

# EVALUATIE ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN DELFT

---

**Alleen ga je sneller, samen kom je verder!**

**Zorgbelang Inclusief**

A. Wunderink, M. Biemond  
30-09-2019

## Samenvatting

De Adviesraad Sociaal Domein Delft (ASD) is in 2016 opgericht. Op verzoek van de gemeente Delft heeft Zorgbelang Inclusief een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de ASD Delft. De onderzoekers waren Mieke Biemond en Ariënné Wunderink. Het onderzoek ging uit van vijf vragen: 1) de relatie van de Adviesraad met de inwoners, 2) het opvangen en oppakken van signalen, 3) het resultaat van de advisering, 4) de relatie met de gemeente (gemeenteraad, College en de ambtelijke organisatie) en 5) de interne werkwijze. Een door de gemeente en de Adviesraad opgesteld normenkader vormde de meetlat waarlangs de bevindingen zijn gelegd. Deze normen waren: maatschappelijke betrokkenheid, representativiteit, bekendheid, signaleren, onafhankelijkheid, actualiteit/ innovatievermogen, integraliteit, effectiviteit, zichtbaarheid/ toegankelijkheid, impact, verantwoordelijkheid, synergie, prioritering en samenwerking.

De onderzoeksvragen zijn beantwoord op basis van individuele gesprekken met vijf leden van de Adviesraad, zes medewerkers van gemeente Delft en zes mensen uit het netwerk van de Adviesraad. Tevens zijn twee vergaderingen en een achterbanbijeenkomst bezocht, is er deskresearch gedaan en is onderzoek gedaan naar praktijken en ontwikkelingen van adviesraden sociaal domein in andere gemeenten.

De voornaamste conclusies zijn dat veel landelijke dilemma's rond adviesraden ook in Delft spelen: de trend naar meer vroegtijdig betrokken worden bij beleid, het invullen van andere rollen en taken en de zoektocht naar een goed evenwicht tussen verschillende typen mensen in de Adviesraad.

De Adviesraad wordt in toenemende mate gewaardeerd binnen diverse geledingen van de gemeente en functioneert op bijna alle normen minstens ruim voldoende. Opvallende uitschieters naar boven zijn de maatschappelijke betrokkenheid, onafhankelijkheid en integraliteit. De Adviesraad heeft verbeterpunten op de normen effectiviteit als het om de formele adviezen gaat, dit is echter niet los te zien van de gemeente zelf die opvallend weinig formele adviesaanvragen verstuurt. De norm synergie is ruim behaald wat betreft de open sfeer. Er liggen echter verbetermogelijkheden rond effectiever samenwerken en prioritering binnen de Adviesraad. Dit zou de impact van de raad verder kunnen vergroten.

Zowel gemeente als Adviesraad geven aan geen ingrijpende wijzigingen te willen in de manier waarop de Adviesraad is gepositioneerd in de gemeente Delft. De huidige status als adviesorgaan voor het College staat niet ter discussie. Wel belangrijk is dat ook de gemeenteraad tijdig kennis kan nemen van de adviezen van de Adviesraad. Dit alles neemt niet weg dat bezinning wenselijk is op de rollen en taken van de adviesraad. Is er inderdaad overeenstemming dat die rol vooral bij het inbrengen van het inwonersperspectief ligt? Over de manier en het moment waarop de adviesraad betrokken wordt is teveel onduidelijkheid en dit geeft veel frustratie bij de Adviesraad. De afspraken hierover vragen veel aandacht en bewustzijn bij alle betrokken partijen (contactambtenaar, adviseurs, programmeurs, wethouders en de Adviesraad).

De Adviesraad zelf heeft stappen gezet in het ontwikkelen van een schil en treedt op verschillende wijzen naar buiten.

Er is bij alle partijen genoeg welwillendheid en inzet om met elkaar het gesprek aan te gaan en vervolgstappen te zetten, dit geeft vertrouwen in de toekomst.

## Inhoud

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	4
2. Bevindingen .....	5
Vraag 1: Hoe wordt de relatie van de Adviesraad naar de inwoners/ zorgverleners/ doelgroepen gedefinieerd. Hoe worden die benaderd?.....	5
Vraag 2. Hoe worden signalen met een impact op het sociaal domein in de samenleving opgevangen (spanning systeemwereld en leefwereld) en opgepakt? .....	6
Vraag 3. Wat is het resultaat van de advisering & signalering & klankbordfunctie van de Adviesraad en hoe kan de impact vergroot worden?.....	7
Analyse adviezen .....	7
Bevindingen uit de gesprekken .....	8
Vraag 4. Hoe is de relatie van de Adviesraad met de gemeente te definiëren (gemeenteraad, college, ambtelijke organisatie)? Kan die verbeterd worden? .....	9
Vraag 5. Hoe kan de interne werkwijze gedefinieerd worden (met oog voor de rol van de leden, de voorzitter en de ondersteuning en in samenhang met de ambities)? .....	10
3. Landelijke ontwikkelingen rond Adviesraden Sociaal Domein .....	12
Opkomst van Wmo-raden .....	12
De stand van zaken bij adviesraden.....	13
4. De Delftse context .....	13
5. Conclusies en aanbevelingen .....	13
Conclusies.....	13
Aanbevelingen .....	14
Tot slot .....	15
Bijlage 1: Normenkader .....	16
Bijlage 2: Analyse adviezen.....	16

# 1. Inleiding

De gemeente Delft heeft Zorgbelang Inclusief gevraagd om de evaluatie van de Adviesraad Sociaal Domein Delft uit te voeren. In de verordening van de Adviesraad is een doelstelling benoemd van burger- en cliëntenparticipatie: “De burger- en cliëntenparticipatie heeft als doel inwoners te betrekken bij de beleidsvorming van het sociaal domein, de kwaliteit ervan te verhogen en het draagvlak te versterken.” Daarnaast is in artikel 4 van de verordening de taak van de Adviesraad beschreven:

---

De Adviesraad heeft tot taak het College gevraagd en ongevraagd (en bij voorkeur integraal) te informeren en te adviseren over het beleid op het sociaal domein. De Adviesraad heeft betrekking op (voorstellen tot) gemeentelijke regelgeving, beleid, plannen en de uitvoering daarvan. Hiermee oefent de Adviesraad door middel van burger- en cliëntenparticipatie wettelijk verplicht en onverplicht invloed uit op het beleid en de uitvoering ervan.

De Adviesraad is alert op ontwikkelingen en knelpunten binnen het sociaal domein en verzamelt op een actieve wijze zoveel mogelijk relevante informatie om de genoemde adviesfunctie zo goed mogelijk uit te kunnen voeren.

In het kader van haar adviesfunctie onderhouden de leden van de Adviesraad een actieve relatie met diverse organisaties en doelgroepen (met name ook met kwetsbare inwoners).

De Adviesraad is niet bevoegd te adviseren over klachten, bezwaarschriften en andere zaken voor zover die op individuele burgers betrekking hebben, behalve wanneer deze, onderbouwd, een algemeen signaal representeren.

Indien een beleidsonderwerp op regionale schaal wordt aangepakt, stemt de Adviesraad af met de andere lokale adviesraden in de regio. Indien op een onderwerp een formeel regionaal adviesorgaan is ingesteld, vindt eveneens afstemming plaats en valt dit onderwerp primair onder de adviesbevoegdheid van dit regionale adviesorgaan.

