het is wenselijk dat zij basale kennis verwerven over:

- de gemeentelijke organisatie (bestuurlijk en ambtelijk),
- de verantwoordelijkheden van de gemeente binnen het sociaal domein, en hoe dit binnen Hengelo is vormgegeven in beleid en uitvoering;
- hoe de gemeente samenwerkt met regiogemeentes.

De accounthouder en de betrokken beleidsmedewerkers zorgen voor de overdracht van deze kennis. De afspraken hierover worden vastgelegd in de verordening, in interne werkprocessen van de gemeente en in de samenwerkingsafspraken met de adviesraad sociaal domein.

Samenstelling

Bij de werving en selectie is het belangrijk om in te zetten op diversiteit in de breedste zin van het woord. Het gaat dan om (culturele) achtergronden, affiniteiten, netwerken, leeftijd, sekse en opleidingen. De ervaring in het land leert dat het soms enige tijd duurt voordat de bezetting getalsmatig en qua diversiteit op orde is. Het is dus mogelijk dat het benodigde aantal leden niet op korte termijn te realiseren is. Het is aan te bevelen

om dan toch van start te gaan met 2/3 van de beoogde bezetting en te streven naar tussentijdse instroming. Helderheid over de rol en inzet, een goede informatiepositie en de mogelijkheid om zich te focussen op thema's die aansluiten bij eigen interesses zijn een belangrijke voorwaarden om de drempel tot deelname te verlagen. Daarnaast blijkt dat de aanwezigheid van professionele ondersteuning (zie bijlage 9) en een voorzitter die de adviesraad sociaal domein kundig leidt (zie bijlage 7) belangrijke voorwaarden zijn voor een gemotiveerd en duurzaam lidmaatschap.

Onafhankelijkheid

Leden functioneren op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak. Zij zijn vrij in hoe zij samen tot hun advies komen en leggen hierover geen verantwoording af aan de gemeente, inwoners en (belangen)organisaties. Onafhankelijkheid is essentieel: leden worden geacht voldoende afstand te houden tot bijvoorbeeld professionele rollen die tot (ogenschijnlijke) belangenverstrengeling kunnen leiden. In de verordening worden kaders opgenomen over welke nevenfuncties of rollen conflicterend kunnen zijn met het lidmaatschap. In bijlage 6 worden handreikingen gedaan m.b.t. conflicterende rollen en situaties.

Omgang met informatie

Bij de start van het lidmaatschap en bij advisering ontvangen leden relevante informatie van de gemeente. Deze informatie kan vertrouwelijk zijn (bijv. bij concept-beleid of prille ideeën) en mag niet gedeeld worden buiten de adviesraad sociaal domein. De leden ontvangen informatie om hun adviesrol te kunnen vervullen.

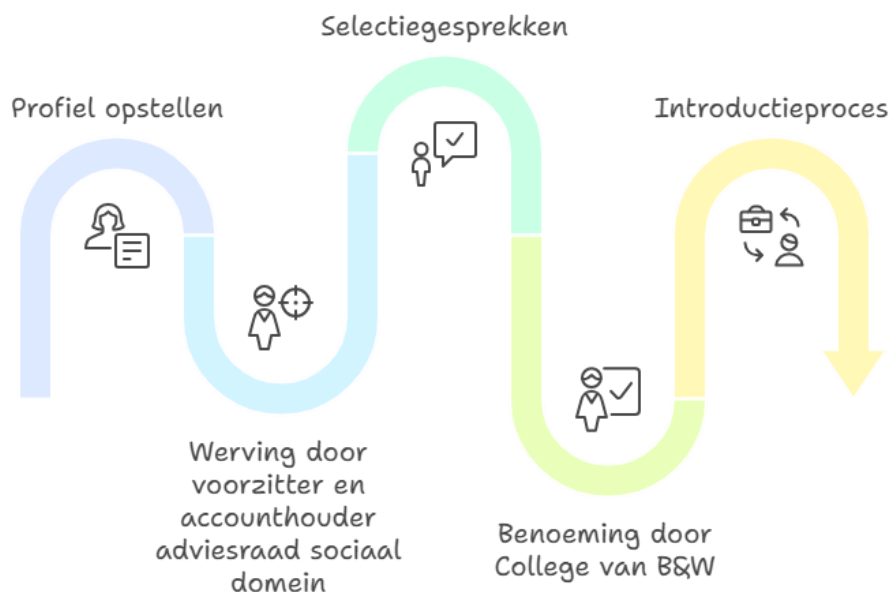
Zittingstermijn

De adviesraad sociaal domein werkt met een zittingstermijn van 4 jaar. Een lid kan maximaal 2 zittingstermijnen zitting hebben. Dit zorgt ervoor dat kennis en ervaring benut wordt en dat in de loop van de tijd andere inwoners in de gelegenheid worden gesteld om mee te doen en hun inbreng te leveren.

Werving en selectie

Om de bij bemensing genoemde diversiteit te realiseren is het van belang om de vacature niet alleen via de gebruikelijk media te verspreiden maar ook nadrukkelijk deze onder de aandacht te brengen bij maatschappelijke organisaties en het welzijnswerk en hen te vragen inwoners te attenderen op de vacature.

Nieuwe leden worden geworven op basis van een vastgesteld profiel (zie bijlage 5). Zolang er nog geen actieve adviesraad sociaal domein is, nemen de ad-interim voorzitter en de accounthouder adviesraad sociaal domein de werving en selectie op zich. In het huishoudelijk reglement beschrijft de adviesraad sociaal domein later zelf welke wervings- en selectieprocedure zij wil hanteren.



