

Gemeenteraad van Hengelo  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

| <b>Onderwerp</b>                                              | <b>Zaaknummer</b> | <b>Uw kenmerk</b> | <b>Datum</b>      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Aanbieden gespreksnotitie<br>heroriëntatie cliëntparticipatie | 2432931           |                   | 25 september 2019 |

Geachte heer/mevrouw,

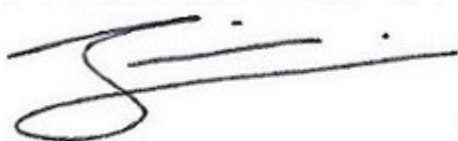
Op 5 juni jl. hebben wij u een brief gestuurd over de stand van zaken met betrekking tot de (verordening) advies- en cliëntenraden sociaal domein (zaaknummer 2374868). Wij hebben u toen voorgesteld om in een beeldvormende politieke markt met elkaar een heroriëntatie uit te voeren op cliëntparticipatie.

Ter voorbereiding op die politieke markt hebben wij een notitie gemaakt met informatie over cliëntparticipatie. Wij willen naar aanleiding van deze notitie graag een open gesprek met u voeren over cliëntparticipatie in Hengelo.

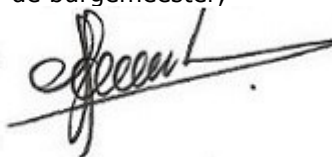
Ter informatie sturen wij u ook het advies van de Adviesraad Sociaal Domein toe. Zoals u weet, maakt de adviesraad zelf geen onderdeel uit van deze heroriëntatie.

Wij veronderstellen u hiermee 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: 2

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

**Bezoekadres**  
Hazenweg 121

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

# Heroriëntatie cliëntparticipatie Hengelo

## Inleiding

Op 12 februari jl. is de *Verordening Adviesraad Sociaal domein en Cliëntenraden Wmo en Minima Hengelo* in de gemeenteraad behandeld. Doordat hierover geen politieke markt is geweest, ontstond tijdens de raadsvergadering een discussie over de verhouding cliënten (van een maatwerkvoorziening) en niet-clieuten binnen een cliëntenraad. Deze discussie was voor het college aanleiding om de verordening terug te trekken. Om de (juridische) mogelijkheden hiervoor te onderzoeken vanuit de verschillende wetgevingen. En om daarover met de cliëntenraden zelf in gesprek te gaan.

De (juridische) mogelijkheden zijn onderzocht en er zijn gesprekken gevoerd met de cliëntenraden. Helaas heeft de Cliëntenraad Wmo naar aanleiding van de discussie over de verordening besloten haar werkzaamheden neer te leggen en hebben drie van de vier leden van de Cliëntenraad Minima Hengelo eveneens besloten te stoppen. Ondertussen heeft deze cliëntenraad twee nieuwe leden mogen begroeten.

Hoewel de ontstane situatie zeer te betreuren is, heeft het college de gemeenteraad in haar brief van 5 juni jl. voorgesteld de ontstane impasse te benutten om met elkaar te kijken naar de vormgeving van cliëntparticipatie in Hengelo. Moeten wij doorgaan met de huidige vorm van cliëntparticipatie of zijn er andere opties?

Het college heeft de gemeenteraad gevraagd hiervoor een beeldvormende politieke markt te organiseren. Ter voorbereiding op deze politieke markt deze memo met informatie over cliëntparticipatie. Om open met elkaar de mogelijkheden voor cliëntparticipatie te bediscussiëren. Aan de orde komt:

- Hoe hebben wij het op dit moment geregeld?
- Wat vraagt de wetgever van ons?
- Wat doen andere gemeenten?
- Welke opties zien wij voor Hengelo?