---

In de verordening is destijds vastgelegd dat iedere vier jaar en voor het eerst in 2018 het functioneren van de Adviesraad geëvalueerd zou worden op basis van de doelen, taken en kernwaarden uit de Verordening. Deze evaluatie is uitgevoerd aan de hand van vijf onderzoeksvragen die vooraf door de gemeente Delft en de Adviesraad gezamenlijk waren opgesteld. De vragen gaan over de relatie van de Adviesraad met de inwoners en de relatie met de gemeente (gemeenteraad, College en de ambtelijke organisatie), het opvangen en oppakken van signalen, het resultaat van de advisering en de interne werkwijze.

Conform afspraak is aan het begin van het proces gezamenlijk een normenkader vastgesteld waaraan de bevindingen zijn getoetst. Dit normenkader heeft gefunctioneerd als topic-lijst voor de interviews, en is als bijlage 1 opgenomen. Daar waar verschillende inzichten binnen de Adviesraad en/of de gemeente gesignaleerd werden is er dieper op sub-vragen ingegaan.

Het verslag is opgezet aan de hand van de vijf onderzoeksvragen, en sluit af met conclusies en aanbevelingen. Opvallende uitspraken zijn aan het begin van elke vraag genoteerd. Op verzoek is er veel aandacht besteed aan best-practices uit het land om hiervan te kunnen leren. Deze staan in de blauwe zijvlakken, waarin door te klikken is naar websites. Hoofdstuk 3 is gewijd aan landelijke ontwikkelingen. In hoofdstuk 4 wordt de Delftse context besproken. Het totaal leidt tot overkoepelende conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 5. Als bijlagen zijn het normenkader en de analyse van de adviezen toegevoegd.

Voor de beantwoording van de vragen zijn verschillende werkwijzen gebruikt:

- Bestuderen van relevante documenten: de verordening van de Adviesraad, de website en de adviezen van de periode medio 2016 t/m heden.
- Gesprekken met betrokkenen: zes medewerkers van de gemeente, zes mensen uit de Delftse samenleving en vijf leden van de Adviesraad. Daarnaast is er een vergadering van de adviseurs van de gemeente bijgewoond en is input opgehaald op een vergadering van de Adviesraad. Ook was Zorgbelang aanwezig bij de bijeenkomst “Staat van Delft” op 27 juni 2019.
- Informatie van experts van Zorgbelang Inclusief, de Koepel Adviesraden Sociaal domein, andere Adviesraden Sociaal Domein en kennisinstututen.

Het feit dat deze evaluatie plaats vindt heeft al geleid tot reflectie op eigen rollen en taken van betrokkenen. Conceptversies van dit verslag zijn aangeboden aan de Adviesraad en de gemeente Delft zodat correcties gedaan konden worden op feitelijke onjuistheden en onduidelijkheden en voor de leesbaarheid van het rapport. Op 27 juni 2019 gaf een lid van de Adviesraad het volgende mee: “de gemeente en Adviesraad moeten niet tegenover elkaar staan, maar juist samenwerken”. Omdat deze opvatting breed gedeeld wordt is dit daarom de ondertitel van het rapport.

*Leeswijzer: beleidsambtenaren heten in Delft adviseurs, waar het woord adviseur staat wordt op hen gedoeld. De Adviesraad Sociaal Domein wordt consequent aangeduid als ‘Adviesraad’.*

## 2. Bevindingen

### Vraag 1: Hoe wordt de relatie van de Adviesraad naar de inwoners/ zorgverleners/ doelgroepen gedefinieerd. Hoe worden die benaderd?

"Betrokkenheid bij de Delftse samenleving hoeft niet per definitie te betekenen dat de Adviesraad eigen bijeenkomsten moet organiseren. Het voldoet het ook als de leden hun oor en 'geumeus' openhouden bij bijeenkomsten van andere partijen in de stad." - *burger Delft*

"De Adviesraad moet de mensen weten te vinden, dat hoeft niet andersom." - *gemeenteraadslid*

"Is het idee dat iedereen is te vertegenwoordigen wel realistisch? Laten we zorgen dat we voldoende variatie hebben in de deskundigheid binnen de Adviesraad." - *lid Adviesraad*

"Zou de raad zich niet moeten richten op het organiseren van klankbordgroepen om zo focus te geven aan hun schil?" - *adviseur gemeente Delft*

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij vinden dat de Adviesraad midden in de samenleving staat, of de leden een representatieve afspiegeling van de bevolking zijn, hoe de schil functioneert en wat de bekendheid van de Adviesraad in Delft is.

normenkader

In de gesprekken met de leden van de Adviesraad komt naar voren dat de Adviesraad weliswaar geen dwarsdoorsnede is van de Delftse bevolking, maar zeer actief probeert specifieke groepen kwetsbare burgers te 'vinden'. Ze gebruiken hiervoor meerdere strategieën zoals werkbezoeken, netwerken, interviews en informeel contact met gebruikers van ondersteuning en het formeren van een schil. Dit laatste is een speerpunt van de Adviesraad en begint steeds meer vorm te krijgen. De leden van de Adviesraad zijn mensen die zich maatschappelijk betrokken en open opstellen.

Formalisering van netwerkcontacten is niet ieders wens. Een lid van de Adviesraad benoemde dat een persoonlijke relatie maakt dat er wederzijds vertrouwen is en dat die relatie persoonsgebonden is, en dus niet zomaar overdraagbaar of te formaliseren is. Een ander lid vertelde zelf actief aan de gang te zijn met het vergroten van het eigen netwerk ten behoeve van het werk als lid van de Adviesraad.

Binnen de Adviesraad wordt de onbekendheid van de Adviesraad als onwenselijk gezien. De gesproken respondenten buiten de Adviesraad vinden de geringe bekendheid van de Adviesraad in de Delftse samenleving geen groot probleem. Er zijn voor burgers andere plaatsen om naar toe te gaan als zij knelpunten ervaren, bijvoorbeeld de sociale raadsleden. Een andere respondent (burger) vindt het goed dat de Adviesraad laat zien wat ze doet, en waar ze voor staat, bijvoorbeeld via de blogs in het veelgelezen 'Delft op Zondag', maar vindt dit geen topprioriteit voor de Adviesraad. Het belangrijkste is een open houding van de Adviesraad naar de burgers van Delft.

Een goed voorbeeld hoe samenwerking met inwoners eruit kan zien is de Delftse klankbordgroep (o)ggz. Deze is ongeveer vijf jaar geleden ontstaan, mede dankzij ondersteuning van een landelijk programma, en wordt inmiddels laagdrempelig ondersteund door de Adviesraad. Een adviseur van de gemeente schuift regelmatig aan en betrokkenen voelen zich gehoord. Alle partijen zijn zeer positief over de meerwaarde hiervan. De verslaglegging van

## DE KUNST VAN COMMUNICATIE

Om de bekendheid te vergroten is het allereerst van belang goed in kaart te brengen wie je wilt bereiken en waar dit kan. Investeer in een goede contactlijst: een database met alle relevante contacten en organisaties. De Koepel heeft een handig [hulpmiddel](#) ontwikkeld.

Beleg PR en communicatie structureel in de raad en maak jaarlijks een communicatieplan. Bepaal de doelstellingen voor dat jaar en de doelgroepen en acties die hiervoor nodig zijn.