Benoeming en ontslag

Leden worden door het College van B&W benoemd op voordracht van de adviesraad sociaal domein. Als sprake is van belangenverstrengeling of problematisch functioneren, kan het College van B&W op voordracht van de adviesraad sociaal domein besluiten een lid te ontheffen van zijn of haar functie. De kaders daarvoor worden vastgelegd in de verordening. De procedure wordt nader omschreven in het huishoudelijk reglement.

Werken met portefeuilles

Om als adviesraad sociaal domein effectief te kunnen opereren binnen het brede sociaal domein, is het aan te bevelen te werken met portefeuilles. Dit zijn samenhangende thema's die aan duo's binnen de adviesraad sociaal domein worden toegewezen. Op deze manier ontstaat ruimte voor verdieping, gerichte netwerkvorming en wordt de continuïteit geborgd door vermindering van de kwetsbaarheid. Portefeuilledragers kunnen bovendien een logische gesprekspartner zijn voor beleidsmedewerkers in de fase waarin beleid nog vorm krijgt of om tussendoor te raadplegen. Bij het werven van nieuwe leden is het waardevol om vooraf na te denken over de mogelijke portefeuilles en welke kennis of ervaring daarvoor gewenst is. De thema's die vallen onder het kerndomein (hoofdstuk 3) vormen daarvoor de basis.

Regionale samenwerking

Indien de samenwerking op regionaal niveau in het sociaal domein (in de toekomst) ook betekent dat er samen met andere gemeentes beleid wordt ontwikkeld kan het zijn dat een deel van de participatie op regionaal niveau plaatsvindt en dat adviesraden sociaal domein in de regio samen optrekken. Het werken met themagerichte portefeuilles kan er voor zorgen dat de adviesraad sociaal domein ook op regionaal niveau waarde kan toevoegen.

4.2.4. Rol en taken voorzitter, accounthouder en ondersteuner adviesraad sociaal domein

Voorzitter

De voorzitter speelt een belangrijke rol in het functioneren van de adviesraad sociaal domein. Hij/zij vervult een tweeledige rol:

1. Intern: het begeleiden van een goed functionerende, samenwerkende adviesraad sociaal domein;
2. Extern: het opbouwen van een constructieve relatie met de accounthouder adviesraad sociaal domein, de beleidsmedewerkers en het College van B&W 9i.c. de wethouders sociaal domein).

Vanwege de spilfunctie van de voorzitter is het advies dat de gemeente bij de werving en selectie van de voorzitter van de adviesraad sociaal domein altijd een rol speelt. Dit wordt uitgewerkt in de verordening en samenwerkingsafspraken. De adviesraad sociaal domein is een door de gemeente ingestelde commissie om een wettelijke taak te vervullen en dat vraagt dat er een voorzitter wordt aangesteld die aansluit bij de verwachtingen van de adviesraad sociaal domein en de gemeente.

Ad-interim voorzitter

De adviesraad sociaal domein wordt opnieuw opgebouwd. Dit vraagt om stevige (her)startbegeleiding en zeker de eerste periode een extra inzet. Daarom wordt voorgesteld om te starten met een ad-interim voorzitter voor een periode van circa anderhalf jaar. Deze voorzitter krijgt de opdracht om, samen met de gemeente:

- de interne werkwijze te (laten) ontwikkelen waaronder het leggen van connecties met de samenleving en het adviseren vanuit het brede inwonersperspectief;
- het (laten) ontwikkelen van een huishoudelijk reglement en interne werkaafspraken en werkaafspraken met de gemeente;
- een constructieve samenwerking binnen de adviesraad sociaal domein tot stand te brengen;
- en goede samenwerkingsrelatie met de gemeente tot stand te brengen;
- zijn/haar opvolg(st)er te werven en te zorgen dat deze in samenspel met de gemeente goed wordt ingewerkt. Bij het werven van de opvolg(st)er wordt de adviesraad sociaal domein en de gemeente betrokken.

De ad-interim voorzitter is onafhankelijk, verbindend, heeft ervaring met groepsprocessen, en beschikt over gevoel voor het sociaal domein. Inhoudelijke expertise op de thema's is niet zoals t.z.t. bij de vaste voorzitter vereist, maar wel interesse in de onderwerpen. De werving van leden hoort in de opbouwfase bij de ad-interim voorzitter en de accounthouder sociaal domein.

De ad-interim voorzitter communiceert over de voortgang van zijn/haar opdracht primair de accounthouder adviesraad sociaal domein. Bij stagnatie in het proces wordt de verantwoordelijke wethouder door de ad-interim voorzitter geraadpleegd.

Tot slot is het belangrijk dat de (ad-interim) voorzitter goed wordt ingewerkt in:

- de bestuurlijke en ambtelijke organisatie van de gemeente Hengelo;
- het gemeentelijke beleid in het sociaal domein;
- de rol van partners die via inkoop of subsidie bijdragen;
- en de samenwerking in regionaal verband.

Deze basiskennis is essentieel om effectief leiding te kunnen geven aan de adviesraad sociaal domein en goed te kunnen functioneren binnen het gemeentelijk speelveld. De voorzitter zorgt voor een goede overdracht van de verworven inzichten over aan de opvolg(st)er.

Het advies is om het werving- en selectieproces van de ad-interim voorzitter zorgvuldig te laten verlopen, wat kan betekenen dat het enige tijd kost voor er een passende kandidaat/kandidate gevonden wordt. Dit heeft ook consequenties voor de start van de nieuwe adviesraad sociaal domein.

Vaste voorzitter

Het profiel van de vaste voorzitter komt in belangrijke mate overeen met die van de ad-interim voorzitter. Het wervings- en selectieproces van de voorzitter adviesraad sociaal domein is gezien de rol en de opdracht een zaak van de gemeente en de leden van de adviesraad sociaal domein.