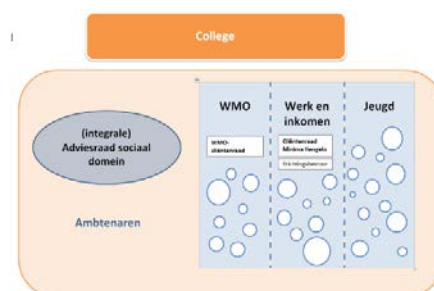
De Adviesraad sociaal domein maakt geen onderdeel uit van deze heroriëntatie. Wel heeft het college hen gevraagd hierin mee te denken.

## Huidige beleid in Hengelo

Met de vaststelling van het beleidsplan *Met respect ... op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning* (oktober 2014) is afgesproken te komen tot een brede adviesraad voor de drie transities (op beleidsniveau) én de daadwerkelijke cliëntparticipatie vorm te geven per transitie. Dit is verder uitgewerkt in het plan *Adviesraad en cliëntparticipatie sociaal domein* (september 2015). Daarin staat:

- Adviesraad: hierbij staat de veranderbeweging en strategisch beleid centraal: innovatie en vernieuwing, de transformatie, stimuleren van de samenwerking tussen de drie beleidsvelden.
- Cliëntparticipatie per transitie: hierbij staat de implementatie en uitvoeringsbeleid centraal: is de ondersteuning uitvoerbaar, wordt de juiste zorg geleverd, waar zitten 'witte vlekken'?

In een plaatje ziet dat er als volgt uit:



In de *Verordening Adviesraad Sociaal domein en Cliëntenraden Wmo en Minima Hengelo* is deze uitwerking samengebracht (waar voorheen meerdere regelingen/ verordeningen golden). Nu de

verordening (verhouding cliënten en niet-clients) ter discussie staat, lijkt het goed opnieuw te kijken wat in het beleidsplan en in het plan *Adviesraad en cliëntparticipatie sociaal domein* is vastgesteld. Waarbij het van belang is te kijken wat de wetgever van ons vraagt.

## Wetgeving

Wat zeggen de verschillende wetten in het sociale domein met betrekking tot cliëntparticipatie.

- Wet maatschappelijke ondersteuning: In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 is geregeld dat bij verordening moet worden bepaald op welke wijze ingezetenen (waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers) worden betrokken bij de uitvoering van deze wet. Onder cliënt wordt verstaan: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan
- Jeugdwet: In de Jeugdwet wordt verwezen naar de bepaling uit de Wmo en hiervoor geldt dus hetzelfde. De Jeugdwet zegt over cliëntparticipatie: "gemeenten moeten de ervaringen van cliënten (jeugdigen en ouders) betrekken bij de beleidscyclus en borgen dat de positie van cliënten en instellingen in overeenstemming is met de bedoeling van de wet".
- Participatiewet: In de Participatiewet is opgenomen dat gemeenten regels op moet stellen over de manier waarop cliënten of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij de uitvoering van de Participatiewet.

Er is bij de Wmo en Jeugdwet bewust gekozen voor ingezetenen, omdat iedereen op enig moment aangewezen kan raken op ondersteuning. Bij de Participatiewet is dit anders, hier is de groep personen beperkt tot 'cliënten'.

Kijkend naar wat de wetgeving van ons vraagt, zijn er verschillende lokale vertalingen mogelijk. De wetgever schrijft ons niet voor hoe wij dit moeten doen. Een advies- en/of cliëntenraad zijn opties.

Wat betreft de Jeugdwet heeft eerder onderzoek (door Saxion studenten) en verkennende gesprekken in het jeugddomein uitgewezen dat een cliëntenraad niet de meest passende vorm is in het jeugddomein. Hier gebruiken wij andere instrumenten om verbinding te houden met de doelgroep, zoals cliëntervaringsonderzoeken (waartoe wij vanuit de Wmo en Jeugdwet verplicht zijn), panelgesprekken en themabijeenkomsten.

## Cliëntenraden bij aanbieders

Aanbieders zelf hebben ook een verantwoordelijkheid ten aanzien van cliëntparticipatie. Dit staat ook vastgelegd in de wet.