Mogelijke uitingen om de bekendheid te vergroten: een vaste rubriek in de lokale krant, het geven van lezingen, het maken van publicaties en persberichten (lift ook mee op actualiteiten/ haak hierop in) of maak zelf 'nieuws' door bijvoorbeeld de uitkomsten van een gehouden enquête of verzamelde klachten te publiceren.

Naast te investeren in de geijkte communicatiemiddelen om de zichtbaarheid van de Adviesraad te vergroten kan ook worden gedacht aan andere vormen van communicatie. Visuele communicatie uitingen, zoals filmpjes en visuele verslagen, zijn voor een grote groep mensen toegankelijk en begrijpelijk. Een voorbeeld hiervan is de [visuele samenvatting van het jaarverslag van de ASD Meppel](#).

bijeenkomsten wordt op prijs gesteld. Dit maakt het contact minder vluchtig en maakt het mogelijk oude input nog eens terug te lezen.

**Conclusie:** De Adviesraad van Delft bestaat uit maatschappelijke betrokken mensen. De samenstelling van de Adviesraad is weliswaar niet representatief voor Delft, maar de Adviesraad heeft een open houding en werkt actief aan het verder vergroten van het netwerk en de schil met contacten. De (on)bekendheid van de Adviesraad is voor hen zelf een groter issue dan voor de buitenwereld.

## Vraag 2. Hoe worden signalen met een impact op het sociaal domein in de samenleving opgevangen (spanning systeemwereld en leefwereld) en opgepakt?

"De gemeente moet onze signalen altijd serieus nemen en niet te defensief reageren. Zelfs als een signaal feitelijk niet helemaal juist is, kan het een teken aan de wand zijn. Laten we niet in welles/nietes verzeilen maar de dialoog opzoeken." - *lid Adviesraad*

"Gemeente: ga niet alleen op signalen af van professionals, maar hoor ook de gebruikers van de geboden ondersteuning die vanuit hun leefwereld een ander perspectief hebben." - *burger*

"Zet in op ervaringsdeskundigen zodat zij een schakel kunnen zijn tussen de gemeente en moeilijk bereikbare inwoners." - *burger*

"Focus als Adviesraad op het inwonersperspectief, dat heeft voor ons de meeste meerwaarde. Wij schakelen zelf al daar waar wenselijk [beleid] experts in." - *adviseur gemeente Delft*

"Maak helder hoe de Adviesraad te werk is gegaan, waar de signalen vandaan komen en met wie gesproken is." - *gemeenteraadslid*

Aan de respondenten zijn vragen gesteld rond signaleren. Weet de Adviesraad wat er onder de inwoners leeft? Stelt de Adviesraad zich onafhankelijk op? Hoe speelt de Adviesraad in op de actualiteit?

normenkader

De kennis van de leden van de Adviesraad over wat er speelt in het sociaal domein is goed. Van de gesproken partijen vinden zowel leden van de Adviesraad, beleidsadviseurs als de gemeenteraad het belangrijk om te weten hoe het gevoerde beleid in de praktijk uitpakt. Het netwerk van de Adviesraad is groot genoeg om signalen op te kunnen vangen. Signalen worden verwerkt in adviezen en benoemd in gesprekken met de gemeente. De kwaliteit van de signalen van de Adviesraad wordt door een wethouder als wisselend ervaren. Soms blijken zaken bij nader onderzoek toch anders te liggen en had een gesprek tussen de Adviesraad en gemeente wellicht duidelijkheid gebracht.

Alle respondenten zien de Adviesraad als een onafhankelijk orgaan en dit is een belangrijke waarde voor betrokkenen. Onafhankelijkheid betekent volgens meerdere respondenten een niet-politieke opstelling.

Twee respondenten uit het netwerk van de Adviesraad benadrukken de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. Geschoolde ervaringsdeskundigen hebben niet alleen ervaringskennis, maar zijn ook getraind om een vertrouwensrelatie met kwetsbare burgers op te bouwen, signalen op te vangen en kunnen zo als bruggenbouwers functioneren tussen de leefwereld van cliënten en de systeemwereld van de gemeente. Hun advies aan de Adviesraad en de gemeente is dan ook om ervaringsdeskundigen een grotere rol te geven.

## SIGNALLEN 'VANGEN'

De participatieraad Heerenveen heeft op haar website een 'signaalkaart'; een eenvoudig formulier waar burgers goede en slechte ervaringen kunnen doorgeven.

Het 'SignaleringsTeam Amersfoort (STA)' is een groep van betrokken bewoners met een groot netwerk in het sociaal domein. Ze zijn deskundig door werkervaring, als gebruiker of als mantelzorger en fungeren als de 'ogen en oren' van de gemeente voor signalen op het terrein van het Sociaal Domein. Als de gemeente nieuw beleid ontwikkelt of bestaand beleid wil evalueren, dan gaat STA in gesprek met de gebruikers om van hen te horen wat ze van het beleid vinden. STA rapporteert aan de gemeente wat zij signaleren. Vervolgens gebruikt de Adviesraad Sociaal Domein de signalen voor het onderbouwen van hun advisering. Het kan ook zijn dat STA op verzoek van ASD op zoek gaat naar signalen. Of STA kan aan de hand van signalen ongevraagd op onderzoek gaan. Op basis van deze signalen kan ASD een advies uitbrengen aan gemeenten.

Bij het verzamelen van input vanuit de 'unusual suspects' zijn sleutelfiguren essentieel. Ga met hen in gesprek en leg uit dat als zij het gesprek niet aangaan, ze niet gehoord zullen worden en er ook niets verandert. Kies voor nieuwe, minder traditionele vormen van participatie. Bijvoorbeeld migranten voelen zich niet altijd thuis in bestaande (vergader-) structuren. Panels of ad hoc focusgroepen spreken meer aan.

De Adviesraad benadrukt in een advies in september 2018 het algemene belang van de input van ervaringsdeskundigen als gebruikers van zorg, maar niet zozeer structurele inzet van ervaringsdeskundigen binnen het sociale domein.

De Adviesraad speelt via allerlei (recente) activiteiten (blog, organiseren bijeenkomst Staat van Delft) adequaat in op de actualiteit.

Enkele gemeentelijke respondenten vinden de focus op het inwonersperspectief de belangrijkste rol voor de Adviesraad, belangrijker dan de rol van de externe adviseur die lokale en landelijke ontwikkelingen duidt. Dit laatste zeggen zij zelf ook te kunnen doen.

**Conclusie:** De Adviesraad weet goed wat er in het land speelt en vangt door haar netwerk relevante signalen op en agendeert dit in gesprekken met de gemeente en met ongevraagde adviezen. Daarmee varen zij een zelfstandige koers. De onafhankelijkheid van de Adviesraad wordt door hen zorgvuldig bewaakt en zij stellen zich niet-politiek op. De gemeente heeft meer behoefte aan het inbrengen van inwonersperspectief dan aan het ontvangen van advies vanuit een externe expertrol die gericht is op beleid.

Het begrip ervaringsdeskundigheid wordt op verschillende manieren geïnterpreteerd. De Adviesraad en gemeente vatten dit op als mensen die gebruiker zijn van zorg. Geïnterviewden uit de Delftse samenleving pleiten voor een grotere rol van geschoolde ervaringsdeskundigen. Die hebben niet alleen ervaringskennis, maar weten ook hoe dit zo effectief mogelijk in te zetten voor anderen.