Een verdere uitwerking van de rol, taken, ureninzet en bezoldiging van de (ad-interim) voorzitter is te vinden in bijlage 7.

Rol en taken accounthouder adviesraad sociaal domein

Voor een goede inbedding van de adviesraad sociaal domein in de gemeentelijke processen is het essentieel dat de gemeente werkt met een vaste accounthouder. Deze accounthouder is het eerste aanspreekpunt voor de adviesraad sociaal domein binnen de ambtelijke organisatie en heeft een brugfunctie richting beleidsmedewerkers, wethouders en andere relevante gemeentelijke afdelingen. Het is gewenst dat deze rol vervuld wordt door een (ervaren) beleidsmedewerker (of iemand in een vergelijkbare functie) die zelf actief is binnen het sociaal domein. De praktijk leert dat om deze rol adequaat te kunnen vervullen het nodig is dat iemand op de hoogte is van de lopende en nieuwe processen en dat de persoon laagdrempelig collega's kan informeren en raadplegen. Inbedding in het sociaal domein is ook nodig om te zorgen dat samenwerking met de adviesraad een onderdeel wordt van het gewone werk.

Het betreft een rol die alleen adequaat uitgevoerd kan worden als er voldoende tijd en ruimte beschikbaar is. De accounthouder:

- coördineert de samenwerking tussen de gemeente en de adviesraad sociaal domein;
- bewaakt de inbedding van de adviesraad sociaal domein in gemeentelijke werkprocessen;
- stimuleert en ondersteunt tijdige en passende participatie;
- vraagt aandacht voor en bewaakt het toepassen van de spelregels van de Nationale Ombudsman;
- faciliteert wederzijdse communicatie en agendering.

Deze rol vraagt om een beleidsmedewerker die werkt in het sociaal domein, kennis heeft van de interne organisatie én het vermogen heeft om verbindend en procesmatig te werken. Een nadere uitwerking van de taken, verantwoordelijkheden en ureninzet is opgenomen in bijlage 8.

Rol en taken ondersteuner

Steeds meer gemeenten stellen een ondersteuner beschikbaar voor de adviesraad sociaal domein. Deze functie is ook te herleiden uit de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet. Deze inzet maakt het mogelijk dat de voorzitter en leden zich kunnen concentreren op hun kerntaken. De ondersteuner draagt bovendien bij aan de continuïteit van de basisprocessen, zoals de planning, verslaglegging en communicatie. De praktijk laat zien dat als er een ondersteuner is, inwoners een lagere drempel ervaren om deel uit te maken van de adviesraad sociaal domein.

In de uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0 wordt dit ook als een belangrijk uitgangspunt genoemd.

Ervaringen uit andere gemeenten laten zien dat het vervullen van deze rol door iemand met meerdere functies binnen de gemeente tot spanningen kan leiden, bijvoorbeeld rondom onafhankelijkheid of capaciteit. Daarom wordt geadviseerd om te kiezen voor een externe ondersteuner, met een duidelijke rol-en taakomschrijving in de verordening. Een nadere uitwerking van de taken, verantwoordelijkheden, ureninzet en bezoldiging is opgenomen in bijlage 9.

4.2.5. Budget en vrijwilligersvergoedingen

Begroting en financiering

Het is gebruikelijk dat de adviesraad sociaal domein zelf jaarlijks een begroting opstelt en hierover in overleg treedt met de gemeente. Hierin kan ruimte zijn voor:

- scholing en deskundigheidsbevordering;
- lidmaatschappen;
- deelname aan bijeenkomsten of netwerkactiviteiten;
- organiseren van bijeenkomsten met inwoners of maatschappelijke partners;
- communicatie(uitingen) van de adviesraad.

De kosten voor de vrijwilligersvergoedingen (zie hieronder), de kosten inzet van de ad interim voorzitter (zie voor een indicatie bijlage 7) en de ondersteuner (zie voor een indicatie bijlage 9) worden in de meeste gemeenten buiten de adviesraadsbegroting gehouden en rechtstreeks door de gemeente betaald.

De gemeente Hengelo stelde tot nu toe een bedrag van € 15.000 op jaarbasis beschikbaar voor de adviesraad sociaal domein en € 29.000 voor de cliëntenraad Minima en Wmo. Volgens de Koepel Adviesraden Sociaal Domein is een minimumbudget van € 15.000 per jaar gebruikelijk voor een gemeente van de omvang van de gemeente Hengelo. Dit bedrag is exclusief de kosten voor de vrijwilligersvergoedingen, de ad-interim voorzitter en de ondersteuner. De gemeente is budgethouder.

Waardering voor inzet leden

De gemeente wordt geadviseerd om de inzet van de leden van de adviesraad sociaal domein te waarderen met een vrijwilligersvergoeding. Hanteer hiervoor een percentage van de fiscaal vrijgestelde vrijwilligersvergoeding. Deze wordt jaarlijks geïndexeerd. Het advies is om met de t.z.t. te benoemen vaste voorzitter en de leden uit te gaan van een vergoeding van respectievelijk 100% en minimaal 50% van de maximale vrijgestelde vrijwilligersvergoeding. De maximale vrijwilligersvergoeding is in 2025 € 2.100 op jaarbasis. Dit komt overeen met de vergoedingen die eerder aan de voorzitter en leden van de advies- en cliëntenraad werden toegekend.

Vergoedingen worden gekoppeld aan daadwerkelijke aanwezigheid bij vergaderingen en overleggen. In het huishoudelijk reglement legt de adviesraad sociaal domein vast hoe wordt omgegaan met aanwezigheid, langdurige afwezigheid en eventuele bijzondere situaties en wordt omschreven wat het takenpakket van de plaatsvervangend voorzitter is. Wat dat laatste betreft kan de omvang en de zwaarte van het takenpakket van de plaatsvervangend voorzitter zodanig zijn dat een vrijwilligersvergoeding van een lid niet reëel is.