- Wet maatschappelijke ondersteuning: In de wet staat dat bij verordening moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vereist is. In de Verordening Maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo stellen wij dat de aanbieder verplicht is om ten aanzien van de in de verordening genoemde voorzieningen een medezeggenschapsregeling op te stellen.
- Jeugdwet: De Jeugdwet is veel uitgebreider voor wat betreft het instellen van een cliëntenraad. Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen, die meer dan 10 medewerkers hebben, zijn verplicht een cliëntenraad in te stellen die de belangen van de cliënten behartigt.

In het bestek bij de aanbesteding van de zorg en ondersteuning staat het volgende:

"opdrachtnemer beschikt over een representatieve cliëntenraad en faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren. Als opdrachtnemer niet voldoende cliënten heeft voor een cliëntenraad, geeft opdrachtnemer op een andere wijze invulling aan de belangenbehartiging van de cliënt."

## Inventarisatie vormen van cliëntparticipatie

De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de wettelijke verplichting om cliëntparticipatie te organiseren kent grofweg drie varianten:

- A. Cliëntparticipatie georganiseerd vanuit een of meerdere advies- of cliëntenraden
- B. (Cliënt)participatie georganiseerd via een brede adviesraad sociaal domein waarbinnen zorg, welzijn, jeugd, werk en inkomen de onderwerpen van gesprek zijn
- C. Cliëntparticipatie georganiseerd in een nieuwe vorm zonder vaste advies- en/of cliëntenraad.

### *In de regio zien we de volgende vormen*

Regionaal zien wij dat de meeste gemeenten (ondertussen) voor variant B hebben gekozen. Enschede en Almelo zitten met meerdere advies- en cliëntenraden op variant B. Alleen Hof van Twente kent variant C.

- **Borne (B):** De gemeente Borne heeft een brede adviesraad sociaal domein, die de collectieve belangen behartigt van Borse cliënten en het college (gevraagd en ongevraagd) adviseert over alles dat met het van het sociale domein te maken heeft. De raad behartigt geen individuele zaken van cliënten.
- **Haaksbergen (B):** De Participatieraad Haaksbergen adviseert het college (gevraagd en ongevraagd) over het sociale domein (Participatiewet, Wmo en Jeugdwet). De participatieraad behartigt geen individuele zaken van cliënten.
- **Enschede (A):** Enschede kent een Cliëntenraad Werk en Inkomen bestaande uit vertegenwoordigers van cliënten met als doel het behartigen van de belangen van de doelgroepen van het participatiebeleid. Daarnaast heeft Enschede een Wmo-raad op het gebied van jeugdhulp en Wmo en toetst de beleidsvoornemens op de gevolgen voor de betrokken inwoners.
- **Almelo (A):** Almelo heeft een Kliënten Raad Almelo die hulp en ondersteuning biedt aan uitkeringsgerechtigden en mensen met een minimuminkomen. Daarnaast heeft Almelo een Wmo-adviesraad die mee praat en denkt over het beleid van de gemeente en gevraagd en ongevraagd advies geeft.
- **Hof van Twente (C):** Hof van Twente heeft de website: [www.hofvantwente.ikpraatmee.nl](http://www.hofvantwente.ikpraatmee.nl), een nieuwe plek over actuele onderwerpen in de gemeente. Door deze online plek, bieden zij alle inwoners de gelegenheid hun stem te laten horen, ideeën aan te dragen en mee te doen in gesprek. Inwoners kunnen zich hiervoor aanmelden en vervolgens via diverse vormen van participatie deelnemen: discussies, peilingen, enquêtes en gesprekken.
- **Wierden (B):** Omdat de gemeenteraad graag wil weten wat er speelt bij haar inwoners is er een Cliëntenraad Sociaal Domein. Met als doel invloed uit te oefenen op het lokale – en waar mogelijk- regionale beleid op het terrein van de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo 2015.
- **Tubbergen (B):** Tubbergen heeft haar Wmo-adviesraad in 2016 verbreed naar de Jeugdwet en Participatiewet en als nieuwe naam Adviesraad Sociaal Domein meegegeven.
- **Rijssen/Holten (B):** In 2016 is een start gemaakt met de Adviesraad Sociaal Domein, dat het college (gevraagd en ongevraagd) adviseert over het sociaal domein. Voorgangers van deze adviesraad waren de Wmo-adviesraad, de Cliëntenraad participatiewet/WSW en de Adviesraad leerlingenvervoer.