### Vraag 3. Wat is het resultaat van de advisering & signalering & klankbordfunctie van de Adviesraad en hoe kan de impact vergroot worden?

"De adviezen zouden sterker worden als de Adviesraad zich er meer rekenschap van geeft dat de middelen beperkt zijn, dat er tijd nodig is voor verandering en dat niet altijd de meest optimale keuze gemaakt kan worden. Hun kritische houding moet ook getuigen van realiteitszin en haalbaarheid en benoemd zou kunnen worden wat ten minste zou moeten gebeuren of prioriteit zou moeten hebben." - *gemeenteraadslid*

"Als de Adviesraad een vergelijking maakt met een andere gemeente vind ik dit lastig, is de context daar wel vergelijkbaar?" - *adviseur gemeente*

"Vestig met een nieuwsbrief aandacht op de adviezen en vooral op concrete effecten hiervan. Laat het College van B&W hun reactie op de adviezen zo formuleren dat burgers begrijpen waar het om gaat en wat er staat." - *burger*

"We moeten te vaak zelf bij de gemeente aangeven dat een onderwerp onder het adviesrecht valt. De Adviesraad leeft te weinig bij de gemeente" - *lid adviesraad*

Er is getoetst op de normen integraliteit, effectiviteit en zichtbaarheid/ toegankelijkheid.

normenkader

#### Analyse adviezen

Voor de beantwoording van deze vraag is een analyse gemaakt van 21 adviezen over de periode van midden 2016 tot heden. Opvallende zaken uit de meest recente adviezen zijn ter illustratie benoemd in bijlage 2.

De Adviesraad geeft gemiddeld zes adviezen per jaar, waarvan de helft ongevraagd advies betreft. Alle adviesvragen van de gemeente zijn in behandeling genomen. Ter vergelijking: de Adviesraad van Haarlem geeft gemiddeld 16 adviezen per jaar (een aantal dat boven het landelijke gemiddelde ligt), waarvan bijna 60% gevraagd advies betreft.

In vrijwel alle adviezen wordt het cliëntperspectief benoemd en in elf adviezen wordt expliciet gemaakt dat cliënten en/of cliëntorganisaties betrokken zijn geweest bij de totstandkoming. De brieven van de Adviesraad zijn duidelijk, bondig en overzichtelijk.

Er is geen informatie beschikbaar over de adviesaanvragen van de gemeente, deze worden veelal gemaild. Er is daarom geen informatie opgehaald of de tijd die de Adviesraad heeft gehad voor de vorming van haar adviezen binnen de termijn van zes weken ligt, conform de verordening. Op twaalf adviezen is op tijd gereageerd door het College, op zeven te laat (niet binnen zes weken) en op twee adviezen helemaal niet.

In 17 van de 21 adviezen adviseert de Adviesraad om (zorg-)problemen integraal aan te pakken of benoemt zij meerdere (zorg-)domeinen in haar advies. De Adviesraad vraagt regelmatig aandacht voor kwetsbare subdoelgroepen in het beleid van de gemeente, die daarin nog niet expliciet benoemd worden. Ook wijst zij de gemeente regelmatig op het feit dat een doelgroep van het beleid/ de zorg breder is dan gemeente in de nota beschrijft. In een aantal adviezen worden meerdere thema's tegelijk aangesneden en geeft de raad zo blijk van een integrale benadering.

Opvallend is dat de Adviesraad veelal (op één keer na) wordt gevraagd reactie te geven op (concept) notities en stukken. De gemeente geeft vaak aan de adviezen en constatering van de Adviesraad te onderschrijven, maar slechts in twee gevallen is advies (gedeeltelijk) opgevolgd. De antwoorden van het College op adviezen komen soms plichtmatig over. In veel reacties beargumenteert de gemeente vooral wat er op de adviesthema's al gebeurt binnen de gemeente. Verduidelijkingsvragen worden netjes beantwoord, maar verder lijkt hier niet veel mee te gebeuren.

Omdat de beginsituatie bij nieuw beleid door de gemeente niet altijd duidelijk is omschreven is, is het moeilijk om te bepalen wat er in het beleid veranderd is en welke rol de adviezen van de Adviesraad daarin gespeeld hebben. Onduidelijk is soms ook of beloofde activiteiten door het College daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

#### *Bevindingen uit de gesprekken*

Het College is verplicht zich te laten adviseren over relevante verordeningen en beleidsvoorstellen, maar er is bij alle respondenten frustratie als het niet méér is dan een verplichting. Het frustreert de Adviesraad als dossiers op de agenda van de gemeenteraad verschijnen waar zij adviesrecht over hebben en niet over geïnformeerd zijn. Ondanks alle energie die de gemeente steekt in het maken van een goede jaarplanning blijven er dit soort 'verrassingen' komen.

Voor leden van de Adviesraad is het van belang dat het College open staat voor advies en zij impact hebben. Voor adviseurs dat zij meerwaarde ervaren van de adviezen. De Adviesraad heeft begin 2018 het College verzocht om (SMART) acties te koppelen aan de adviezen zodat hier daadwerkelijk acties uit voortkomen. Het is onduidelijk of dit verandering teweeg heeft gebracht.

De Adviesraad plaatst alle adviezen en de reactie van het College op de eigen website. Als een reactie lang uitblijft heeft dit gevolgen voor de zichtbaarheid van het werk van de Adviesraad. Dit lijkt het College zich onvoldoende te beseffen. Alhoewel zeer transparant zijn er maar weinig respondenten buiten de gemeenteraad die de adviezen bestuderen.

De vergaderingen van de Adviesraad zijn niet openbaar, maar voor geen van de respondenten is dit een probleem. De Adviesraad is recent gestart met het gebruiken van sociale media en schrijft columns in de krant 'Delft op Zondag'.

**Conclusie:** Het aantal gevraagde adviezen is erg laag in gemeente Delft en de reactie tijd op de adviezen is erg lang. De Adviesraad vindt de formele adviesrol van belang en heeft ook zelf regelmatig ongevraagd geadviseerd. Hun adviezen zijn veelal integraal en bondig opgesteld en worden grotendeels door het College onderschreven. Het blijft daarna te vaag wat er daadwerkelijk gebeurt, zodat resultaten van de formele advisering onduidelijk zijn. Dit belemmert de effectiviteit, de impact en ook de zichtbaarheid en toegankelijkheid van het adviesproces.

## ERVARINGS- DESKUNDIGHEID & DIVERSITEIT

In Amsterdam heeft Groen Links een [initiatiefvoorstel ingediend over ervaringsdeskundigheid](#).

In Zaanstad wordt al langer ingezet op ervaringsdeskundigen, zij hebben een rol gekregen bij de [onafhankelijke cliëntondersteuning](#) en er is een [platform voor burgers, ondernemers en gemeente](#) om met elkaar in gesprek te gaan.

Diversiteit zit hem niet alleen in verschillende achtergronden, maar ook in het type mens. Met behulp van bijvoorbeeld het ['Vrijwilligerskwadrant'](#) kan worden gekeken welke type leden de raad nu heeft en welke nog ontbreken.