5. Implementeren participatiemix en adviesraad sociaal domein

De participatiemix en de adviesraad sociaal domein zijn de twee vormen van inwoners- en cliëntenparticipatie die ingezet worden om tegemoet te komen aan de behoefte bij de gemeente om aan inwoners- en cliëntenparticipatie te doen. Daarnaast zijn er wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Wmo, Participatiewet, de Jeugdwet, de WSW en het VN-verdrag mensen met een Handicap die vragen om participatie. Alhoewel beide vormen met elkaar samenhangen is het advies om te werken met twee aparte implementatietrajecten. De participatiemix en de adviesraad sociaal domein vormen samen de formele inwoners- en cliëntenparticipatie van de gemeente Hengelo in het sociaal domein. De uitgangspunten en invulling van deze formele participatievormen moeten worden uitgewerkt in een verordening.

De kaders, opzet en invulling van de adviesraad sociaal domein zijn in eerdere hoofdstukken concreet omschreven en kunnen worden beschreven in een concept-verordening.

De kaders, opzet en invulling van de participatiemix zullen ook vastgelegd moeten worden in een/de verordening echter deze mix verdient nog nadere uitwerking (zie hieronder) en mogelijk kan deze op korte termijn niet in gedetailleerde vorm worden beschreven en vastgelegd in een verordening.

5.1. Aandachts- en actiepunten implementatie participatiemix

- Draagvlak en commitment bij het College van B&W, gemeenteraad, beleidsmedewerkers en degenen die betrokken zijn bij de uitvoering om op andere en gevarieerdere manier de cliëntenparticipatie vorm te geven;
- Onderdeel werkzaamheden beleidsmedewerkers.
De instrumenten zijn onderdeel van de werkzaamheden van de beleidsmedewerkers en kunnen gezien worden als een nadere invulling van wat bedoeld wordt in het Beleidskader Participatie. De gesprekken kunnen grotendeels door beleidsmedewerkers zelf gevoerd worden. Dit vraagt extra aandacht en mogelijk scholing om bij het toepassen van de verschillende instrumenten de uitgangspunten van de Nationale Ombudsman toe te passen.
- Externe begeleiding van bepaalde groepsgesprekken voor onafhankelijkheid.
- Goede werving (ook via partners) voor brede deelname: niet alleen degenen die deelnemen aan de ervaringsonderzoeken worden benaderd voor deelname aan de groepsgesprekken, maar ook zorg- en welzijnspartijen worden betrokken bij de werving van deelnemers.
- Werken met een accountmanager cliëntenparticipatie sociaal domein zodat er coördinatie en borging is in de ambtelijke organisatie en in de beleidscyclus. Verwachte tijdsinvestering: gedurende de implementatiefase 6 maanden - 6 uur per week-daarna gemiddeld 3 uur per week.
- Instellen gemeentelijke projectgroep voor onder meer het uitwerken van frequentie, transparantie, terugkoppeling van uitkomsten en monitoring participatiemix:
 - Nadere uitwerking binnen de gemeente hoe de verschillende participatievormen zich tot elkaar verhouden, wat er nodig is om de participatievormen duurzaam te laten werken, wat het betekent voor de

- manier van werken binnen de gemeente, hoe “de spelregels” toe te passen en welke inzet en kosten er mee gemoeid zijn etc.;
- Het formuleren en vastleggen van kaders (frequentie, openbaarheid en delen opbrengsten, wijze van verantwoording aan de gemeenteraad*⁴ etc.) hoe de participatiemix op jaarbasis wordt uitgevoerd, hoe tussentijdse evaluatie plaatsvindt en hoe het jaarplan tot stand komt;
- Het integreren van de verschillende participatievormen in de gemeentelijke beleidscyclus en de daar aan gekoppelde processen;
- Het trainen en begeleiden van de beleidsmedewerkers in het werken met de participatiemix en het formuleren van relevante vragen en het benutten van de opgehaalde informatie;
- Evaluatie na 1,5 jaar hoe de participatiemix in de praktijk functioneert, wat de opbrengsten zijn voor beleid, uitvoering en dienstverlening en wat leer- en ontwikkelpunten zijn.
- Inbedding in P en C-cyclus en duidelijke afstemming op beleidsthema's. De gesprekspunten zijn gebaseerd op thema's en vragen vanuit de gemeente zelf, aspecten die naar voren zijn gekomen tijdens de (verplichte) schriftelijke klantbelevings- en cliëntervaringsonderzoeken in het sociaal domein en metingen en peilingen die gemeentebreed gehouden worden op het terrein van de gemeentelijke dienstverlening;
- Verwachtingen kaderen bij de eerste drie onderdelen van de participatie-mix, om het risico op teleurstellingen te verkleinen.

5.2. Aandachts- en actiepunten implementatie adviesraad sociaal domein

a. Na bestuurlijke akkoord gemeente

- Toelichting concept- advies bij de cliëntenraad Minima en Wmo
Na akkoord in het College van B&W lichten de betrokken beleidsmedewerker en de adviseur van de Koepel Adviesraden Sociaal Domein het conceptadvies mondeling toe aan de cliëntenraad Minima en Wmo. Er is ruimte voor reactie en indien nodig leidt dit tot verfijning van het advies.
- Bepaling functie-inhoud accounthouder adviesraad sociaal domein en wie deze rol vervult.
Bij voorkeur is dit duidelijk vóór de werving van de voorzitter, zodat deze accounthouder bij het wervingsproces kan worden betrokken.

b. Organisatie en implementatie adviesraad sociaal domein

- Start werving ad-interim voorzitter
De gemeente stelt een wervings- en selectiecommissie in waarmee dit proces kan starten.
- Opstart fase implementatie
Na aantreden van de ad-interim voorzitter start de implementatie van de adviesraad sociaal domein. Een concrete tijdslijn wordt in deze fase opgesteld.
- Aanstellen ondersteuner
Z.s.m. na de benoeming van de voorzitter wordt in overleg met de voorzitter een geschikte ondersteuner gezocht. Taken, verantwoordelijkheden en aansturing worden daarbij vastgelegd.