Ook landelijk is het beeld heel divers. De Drechtsteden en Utrecht kennen bijvoorbeeld variant A, Assen en Leeuwarden variant B. Zaanstad daarentegen zit op variant C, waarbij zij mensen laten meedenken en –praten op twee manieren: via een overleg of via mailtjes. Zij kunnen zich aanmelden voor de thematische overleggen die met enige regelmaat plaats vinden. Of zij kunnen een e-mailadres achterlaten en krijgen dan een paar keer per jaar een vraag via de mail over elke keer een ander thema. We hebben geen informatie over hoe de definitie van “cliënt” wordt ingevuld.

### **Adviesraad Sociaal Domein**

Op 29 augustus jl. heeft de Adviesraad Sociaal Domein advies uitgebracht over de vormgeving van cliëntparticipatie. Zie [bijlage](#).

Het streven moet volgens de adviesraad in alle gevallen zijn: het creëren van een gelijkwaardige dialoog tussen de gemeentelijke overheid en de burger van Hengelo.

Zij wijst op de mogelijkheid om cliëntenparticipatie in het sociale domein te koppelen aan burgerparticipatie bij (toekomstige) wettelijke verplichtingen, zoals de omgevingswet.

Samenvattend is hun advies:

- Kom tot stadsdeel/wijkgericht werken
- Integreer wijkteams met afdelingen van de gemeente die met de omgevingswet van doen krijgen
- Organiseer buurthuis kamers en gebiedsateliers
- Kom tot een stadsdeel of wijkagenda.

## Welke opties zien wij voor Hengelo?

Wij gaan ervan uit dat de hoofdlijnen uit het plan *Adviesraad en cliëntparticipatie sociaal domein* (september 2015) overeind blijven. Dat wil zeggen dat bij een adviesraad de veranderbeweging en strategisch beleid centraal staan. Met aandacht voor innovatie en vernieuwing, de transformatie en het stimuleren van de samenwerking tussen de drie beleidsvelden. En dat bij cliëntparticipatie de implementatie en uitvoeringsbeleid centraal staan (is de ondersteuning uitvoerbaar, wordt de juiste zorg geleverd, waar zitten 'witte vlekken'?).

Kijkend naar de varianten, welke mogelijkheden zijn er dan in Hengelo?

- A. Cliëntparticipatie georganiseerd vanuit een of meerdere (advies- of) cliëntenraden:
- o Alleen een Cliëntenraad Minima Hengelo en cliëntparticipatie Wmo vormgeven zoals bij jeugd
  - o Een gezamenlijke cliëntenraad minima en Wmo (de vernieuwde Cliëntenraad Minima Hengelo heeft ideeën over het overnemen van taken van de cliëntenraad Wmo (blijft discussie wel of geen cliënten; kun je die vinden?)
  - o Zoals nu: twee cliëntenraden
  - o Vraag hierbij is:
    - Alleen cliënten – is dat reëel, kun je die wel vinden?
    - Mix cliënten en niet-clianten
    - Hoe representatief is een cliëntenraad?

Nb. wat is onze definitie van een cliënt Wmo/Jeugd? zijn dat inwoners met ervaring en affiniteit met de Wmo/Jeugd in brede zin of zijn dat alleen maatwerk cliënten? Dit betekent iets voor de belastbaarheid van een cliëntenraad en de mate van ondersteuning die we als gemeente moeten bieden.