Voor diversiteit in achtergrond/ bevolkingsgroepen zijn contacten met sleutelpersonen uit deze bevolkingsgroepen en bijvoorbeeld migrantenorganisaties essentieel. Investeer hierbij extra tijd in uitleg over het doel en de mogelijkheden van de raad. Als een raad geheel uit autochtone Nederlanders bestaat, is het een goed idee om tegelijkertijd meerdere leden met een niet-Nederlandse achtergrond te werven. Als zij geen vast lidmaatschap willen, kunnen zij ook ad hoc gevraagd worden om mee te denken over bepaalde thema's.



## Vraag 4. Hoe is de relatie van de Adviesraad met de gemeente te definiëren (gemeenteraad, college, ambtelijke organisatie)? Kan die verbeterd worden?

"We zouden concrete vragen aan de Adviesraad moeten stellen, dat levert vast meer op." - *adviseur gemeente*

"Wij zijn vrijwilligers en zetten ons in voor de stad, dat zou wel eens wat meer gewaardeerd kunnen worden." - *lid Adviesraad*

De vragen waren gericht op de impact van de Adviesraad, in hoeverre de raad serieus genomen wordt, de rol in de beleidsontwikkeling, onafhankelijkheid en de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen.

normenkader

De relatie van de Adviesraad met de gemeente is volgens de respondenten verbeterd, en er is meer vertrouwen ontstaan. Er zijn wel grote verschillen tussen verschillende afdelingen. Opvallend is dat sommige adviseurs geen goed beeld hebben van wat de Adviesraad doet en niet goed weet en waar zij benaderd voor kunnen worden. Dit zijn factoren die bepalen hoe actief contact gezocht wordt. Voor beide kanten zijn personele wisselingen lastig. Er moeten dan opnieuw relaties worden opgebouwd en er is tijd nodig om te weten wat men aan elkaar heeft.

Bij de relatie van de Adviesraad met de gemeente zijn twee vormen te onderscheiden: de informele adviesrol en de formele adviesrol inclusief de adviesaanvragen.

Wat betreft de informele adviesrol: met de meeste sectoren van de gemeente is 2 à 3 keer per jaar contact tussen de Adviesraad en de adviseurs van de gemeente. De Adviesraad wordt in toenemende mate informeel beter betrokken door de gemeente en ook in een eerder stadium. Dit lijkt echter afhankelijk van het onderwerp én de betreffende ambtenaar. Uit de gesprekken is de indruk ontstaan dat de Adviesraad daarin meer initiatief toont dan de gemeente zelf.

Vanwege de aanbesteding rondom jeugd is er maandelijks overleg ontstaan tussen enkele leden van de Adviesraad en adviseurs Jeugd. Een adviseur van een andere afdeling legde een verband met de samenstelling van dat team: jonger, minder lang in dienst en meer open voor input voor buiten. Ook werd als mogelijke oorzaak voor dit verschil benoemd dat het onderwerp jeugd landelijk veel aandacht krijgt en wederzijds contact meer impact kan hebben. Het contact rond jeugd wordt wederzijds als prettig en zinvol ervaren. De leden van de Adviesraad geven aan dit informele contact bevredigend is vanwege de impact die men heeft op het beleid. Informeel contact verzwakt de formele adviesrol niet, maar is een mogelijkheid om informatie uit te wisselen en bij te dragen aan de beleidsvorming.

De programmeurs/ opdrachtgevers zijn het eerste ambtelijke aanspreekpunt voor het bestuur, geven de inhoudelijke hoofdlijnen aan en geven de kaders (tijd, geld) mee. Verder maken zij gebruik van de bij beleidsadviseurs aanwezige inhoudelijke expertise. De beleidsadviseurs zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling van beleid en de kwaliteit hiervan.

Door meerdere respondenten wordt benadrukt dat de gemeente zelf verantwoordelijk is voor het betrekken van burgers bij de beleidsontwikkeling. Zij sluiten hierbij aan bij de landelijke opvatting dat adviesraden niet zelf de belangrijkste informatiebron van het inwonersperspectief moet zijn en dat het aansluiten bij de burgers primair de verantwoordelijkheid van de gemeente zelf is. De Adviesraad heeft hier wel meerwaarde in omdat zij dicht bij de inwoners staan en met dit perspectief beleidsontwikkeling kunnen verrijken.

Wat betreft de formele adviesrol: de contactambtenaar heeft een coördinerende rol voor de partijen door samen met de Adviesraad en zijn collega's te inventariseren welke stukken er in de pijplijn zitten en hier zoveel mogelijk 'namen' aan te hangen zodat men van elkaar weet wie eerste aanspreekpunt is. Hier is mee gestart, maar dit blijkt een ingewikkeld proces. Op de jaarplanning 2019 van staan inmiddels 27 onderwerpen.

Nog niet bij alle onderwerpen is duidelijk of er een officiële adviesaanvraag komt en zo ja, wanneer de aanvraag verwacht wordt. Of dat wellicht betrokkenheid in een ander stadium van het beleidsproces en andere betrokkenheid van de Adviesraad passender is. Adviseurs van de gemeente geven aan dat er geen onwil is, maar dat zij op zoek zijn wat het beste moment is (bijvoorbeeld al in de brainstormfase of er wel of niet beleid ontwikkeld gaat worden en er nog geen letter op papier staat?) en hoe de betrokkenheid vorm kan krijgen. Vragen kunnen liggen rond beleidsstukken, projecten en uitvoeringsorganisaties van de gemeente.

Beleidsmedewerkers geven aan dat zij met name meerwaarde ervaren van het inbrengen van het (lokale) inwonersperspectief. Zij vinden dat de Adviesraad niet het werk van de beleidsambtenaren 'over moeten doen' en te veel in de rol van expert moeten gaan zitten.

Voor de Adviesraad is het van belang dat adviesaanvragen vroeg genoeg gedaan worden om voldoende tijd te hebben om de achterban specifieke vragen voor te kunnen leggen. De gebruikelijke reactietermijn van zes weken is daarvoor nodig en twee à drie weken reactietijd is te kort. De wetenschap aan beide zijden dat het totale adviestraject meerdere maanden bestrijkt maakt een goede planning zeer belangrijk.

#### Verhouding met de gemeenteraad

De kennismaking met de Adviesraad in de inwerkperiode van nieuwe gemeenteraadsleden heeft een positief effect en dit samenzijn wordt wederzijds gewaardeerd. Voor de gemeenteraad zijn de adviezen van de Adviesraad zeer welkom en zij nemen ze serieus. De gemeenteraad heeft enkele malen beleidsstukken niet in behandeling genomen omdat het advies van de Adviesraad niet toegevoegd was.

Vooraf bij de Adviesraad en de gemeenteraad ligt de vraag voor hoe de gemeenteraad het meest kan profiteren van de adviezen aan het College. De Adviesraad vindt het belangrijk dat hun advies aan het College de gemeenteraad op tijd bereikt zodat hun advies toegevoegd kan worden aan de stukken. De wethouder geeft aan het belangrijk te vinden een reactie aan een advies te kunnen toevoegen. Dit maakt dat alle betrokkenen doordrongen zijn van het belang van een goede planning zodat eerst de Adviesraad tijd kan nemen, en daarna de wethouder om op het advies te reageren. Landelijk heerst de opvatting dat het politiek onwenselijk is om de Adviesraad direct aan de gemeenteraad te laten adviseren in plaats van aan het College, dit wordt door de partijen in Delft ook zo gezien. Als mogelijke manier om beleidsprocessen te versnellen wordt de optie benoemd dat de reactie van de wethouder op een advies nagezonden wordt aan de gemeenteraad.