- Heldere communicatie
De gemeente zorgt voor duidelijke interne en externe communicatie over de rol en meerwaarde van de adviesraad sociaal domein richting College van B&W, gemeenteraad, (beleids)medewerkers en externe partners.
- Zichtbare steun van het management
Het management spreekt actief uit dat de adviesraad sociaal domein waardevol is voor beleid en uitvoering, en draagt dit ook voelbaar uit binnen de organisatie.
- Beleidsmedewerkers werkprocessen en "de spelregels"
Beleidsmedewerkers in het sociaal domein verkennen samen hoe de adviesraad sociaal domein geïntegreerd kan worden in hun werkprocessen en participatie-aanpak met onder meer aandacht voor het (leren) toepassen van de spelregels (bijlage 1). De accounthouder adviesraad sociaal domein heeft hierin een initiërende, stimulerende en structurerend rol.
- Inwerktraject ad-interim voorzitter
De ad-interim voorzitter wordt grondig ingewerkt (zie bijlage 7), zodat hij/zij stevig van start kan.
- Ontwikkelen verordening
De accounthouder adviesraad sociaal domein stelt samen met de voorzitter een conceptverordening op. Dit advies kan input leveren voor deze verordening.
- Werving en inwerken leden
Na werving en selectie van leden begint direct het inwerkproces (zie bijlage 5), zodat ook zij over de juiste basis beschikken.
- Overgangsperiode cliëntenraad Minima en Wmo
Tot inwerkingtreding van de nieuwe verordening blijft de cliëntenraad Minima en Wmo advies geven op de huidige wijze.

Bijlage 1: Spelregels Nationale Ombudsman voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van inwoners

1. Zorg voor een laagdrempelige aanpak – participatie moet toegankelijk zijn voor iedereen, ongeacht achtergrond of opleidingsniveau;
2. Stimuleer actieve betrokkenheid – inwoners moeten worden aangemoedigd om mee te denken en mee te doen;
3. Vooraf duidelijke spelregels communiceren: hoe ziet de participatie en wat kan er verwacht worden;
4. Vooraf en tijdens de participatie eerlijk zijn over wat mogelijk en niet mogelijk is (realistische verwachtingen);
5. Tijdig de benodigde en volledige informatie verstrekken die inwoners nodig hebben om te kunnen participeren;
6. Geef ruimte voor het (onderlinge) gesprek
7. Luister actief en serieus naar wat inwoners aangeven;
8. Respecteer en hou rekening met verschillende perspectieven en belangen;
9. Geef terugkoppeling – inwoners moeten weten wat er met hun inbreng gebeurt en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt;
10. Evalueer en leer – evalueer participatieprocessen en werk aan verbetering.

Bijlage 2: Uitgangspunten adviesraad sociaal domein 2.0

De uitgangspunten zijn tot stand gekomen door het maken van een situatieanalyse en het verzamelen van informatie bij diverse stakeholders en adviesraden van andere gemeenten. De adviesraad sociaal domein heeft indertijd positief gereageerd op de onderstaande uitgangspunten.

1. Doel, taak en functie adviesraad sociaal domein concreter beschrijven. Inclusief de beschrijving van de specifieke beleidsterreinen waar ze advies over dienen te geven en welke wetten onderdelen zijn. De adviesraad sociaal domein dient zorg te dragen dat de inhoudelijke kennis en relevante netwerken aanwezig zijn om effectief advies te kunnen geven over deze terreinen;
2. Samenwerking gemeente en adviesraad sociaal domein versterken vanuit (gelijkwaardig) partnerschap, beiden vanuit een andere verantwoordelijkheid, rol en taak;
3. De adviesraad sociaal domein heeft een vaste plek in de cyclus van beleidsontwikkelingen, met name meer focus op vroegtijdige afstemming in het nog te ontwikkelen beleid;
4. De rol van de adviesraad is sterker geborgd binnen bestuurlijke besluitvorming. Een passend uitgangspunt is dat de gemeenteraad alleen voorstellen in behandeling neemt waarbij de adviesraad sociaal domein een advies heeft gegeven;
5. Ondersteuning aan de adviesraad sociaal domein verder uitbreiden voor taken als agendavoorbereiding, notuleren en stukken verzorgen;
6. Wij verwachten kwalitatief goede adviezen van de adviesraad sociaal domein op zowel visie- en uitvoeringsniveau. Daarbij wordt ook de samenwerking met de cliëntenraad Minima en Wmo opgezocht en is verbinding met de lokale samenleving actief aanwezig.
7. Sterk inzetten op het gezamenlijk ontwikkelen van een effectieve adviserende rol, een wisselwerking tussen de adviesraad sociaal domein en de gemeente;
8. De adviesraad sociaal domein en gemeente kunnen gebruik maken van alternatieve vormen van inspraak van burgers. Het is aan de adviesraad sociaal domein en gemeente om daar samen verder invulling aan te geven;
9. Opbouwen van een nieuwe adviserende rol en vorm voor het College van B&W vraagt aandacht en tijd.