- B. (Cliënt)participatie georganiseerd via een brede adviesraad sociaal domein waarbinnen zorg, welzijn, jeugd, werk en inkomen de onderwerpen van gesprek zijn:
- o Geen cliëntenraden en cliëntparticipatie vormgeven zoals bij jeugd (zie ook C)
  - o Huidige Adviesraad opdracht geven ook aantal cliënten als lid op te nemen of nauw contact zoeken met cliënten(raden) van aanbieders...
  - o De Adviesraad vragen een klankbord of iets dergelijks op te zetten

Nb. Wat zijn de voordelen van cliënten- en adviesraden:

- o leveren input voor draagvlak en kwaliteit
- o staan dichtbij de burger en cliënt en vertegenwoordigen hen
- o leveren inbreng om beleid te beïnvloeden
- o adviseren in een vroeg stadium
- o hebben een optimale netwerkfunctie
- o vertalen signalen naar beleid.

- C. Cliëntparticipatie georganiseerd in een nieuwe vorm zonder vaste advies- en/of cliëntenraad:
- o Cliëntparticipatie vormgeven zoals bij jeugd met intensivering door website, meer themabijeenkomsten, panels of themamails
    - Met een vaste groep cliënten/ deelnemers
    - Met een wisselende groep cliënten/ deelnemers
  - o In combinatie met (doorlopend) cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren

Een combinatie van deze opties is natuurlijk ook mogelijk. Doen wij nu in feite ook: wij hebben een Adviesraad sociaal domein (B), nog steeds een Cliëntenraad Minima Hengelo (A), voor Wmo hadden wij dat ook (A) en voor jeugd organiseren wij panels (C).

## Vragen politieke markt

1. Welke van de bovenstaande varianten: A, B of C, spreekt u het meeste aan (en waarom) en ziet u nog andere varianten?
2. Verschilt uw variantenvoorkeur per domein (Jeugd, Wmo en Participatiewet)?

Per e-mail: [bertroos@home.nl](mailto:bertroos@home.nl)

Aan: College van B en W gemeente Hengelo

Per e-mail: [gemeente@hengelo.nl](mailto:gemeente@hengelo.nl)

Hengelo, 29 augustus 2019

Betreft: Advies burger/cliëntenparticipatie

Ons kenmerk: 19 056

Geacht college,

De gemeente Hengelo beraad zich over de voortgang en vooral vormgeving van burgerparticipatie in en rond het sociale domein na het opstappen van de WMO-raad en de cliëntenraad minima.

Ons bereikte het verzoek advies uit te brengen in deze kwestie. De adviesraad sociaal geeft graag gehoor aan dit verzoek.

De exacte vraag van uw college is ons niet bekend. Wel werd in de bijeenkomst van 14 mei j.i. van een drietal wethouders en een afvaardiging van de adviesraad aangegeven een pas op de plaats te maken om na te kunnen denken en het gesprek aan te gaan over het eventueel anders willen organiseren van burgerparticipatie dan tot dan toe. Gesproken werd over het 'Groningse model' als aantrekkelijk vergezicht.

Welnu, de adviesraad is met het college van mening dat het vormgeven van participatie en inspraak verder strekt dan het instellen van een cliëntenraad en of belangenbehartigers voor een specifieke doelgroep sec. Meer zeggenschap bij en invloed op het gemeentelijk beleid raakt de lokale democratie en andersom. Mee als gevolg van ontwikkelingen in het land rond medezeggenschap en inspraak wordt ook in Hengelo (dus) gezocht naar wegen om burgers nadrukkelijker dan voorheen te betrekken bij het tot stand komen van beleid.

De adviesraad juicht deze gang van zaken toe en wijst op de mogelijkheid om cliëntenparticipatie in het sociale domein te koppelen aan burgerparticipatie bij (toekomstige) wettelijke verplichtingen zoals de in te voeren omgevingswet in 2020.

Het streven moet volgens de adviesraad in alle gevallen zijn: het creëren van een gelijkwaardige dialoog tussen de gemeentelijke overheid en de burger van Hengelo.

De adviesraad sociaal liet zich informeren over Groningen en stak haar licht op in Zwolle.