Het maandelijks gesprek met de coördinerend wethouder wordt wederzijds als prettig ervaren.

**Conclusie:** De onderlinge verhoudingen tussen gemeente en de Adviesraad zijn de laatste tijd verbeterd. De Adviesraad voelt zich meer serieus genomen en gewaardeerd, vooral door de afdeling jeugd. Zowel gemeente als de Adviesraad willen zich volwassen met elkaar verhouden. Toch blijft het opvallend moeilijk voor de gemeente om tot een duidelijke planning te komen voor de Adviesraad waarbij belangrijke dossiers niet buiten het adviesrecht komen te vallen. Dit ondanks alle inspanningen die de gemeente wel doet. Dit is frustrerend voor de Adviesraad omdat zij graag goed op het netvlies willen staan bij de gemeente.

De gemeenteraad van Delft hecht eraan dat hun stukken worden vergezeld van een advies van de Adviesraad, ook dit vraagt om een goede planning.

### Vraag 5. Hoe kan de interne werkwijze gedefinieerd worden (met oog voor de rol van de leden, de voorzitter en de ondersteuning en in samenhang met de ambities)?

"Het zou goed zijn als we zo kunnen vergaderen dat iedereen tot zijn recht komt."- lid adviesraad

In deze vraag is gekeken naar de synergie, prioritering en samenwerking met andere adviesraden.

normenkader

## WERKEN AAN INWONERS- PERSPECTIEF

Inwoners, verenigingen, ondernemers, maatschappelijke organisaties en de gemeente werken in het project 'Voorst onder de Loep' samen om de kans te verkleinen dat inwoners in de gemeente in de problemen komen. Via zes routes of 'streefbeeld' worden er concrete stappen gezet én resultaten gemonitord.

In Putten organisatie de Participatieraad jaarlijks een Burgerplatform, hieraan neemt een breed publiek deel. De raad gebruikt de input van deze avonden én brede bijeenkomsten van andere lokale partijen om ongevraagd advies te geven over gesignaleerde knelpunten. Op deze wijze werken zij aan het inbrengen van het inwonersperspectief.

Zie:

<http://www.participatieraadputten.nl/>.

De meeste respondenten van de Adviesraad zijn niet helemaal tevreden met de gang van zaken tijdens de vergaderingen. Zij signaleren verschillende behoeften, verwachtingen, stijl (informeel versus zakelijk) en aanpak van het raadswerk. Dit leidt tot een soort tweedeling in de Adviesraad. Uitvergroet: aan de ene kant ervaringsdeskundigen die dicht op de praktijk zitten, belangrijke aangevers zijn van wat er in de stad speelt en neigen tot uitweiden in vergaderingen. Aan de andere kant: mensen met een helicopterview, beleidsmatig onderlegd, gericht op effect en zakelijk ingesteld.

Opvallend is dat er met respect over elkaar gesproken wordt én dat de wens er is om de verschillen in stijl versterkend te laten zijn. De voorzitter speelt een belangrijke rol om het geheel bij elkaar te houden. Om beter te kunnen samenwerken zijn een aantal vragen en suggesties naar voren gebracht door de leden van de Adviesraad:

- Moet iedereen van alles op de hoogte zijn of kan er meer aan taakdifferentiatie gewerkt worden?
- Als we iets afgesproken hebben, kan hier dan niet steeds weer aan getornd worden?
- Is gezamenlijk vergaderen wel het meest effectief?
- Moeten we wel streven naar een Adviesraad met het maximale aantal leden volgens de verordening (23 leden)?
- Hoe kunnen we meer de diepte en de inhoud in en het zo regelen dat we minder procesafspraken moeten maken in de vergadering? De vergaderingen hebben nu een erg volle agenda.
- Hoe houden we vast aan onze prioriteiten en laten we ons niet meeslepen met de waan van de dag? Moeten we niet duidelijker speerpunten kiezen zoals we dat hebben gedaan met het thema jeugd.
- Moeten we niet de ambitie meer in overeenstemming brengen met de tijd die we als vrijwilligers voor de Adviesraad beschikbaar hebben?

De gesprekken die zijn gevoerd over het thema Toegankelijkheid en Staat van Delft zijn met enthousiasme uitgevoerd. Sommige mensen hebben daar veel tijd in gestoken. Het voeren van een eigen agenda wordt door de meeste respondenten als wenselijk gezien. De teneur is om te focussen op speerpunten en keuzes te maken. Ook een respondent van de gemeente roept op om te kiezen gezien de veelheid aan potentiële onderwerpen.

Er is toenadering gezocht tot andere adviesraden in de regio en er zijn inmiddels enkele gezamenlijke adviezen gegeven. Delft werkt samen in H4 en H10 verband. Deze samenwerking is afhankelijk van de andere adviesraden die ook hun eigen afwegingen maken. De gezamenlijke gemeenten lijken hier niet op te sturen. Zeker bij adviezen die regionaal worden gevraagd is een ruime reactietijd van belang. De raden moeten niet alleen onderling overleggen, maar ook ruggenspraak kunnen hebben binnen de eigen Adviesraad en met burgers en organisaties in het sociaal domein.

**Conclusie:** Alhoewel de onderlinge verhoudingen goed zijn, is er onvrede over de vergaderingen, die volgens velen te weinig de diepte in gaan en te weinig recht doen aan de leden. Dit zet het effectieve samenwerken onder druk. De Adviesraad is breed samengesteld: uit ervaringsdeskundigen en mensen die gewend zijn als expert te opereren. De Adviesraad is ambitieus; een aantal respondenten ziet graag meer focus en prioritering. Effectief samenwerken met de regionale raden is niet optimaal, maar dit ligt grotendeels buiten de invloedssfeer van ASD Delft.

## WERKEN MET THEMA'S

De Participatieraad van Haarlem adviseert op een heel breed terrein. Ze brengt focus aan door ieder jaar een jaarthema te kiezen. Hiermee krijgt een bepaald onderwerp meer aandacht en kan er meer verdieping worden aangebracht. Zo worden er bijvoorbeeld themabijeenkomsten georganiseerd, die bijdragen aan een breed gedragen advies.

De Participatieraad van Heerenveen is verdeeld in werkgroepen om over een breed palet aan thema's toch gespecialiseerd advies te kunnen geven. Deze werkgroepen bereiden de adviezen voor, die vervolgens in een openbare vergadering van de Participatieraad worden besproken en vastgesteld. De werkgroepen zijn zelf verantwoordelijk voor eigen contacten met de achterban. Naast vaste werkgroepen worden er ook ad-hoc werkgroepen opgericht indien nodig. De werkgroepen hebben 4-5 vaste leden. Daarnaast heeft de raad 'wijkduo's' met als taak de ontwikkelingen in de woonservicezones te volgen gericht op samenwerking dorpen/wijken met 'Meitinkers' en welzijnsprofessionals.

Stadadviseert (Groningen) is een stedelijk adviesnetwerk dat een brede groep inwoners met verschillende achtergronden en kwaliteiten een stem geeft in beleidsvorming en -uitvoering.

Stadadviseert bestaat uit de Stedelijke Adviesgroep, de Expertisepoule en het Ontwikkelteam.