Bijlage 3: Verhouding tussen de adviesraad sociaal domein en de gemeenteraad

De relatie tussen de adviesraad sociaal domein en de gemeenteraad vraagt om een duidelijke afbakening van rollen en verantwoordelijkheden. De volgende uitgangspunten zijn leidend:

1. Onafhankelijke rol van de gemeenteraad

- Gemeenteraadsleden hebben als gekozen volksvertegenwoordigers een eigen verantwoordelijkheid om in contact te staan met de samenleving.
- Zij ontvangen signalen, informatie en perspectieven via verschillende bronnen, waaronder ook maatschappelijke organisaties.

2. Politiek-neutrale positie van de adviesraad sociaal domein

- De adviesraad sociaal domein beweegt zich bewust buiten het politieke speelveld, om het onafhankelijke karakter te waarborgen.
- Leden van de adviesraad sociaal domein hebben geen adviserende of informerende rol richting individuele raadsleden, raadscommissies of fracties van politieke partijen.

3. Informatie-uitwisseling via officiële kanalen

- De gemeenteraadsleden lezen in een voorlegger bij de concept-beleidsstukken waarover zij een besluit moeten nemen hoe de adviesraad sociaal domein betrokken is en wat de belangrijkste onderdelen zijn van hun advies.

4. Jaarlijkse rapportage tijdens een politieke markt

- Op een van tevoren bepaald vast moment in het jaar deelt de adviesraad sociaal domein tijdens een politieke markt waar zij zich mee bezig houdt en wat er speelt in de samenleving m.b.t. het werkterrein waarop de adviesraad sociaal domein actief is.

Bijlage 4: Rol en taken beleidsmedewerkers in relatie tot de adviesraad sociaal domein

De taken van beleidsmedewerkers in overleggen met de leden van de adviesraad sociaal domein en/of portefeuillehouders zijn als volgt:

- **Delen van informatie**
Informeren over relevante ontwikkelingen en trends binnen het sociaal domein (informatief).
- **Vorbereiding op adviestrajecten**
Tijdig informeren over beleidsvoornemens en vraagstukken die relevant zijn voor toekomstige adviezen.
Gelegenheid bieden om vroegtijdig mee te denken over conceptdocumenten.
Toelichten van concept-beleidsdocumenten waarover advies wordt gevraagd en beantwoorden van vragen.
- **Advisering en verslaglegging**
Formuleren van gerichte vragen die helpen het brede inwonersperspectief op te halen tijdens adviesgesprekken. Deze vragen worden tijdig gedeeld met de leden van de adviesraad sociaal domein ter voorbereiding.
Voeren van een adviesgesprek bij gevraagd advies.
Vastleggen van de uitkomsten van het adviesgesprek in een kort en helder verslag.
In het verslag wordt tevens, met redenen omkleed, aangegeven welke onderdelen van het advies (niet) worden overgenomen.
- **Behandeling in College van B&W**
Het verslag en de reactie van de beleidsmedewerker worden, samen met het concept beleidsdocument, voorgelegd aan het College van B&W.
Bij raadsstukken wordt in de voorlegger het proces van advisering beschreven en het advies van de adviesraad sociaal domein benoemd.
- **Ongevraagd advies**
Ongevraagde adviezen van de adviesraad sociaal domein worden schriftelijk ingediend.
De beleidsmedewerker zorgt ervoor dat het advies wordt besproken in het College van B&W en dat er namens het College van B&W een schriftelijke inhoudelijke reactie volgt.
- **Meedenken**
Leden van de adviesraad sociaal domein worden geraadpleegd over uitvoeringskwesties en ontwikkelingen waarbij het inwonersperspectief van meerwaarde is.

Bijlage 5: Rol en taken van leden adviesraad sociaal domein

Leden van de adviesraad sociaal domein geven gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente Hengelo over beleid binnen het sociaal domein en worden gevraagd om mee te denken over allerlei vraagstukken die betrekking hebben op het sociaal domein. Om deze rol goed te kunnen vervullen, is het belangrijk dat zij beschikken over een aantal kwaliteiten en ervaringen en bereid zijn zich actief in te zetten. Onderstaand profiel schetst de belangrijkste uitgangspunten en verwachtingen.

Inhoudelijke betrokkenheid

Een lid:

- Heeft interesse en bij voorkeur (ervarings)kennis t.a.v. een aantal thema's die vallen onder het sociaal domein.
- Is bereid zich verder te verdiepen in thema's binnen een portefeuille.
- Kan ontwikkelingen duiden en verbanden leggen tussen onderwerpen.
- Kent inwoners die zelf gebruik maken van zorg en ondersteuning.
- Brengt in wat voor inwoners belangrijk is, op basis van gesprekken uit de samenleving.

Verbinding met de samenleving

Een lid:

- Staat in contact met inwoners of naasten die met het sociaal domein te maken hebben.
- Gaat actief in gesprek met organisaties en inwoners.
- Weet wat er leeft in de stad en benut informatie uit diverse bronnen.

Samenwerking en reflectie

Een lid:

- Werkt samen met andere leden aan gezamenlijke advisering.
- Staat open voor feedback en draagt bij aan een constructieve groepsdynamiek.
- Kan luisteren, doorvragen en hoofd- van bijzaken onderscheiden.
- Toont respect voor ieders rol en perspectief binnen de adviesraad sociaal domein.

Onafhankelijkheid en integriteit

- Handelt zonder last of ruggespraak, en vertegenwoordigt geen specifieke belangen.
- Doet geen toezeggingen richting derden over de advisering richting de gemeente;
- Houdt zich aan de kaders zoals vastgelegd in de verordening, samenwerkingsafspraken en het huishoudelijk reglement.

Beschikbaarheid

- Is gemiddeld minimaal 10 uur per maand beschikbaar voor (voorbereiding van) vergaderingen en overleggen met de gemeente en contacten met de samenleving.