In Groningen en ook op andere plekken in het land wordt anders dan in Hengelo gebiedsgericht gewerkt. In Groningen is voor elk gebied een verantwoordelijk wethouder aangewezen. Indachtig het Groningse model zou in Hengelo gebiedsgericht vervangen kunnen worden door stadsdeelgericht werken. De wethouder stelt samen met ambtenaren van de gemeente en bewoners de stadsdeelagenda vast. Door de bewoners nadrukkelijk te betrekken bij het tot stand komen van de agenda wordt de gemeente ontvankelijker voor initiatieven van de Hengelose burger. In het geval het stadsdeel een te omvangrijk gremium blijkt, zou op wijkniveau een insteek gevonden kunnen worden.

De vast te stellen agenda bevat het volgende:

- Wat is nodig in het stadsdeel/de wijk (opgave)
- Hoe en met wie wordt het gesprek gevoerd (proces)
- Welk budget en inzet is nodig (programma)

De gemeente Hengelo zou nog een stap verder kunnen gaan door de afdelingen die vanaf 2020 met de omgevingswet te maken krijgen alvast in te bedden in de leefwereld van de Hengelose burger. De wijkteams zouden in de visie van de adviesraad vervolgens geïntegreerd moeten worden tot één team.

Aan de hand van 'beleid- en stadsdeelafspraken' kunnen relevante belangen gewogen en kortgesloten worden. Uit voor inwoners van Hengelo toegankelijke en vanuit de gemeente geregisseerde bijeenkomsten in 'buurthuis kamers' en 'gebiedsateliers' zouden dan agendapunten voor de stadsdeel- of wijkagenda moeten worden gedestilleerd.

De huidige stadsdeelregisseurs zouden een rol kunnen krijgen in het in goede banen leiden van het democratische proces voor tijdens en na deze bijeenkomsten.

Voor WMO-vraagstukken en zaken betreffende Participatiewet en Jeugdwet zouden eveneens stadsdeel- of wijkgericht vanuit de gemeente geregisseerde bijeenkomsten kunnen worden georganiseerd. Aan de hand van thema's en/of specifieke onderwerpen wordt op die bijeenkomsten gedebatteerd over zaken die anders of beter kunnen. Inwoners van Hengelo i.c. (toekomstige) gebruikers van voorzieningen in het kader van deze wetten kunnen voor dergelijke bijeenkomsten indien dit noodzakelijk wordt geacht op naam worden uitgenodigd waardoor zij direct hun stem kunnen laten gelden en anderzijds de gemeente uit kan leggen waarom dingen zijn zoals ze zijn.

De adviesraad sociaal zou dan vanuit deze bijeenkomsten gevoed kunnen worden en in voorkomende gevallen het college adviseren.

Daar waar problematiek het individu overstijgt zouden voorgestelde maatregelen onderdeel kunnen vormen van de stadsdeelagenda. Te denken valt dan aan problematiek rond armoede, voorzieningen voor jeugd of arbeidsmarkt gerelateerde vraagstukken enz.

De adviesraad beseft zich terdege dat de geadviseerde aanpak een andere kijk op zaken vereist en in sommige gevallen een andere houding van het gemeentelijk apparaat ten opzichte van de Hengeloër. Tegelijkertijd durven we te stellen dat een dergelijke insteek meer recht doet aan de bedoeling van cliëntenparticipatie en de rol en positie van de burger

binnen de omgevingswet. Het brengt hoe dan ook de burger dichterbij (gemeentelijk) beleid en andersom de ambtenaar en de politiek dichterbij de burger.

Samenvattend:

- Kom tot stadsdeel/wijkgericht werken
- Integreer wijkteams met afdelingen van de gemeente die met de omgevingswet van doen krijgen
- Organiseer buurthuis kamers en gebiedsateliers
- Kom tot een stadsdeel of wijkagenda

Wij denken met dit advies een bijdrage te leveren aan het debat rond participatie en inspraak van de burgers in Hengelo. We zijn tot het geven van nadere toelichting vanzelfsprekend bereid.

Met vriendelijke groet,

Namens de adviesraad sociaal domein

Bram Rikhof

Voorzitter