## 3. Landelijke ontwikkelingen rond Adviesraden Sociaal Domein

### *Opkomst van Wmo-raden*

De meeste gemeenten hebben ten tijde van de invoering van de Wmo aan hun wettelijke plicht tot burgerparticipatie op het sociaal domein voldaan door adviesraden in te stellen. In de afgelopen jaren hebben deze Wmo-raden hun activiteiten uitgebreid tot het gehele sociaal domein, inclusief de Participatiewet en de Jeugdwet. Daardoor zijn ze over het gehele sociaal domein gaan adviseren. Ook hun samenstelling is veranderd, namelijk van directe cliënten die het beleid aan den lijve ervaren naar meer in beleid geïnteresseerde burgers. Ten slotte worden adviesraden door gemeenten vroegtijdiger betrokken bij de ontwikkeling van het beleid en geven zij vaker ongevraagde adviezen.

### *Interne en externe ontwikkelingen*

Als gevolg van zowel interne als externe ontwikkelingen bezinnen adviesraden in het sociaal domein zich steeds meer op de wijze waarop zij van meerwaarde kunnen zijn voor de samenleving en de gemeente. Zoals de toegenomen nadruk bij gemeenten op de uitvoering van het beleid na de fase van het uitgebreid ontwikkelen van eigen beleid in het sociaal domein. Het ontwikkelen van nieuw beleid heeft nu veelal minder prioriteit, het gaat om de realisatie ervan in de praktijk.

Ook leggen gemeenten steeds meer rechtstreeks contact met cliënten om hun ervaringen te vernemen. Daarom hebben zij minder behoefte aan een tussenschakel als de Adviesraad. Verder betrekken gemeenten burgers steeds meer op diverse manieren bij de ontwikkeling van beleid, soms in het bredere kader van de vernieuwing van de lokale democratie. Denk aan pizza-meetings, thematische panels, wijkschouwen en burgertops. Ook faciliteren gemeenten steeds meer burgerinitiatieven die gericht zijn op het concreet vergroten van de leefbaarheid van een wijk of dorp of op ondersteuning van kwetsbare burgers. Ten slotte is er sprake van toenemende regionale samenwerking tussen gemeenten, met een vergaande voorbereiding van nieuw beleid, zoals het inkoopbeleid. De relevantie en meerwaarde van lokale adviezen door de Adviesraad kunnen daardoor afnemen.

### *Meerwaarde van adviesraden*

Gezien deze ontwikkelingen vragen gemeenten zich steeds meer af waar de meerwaarde van de adviesraden in ligt. Te meer daar ambtenaren deskundigheid en contacten hebben opgebouwd in het sociaal domein en wat dat betreft minder behoefte hebben aan advisering van een speciale Adviesraad. Het daadwerkelijke belang van adviesraden en hun invloed nemen daardoor soms af, uiteraard afhankelijk van de lokale situatie. Wel wordt vaak de specifieke inbreng vanuit het cliëntenperspectief gewaardeerd. Ook stellen gemeenteraden het op prijs als het advies van de adviesraden bij de gemeentelijke beleidsvoorstellen wordt gevoegd.

Binnen gemeenten wordt niet altijd eensluidend gedacht over de meerwaarde van adviesraden. De ene wethouder waardeert vooral de inbreng vanuit de ervaringen en het perspectief van cliënten. Een andere wethouder ziet vooral de meerwaarde in de inhoudelijke deskundigheid van de leden. En weer een andere wethouder legt de nadruk op de rol van de Adviesraad in het stimuleren van participatie van burgers in brede zin. Waarschijnlijk zal de discussie binnen de gemeente toenemen over de rol de adviesraden en de vraag of er alternatieve vormen van burgerparticipatie beter passen bij actuele ontwikkelingen.

## VERVOLG

De Expertisepoule bestaat uit Groninger organisaties die actief zijn in het sociaal domein. Het Ontwikkelteam bestaat uit drie beleidsmedewerkers, de twee coördinatoren en vier leden van de Stedelijke Adviesgroep. De Stedelijke Adviesgroep bestaat uit 50 inwoners (de deelnemers) uit de gemeente Groningen, die in projectgroepen werken aan een gevraagd of ongevraagd advies rondom thema's uit het sociale domein.

Bij al deze groepen gebruikt Stadadviseert verschillende werkvormen. Bij Stadadviseert is er geen vergadercultuur. Om de projectgroepen houvast en structuur te geven is een [template](#) ontwikkeld. Wanneer er geen projectgroep bezig is met een bepaald onderwerp wordt een [aandachtfunctionaris](#) ingesteld. Ook is er een werkgroep Kennisontwikkeling, die de ontwikkeling van algemene kennis op zich neemt, ter ondersteuning van alle deelnemers van de adviesgroep. [Lees meer in het handboek.](#)

De Adviesraad Sociaal Domein Mill en St. Hubert nodigt deskundigen en betrokkenen uit om hun ervaringen te delen over een bepaald thema. Aan het eind van zo'n bijeenkomst bespreken ze wat ze voor elkaar kunnen betekenen en wat er gedaan kan worden om de signalen en knelpunten aandacht te geven en de situatie te verbeteren. Een aantrekkelijke manier van werken voor leden voor wie de beleidsnota's een (te) grote opgave zijn.

### *De stand van zaken bij adviesraden*

De adviesraden zelf verkeren in verschillende situaties en kiezen uiteenlopende wegen om een zinvolle bijdrage aan de samenleving te leveren. Veel adviesraden concentreren zich op het perfectioneren van hun adviesrol, andere raden leggen de nadruk op het volgen en toetsen van de uitvoering van het beleid. Zij vragen zich af wat de gevolgen zijn van het beleid voor (kwetsbare) burgers en voeren daartoe onderzoeken uit. Enkele raden bezinnen zich op andere rollen, zoals het bewaken en stimuleren van burgerparticipatie in brede zin. Deze raden gaan zich afvragen of de gemeente de juiste burgers op het juiste moment op de juiste manieren raadpleegt.

Los van de bezinning op hun rol, stellen veel adviesraden zichzelf concrete vragen als: hoe kunnen wij in contact komen met cliënten die het beleid direct ervaren; hoe kunnen wij regionaal met andere adviesraden samenwerken; hoe verkrijgen wij voldoende expertise over alle terreinen van het sociaal domein? Door de gewijzigde samenstelling (minder cliënten en meer hoogopgeleide in beleid geïnteresseerde burgers) hebben bijvoorbeeld veel adviesraden geen natuurlijke inbedding in de samenleving meer en moeten zij actief op zijn naar cliënten van de gemeente. Regionale samenwerking met andere adviesraden is vaak nodig om enige invloed te kunnen uitoefenen op het in regionaal verband opgestelde beleid.

In de blauwe tekstvakken zijn voorbeelden gegeven van andere adviesraden en gemeenten om de lezer hierover te informeren en wellicht zelfs te inspireren.

## 4. De Delftse context

Vooraf was helder gemaakt dat er vooral behoefte was om te horen hoe het beter kan met de Adviesraad, niet om suggesties te krijgen over burgerparticipatie in Delft in zijn totaliteit. Vanwege de verbondenheid tussen Adviesraad en gemeente leek het toch goed enkele observaties te benoemen van de Delftse context waar de Adviesraad in functioneert.