Bijlage 6: Voorkomen van conflicterende rollen

Om de onafhankelijkheid en geloofwaardigheid van de adviesraad sociaal domein te waarborgen, is het belangrijk dat leden geen functies of rollen vervullen die tot (de schijn van) belangenverstrengeling kunnen leiden. Hieronder zijn de kaders beschreven die kunnen gelden en die in de verordening kunnen worden vastgelegd en nader uitgewerkt in het huishoudelijk reglement.

1. Politieke onafhankelijkheid

- Leden kunnen tijdens hun lidmaatschap geen zitting hebben in de gemeenteraad, geen steunfractielid zijn en geen lid zijn van een raadscommissie. Ook bestuursfuncties binnen politieke partijen zijn niet toegestaan.
- Leden profileren zich tijdens hun lidmaatschap van de adviesraad sociaal domein lokaal niet in het publiekelijke domein namens een politieke partij. Dit voorkomt verwarring over hun onafhankelijkheid. Indien er twijfel ontstaat, bespreekt de voorzitter dit met het betreffende lid. Eventuele afspraken worden vastgelegd en zo nodig gedeeld met de overige leden.

2. Geen belangenbehartiging of beleidsinvloed

- Leden nemen geen deel aan het bestuur van lokale belangenorganisaties. Deze organisaties hebben een eigen route naar de gemeente en politiek. De adviesraad sociaal domein vervult een andere rol.
- Leden houden afstand van persoonlijke belangenbehartiging. Zij zijn wel in staat om, op basis van individuele verhalen, bredere patronen en signalen te herkennen en te delen.

3. Vrijwilligerswerk in de uitvoering

- Vrijwilligers die actief zijn bij maatschappelijke organisaties mogen wél lid zijn van de adviesraad sociaal domein, mits zij:
 - op persoonlijke titel deelnemen;
 - geen formele rol als bestuurslid of woordvoerder hebben;
 - hun ervaringen gebruiken om het bredere inwonersperspectief in te brengen.

4. Geen professionele of zakelijke betrokkenheid

- Leden zijn tijdens hun lidmaatschap niet werkzaam als bestuurder, beleidsmedewerker, manager of toezichthouder bij zorg- of welzijnsinstellingen die actief zijn in of voor Hengelo.
- Leden zijn niet actief als ondernemer of professional binnen het sociaal domein in de gemeente Hengelo.

5. Conflicten of persoonlijke situaties

- Leden die een (juridisch) conflict hebben met de gemeente of met een aanbieder die werkt in opdracht van de gemeente of die persoonlijke omstandigheden hebben die de taakuitoefening kunnen of de relatie met de gemeente of met andere leden kunnen beïnvloeden bespreken dit met de voorzitter.
- Samen wordt bekeken wat dit betekent voor de inzet of het lidmaatschap.
- De gemaakte afspraken worden vastgelegd door de voorzitter.

Bijlage 7: Profiel en werving van de (ad-interim) voorzitter adviesraad sociaal domein

Achtergrond en aanleiding

De adviesraad sociaal domein wordt opnieuw ingericht. Voor een goede opstart is een ervaren en onafhankelijke voorzitter nodig. Deze bouwt samen met de gemeente aan de nieuwe adviesraad sociaal domein en zorgt voor stabiele werkafspraken, samenwerking en structuur.

Taken en verantwoordelijkheden

Leiding en coördinatie (intern gericht)

- Voorzitten van vergaderingen en overleggen;
- Bevorderen van samenwerking, betrokkenheid en reflectie binnen de adviesraad sociaal domein;
- Coachen van leden en aandacht voor groepsdynamiek;
- Zorgen voor heldere taakverdeling, werkprocessen en interne afspraken;
- Initiëren van evaluaties en (her)benoemingsgesprekken;
- Voorbereiden van adviezen met leden (inhoudelijk sparren, niet zelf adviseren);
- Werven nieuwe voorzitter.

Samenwerking met de gemeente (extern gericht)

- Overleg met accounthouder, secretaris en beleidsmedewerkers;
- Tweejaarlijks overleg met wethouders over samenwerking en randvoorwaarden;
- Bewaken van de inbreng van de adviesraad sociaal domein in het beleidsproces;
- Bijdragen aan het opstellen of bijstellen van de samenwerkingsovereenkomst en verordening.

Gewenste competenties

- Verbindend, open en onafhankelijk;
- Ervaren in groepsdynamiek en het begeleiden van vrijwilligers;
- Communicatief sterk en besluitvaardig;
- Betrokken bij maatschappelijke thema's;
- In staat tot schakelen tussen inhoud, proces en mensen;
- Kennis van en gevoel voor het sociaal domein en de gemeentelijke context.

Alle taken en verantwoordelijkheden en beschikbare competenties zijn ook van toepassing op de uiteindelijke voorzitter(s). Het werving- en selectieproces van de voorzitter is een verantwoordelijkheid van de gemeente en de adviesraad sociaal domein samen. De vaste voorzitter heeft eenzelfde zittingstermijn als de leden. Als de voorzittersfunctie vacant komt kijken gemeente en adviesraad sociaal domein samen wat het gewenste profiel is en wordt samen de werving en selectie opgepakt. De kaders voor de werving en selectie van de vaste voorzitter worden beschreven in de verordening en de samenwerkingsovereenkomst.

Randvoorwaarden ad-interim voorzitter

- Beschikbaarheid:
 - Eerste drie maanden: gemiddeld 8 uur per week
 - Daarna: 3-4 uur per week

- Onafhankelijkheid:
 - Geen actieve rol in lokale politiek;
 - Geen (bestuurlijke) functies binnen Hengelose zorg- of welzijnsinstellingen of organisaties in het maatschappelijke middenveld;
 - Geen zakelijke belangen die de onafhankelijkheid ter discussie stellen.

Bezoldiging

Voor de (ad-interim) voorzitter wordt een vergoeding voorgesteld tussen de vrijwilligersvergoeding en een professioneel tarief omdat er in de opbouwfase een andersoortige opdracht ligt dan in een later stadium wanneer er sprake is van een functionerende adviesraad sociaal domein. De definitieve invulling van de opdracht en de honorering worden uitgewerkt in de samenwerkingsovereenkomst. De praktijk leert dat er gedacht moet worden aan een uurtarief van € 80- 90. Voor de uiteindelijke voorzitter wordt een vrijwilligersvergoeding gehanteerd (zie paragraaf 4.2.2.) omdat er dan sprake is van regulier vrijwilligerswerk.

Wervings- en selectieproces ad-interim voorzitter

Vorbereiding:

- Opstellen van opdracht en profielschets;
- Afstemming over bezoldiging en wervingsstrategie;
- Samenstellen sollicitatiecommissie (gemeente, inwoner (s), onafhankelijke voorzitter).

Werving en selectie

1. Publicatie via gemeentelijke en relevante kanalen.
2. Brievenselectie door de commissie.
3. Eerste gesprek: kennismaking, motivatie en visie.
4. Tweede gesprek: leiderschapskwaliteiten, samenwerking, affiniteiten sociaal domein.
5. Voordracht van kandidaat aan College van B&W.
6. Benoeming, introductie en inwerkperiode.

Vicevoorzitter

Na benoeming van de leden wordt door de adviesraad sociaal domein een vicevoorzitter gekozen. Deze vervangt de voorzitter bij afwezigheid en kan tijdelijk overleg- en afstemtaken overnemen.

Bijlage 8: Rol en taken accounthouder adviesraad sociaal domein

De accounthouder is een vaste contactpersoon vanuit de gemeente Hengelo die verantwoordelijk is voor het leggen en onderhouden van verbindingen tussen de gemeente (wethouders, beleidsmedewerkers) en de adviesraad sociaal domein. Het is van belang dat de accounthouder beschikt over brede kennis van het sociaal domein en inzicht in gemeentelijke organisatie. Deze rol draagt bij aan een structurele, zorgvuldige samenwerking met de adviesraad sociaal domein en het waarborgen van participatie binnen de gemeente.

Kerntaken:

- Coördineren van de opstelling van een conceptverordening en toelichting geven over de rol van de adviesraad sociaal domein binnen de gemeente;
- Afspraken over participatie, betrokkenheid van de adviesraad sociaal domein en **het** toepassen van de uitgangspunten (bijlage 1) opnemen in interne werkprocessen en werkafspraken;
- Wekelijkse of maandelijkse afstemming met portefeuilledragers, beleidsmedewerkers en de adviesraad sociaal domein;
- Samen met beleidsmedewerkers opstellen van een kwartaalagenda met verwachte adviesaanvragen;
- (Nieuwe) collega's informeren over rol en taak van de adviesraad sociaal domein en hen stimuleren en ondersteunen hoe samen te werken met de adviesraad sociaal domein met onder meer aandacht voor het toepassen van "de spelregels";
- Input leveren voor de agenda van de adviesraad sociaal domein en desgewenst ondersteunen bij de voorbereiding van deze vergaderingen;
- Initiëren en plannen van structureel overleg tussen wethouders en adviesraad sociaal domein;
- Periodieke evaluatie van de samenwerking met en functioneren van de adviesraad sociaal domein organiseren.

Deze praktische uitwerking helpt bij een eenduidige uitvoering van de accounthoudersrol.

- Beschikbaarheid:
 - Eerste zes maanden: gemiddeld 12 uur per week
 - Daarna: 3-4 uur per week

Bijlage 9: Rol en taken ondersteuner adviesraad sociaal domein

Doel van de functie

De ondersteuner ondersteunt de adviesraad sociaal domein bij organisatorische, administratieve en procesmatige taken. Deze ondersteuning maakt het mogelijk dat voorzitter en leden zich kunnen richten op hun kerntaken. De functie wordt bij voorkeur ingevuld door een onafhankelijke ondersteuner, extern ingehuurd via de gemeente. De dagelijkse aansturing ligt bij de voorzitter van de adviesraad sociaal domein.

Kerntaken:

1. Organisatie en administratie

- Opstellen en verspreiden van vergaderagenda's en verslagen waaronder de verslagen van de adviesgesprekken (zie bijlage 4);
- Regelen van locaties, uitnodigingen, planning en faciliteiten;
- Beheren van administratie: archief, declaraties, budgetbewaking;
- Verzorgen van nieuwsbrieven, website-updates en social media.

2. Ondersteuning

- Ondersteunen bij het opstellen van het jaarplan en de begroting;
- Ondersteunen bij het opstellen van notities, reacties etc.;
- Contact onderhouden met gemeentelijke accounthouder over de planning en voortgang;
- Signaleren van deadlines voor adviezen en bewaken van termijnen;
- Stimuleren van duidelijke werkafspraken binnen de adviesraad sociaal domein;
- Fungeren als procesadviseur over werkwijze, procedures en samenwerking.
- Adviseren van de adviesraad sociaal domein over procedurele en soms inhoudelijke kwesties;
- Signaleren van relevante trainingen, webinars en bijeenkomsten;
- Ondersteunen bij de werving van nieuwe leden;
- Fungeren als 'waakhond' op naleving van de verordening en het huishoudelijk reglement.

Beschikbaarheid

- Gemiddeld: minimaal 3 en maximaal 5 uur per week
- In de opstartfase (eerste 3-6 maanden): 6 tot 8 uur per week

Honorering

- De praktijk leert dat er gedacht moet worden aan een uurtarief van € 60 - € 70.