De Gemeente Delft heeft de eigen filosofie “Van Buiten naar Binnen” onder andere verankerd in het document “Sociale Visie Delft 2014-2018”, waarin nagedacht is over de invulling van de eigen rol van de gemeente aan de hand van de overheidsparticipatietrap. Wellicht was het toeval, maar de bijgewoonde vergadering van de adviseurs had zullen plaatsvinden in de stad en niet op het gemeentehuis. Er-op-uitgaan en actief verbinding zoeken met cliënten is niet voor elke adviseur even vanzelfsprekend of gemakkelijk, hierin lijken grote verschillen te zijn bij adviseurs. Eén respondent (een burger) benoemde dat er wellicht sprake is van handelingsverlegenheid; in het sociale domein is contact met de burgers nog niet zo vanzelfsprekend als bij bijeenkomsten over fysieke dossiers in de stad. Andere adviseurs worden er juist om geroemd zichtbaar in de stad te zijn.

De huidige gemeenteraad heeft bij haar aantreden aangegeven meer tijd te willen doorbrengen in de stad en minder in het stadhuis. In hun rapport “Goede raad van de stad!” hebben zij concrete voorstellen gedaan voor een andere manier van werken.

Veel respondenten benoemden ook de moeilijke financiële situatie van de gemeente Delft die ook voor het sociale domein de nodige gevolgen heeft gehad.

## 5. Conclusies en aanbevelingen

### CONCLUSIES

Veel van de genoemde landelijke tendensen in hoofdstuk 4 spelen, blijktens het uitgevoerde onderzoek, ook bij de Adviesraad Sociaal Domein Delft. Zoals de verschuiving naar vroegtijdiger betrokkenheid bij de beleidsontwikkeling. De Adviesraad is toenemend actief om middels de eigen schil en zelf georganiseerde bijeenkomsten de gevolgen van beleid in kaart aan het brengen.

De samenstelling van de Adviesraad is divers, met mensen die meer of minder gericht zijn op beleidsbeïnvloeding. Het geringe aantal adviesaanvragen in Delft valt op en is niet alleen toe te schrijven aan het feit dat in het sociale domein de aandacht verschuift naar de uitvoering van het beleid. Hier lijkt veel meer te spelen: namelijk dat er nog steeds veel discussie is wanneer, op welke wijze, en soms zelfs waarover advies gevraagd moet worden. Dit ondanks veel gemeentelijke inzet om tot een goede planning voor de Adviesraad te komen en het lopende overleg hierover.

Hierbij speelt ook mee dat de kennis over wat van een Adviesraad verwacht mag worden en het gezamenlijke gesprek over rollen en taken van de Adviesraad kennelijk nog onvoldoende uitgekristalliseerd is en deze discussie blijkbaar nog nadrukkelijker gevoerd moet worden. Dit onder andere over de vraag, vooral van adviseurs en programmeurs, wanneer en waar de rol van de Adviesraad het best tot zijn recht komt.

De Adviesraad van Delft staat middenin de samenleving en is goed op de hoogte van de landelijke en lokale ontwikkelingen in het sociaal domein. De Adviesraad wordt gewaardeerd om zijn onafhankelijkheid, betrokkenheid en open houding, pakt signalen op, agendeert kwesties en geeft ongevraagd advies. De resultaten van de adviezen van de Adviesraad - hun invloed op het beleid en de mate waarin ze zijn opgevolgd - zijn echter vaak niet duidelijk. Dit komt onder meer doordat de werkwijze rond de adviesaanvragen (in welk stadium wordt de Adviesraad geraadpleegd, wat is de mate van mogelijke invloed) niet altijd duidelijk is. Adviseurs waarderen de inbreng als die vanuit het cliëntenperspectief wordt gedaan, maar zijn op zoek naar het juiste moment om (leden van) de Adviesraad te betrekken. Ook de gemeenteraad waardeert de adviezen van de Adviesraad. Dat de Adviesraad aan het College adviseert en niet direct aan de gemeenteraad is volgens respondenten de gewenste situatie.

De leden van de Adviesraad willen meer focus en duidelijker prioriteiten in de activiteiten om dieper op onderwerpen in te kunnen ingaan. Dit om overvolle vergaderagenda's en verschillende inzichten over werkwijzen, gewenste taakverdeling en ambitieniveau te kunnen managen.

De Adviesraad scoort door de bank genomen goed, en zelfs zeer goed bij de normen maatschappelijke betrokkenheid, onafhankelijkheid, integraliteit. De Adviesraad heeft verbeterpunten op de normen effectiviteit als het om de formele adviezen gaat, dit is echter niet los te zien van de gemeente zelf. Er worden erg weinig formele adviesaanvragen gedaan. De norm synergie is ruim voldoende/ goed wat betreft de open sfeer, er liggen echter verbetermogelijkheden rond effectiever samenwerken en prioritering. De impact zou vergroot kunnen worden door duidelijkere adviesaanvragen, concrete (SMART) reacties van de gemeente en het goed volgen van de gegeven adviezen.

De vraag hoe de adviesraden zich in de komende jaren zullen ontwikkelen wordt vooral bepaald door de lokale situatie. De oproep van gemeente Delft dat de Adviesraad vooral het inwonersperspectief zou moeten inbrengen is duidelijk. Minder helder is wat de gemeente zelf wil met nieuwe vormen van participatie. Over een eventuele rol voor ervaringsdeskundigen, die mogelijk als schakel tussen de gemeente en moeilijk bereikbare groepen kunnen functioneren, is nog onvoldoende nagedacht.

## AANBEVELINGEN

### Aan de gemeente

De gemeente doet er goed aan zich te bezinnen op de vraag welke meerwaarde de Adviesraad sociaal domein heeft voor de gemeente en de samenleving in Delft. Ziet de gemeente de Adviesraad als een inhoudelijk beleidsadviesorgaan, als een inbrenger van het inwonersperspectief, als bewaker van het proces van cliënt- en inwonerparticipatie of als een stimulator van burgerparticipatie? En hoe geeft de gemeente zelf vorm aan het betrekken van inwoners bij de beleidsontwikkeling?

Als gekozen wordt voor voortzetting van de adviesrol van de Adviesraad dan is het volgende van belang:

- heldere afspraken maken over de fase waarin en het moment waarop de Adviesraad wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling;
- de vragen in formele adviesaanvragen zo helder en concreet mogelijk te formuleren;
- dialoog voeren over wederzijdse rollen wat betreft het inwonersperspectief en het kennisniveau hierover van de adviseurs;
- structureel aandacht besteden aan wat de afspraken zijn met de Adviesraad en hoe die adviseurs hier op kunnen inhaken;
- een overzichtelijker planning van (te verwachten) adviesaanvragen, zeker bij de adviesaanvragen waarbij meerdere gemeenten en adviesraden bij betrokken zijn;
- inzichtelijke en concrete terugkoppeling van wat er is gedaan met de adviezen van de Adviesraad.

### Aan de Adviesraad sociaal domein

De Adviesraad doet er goed aan zich te bezinnen op de vraag welke rol(len) zij wil vervullen. Wil zij zich bijvoorbeeld blijven concentreren op de adviesrol of ook de uitvoering van het beleid onderzoeken, een platform vormen voor burgerinitiatieven of stimuleren dat de gemeente burgers zo veel mogelijk in staat stelt te participeren?

Als gekozen wordt voor voortzetting van de adviesrol lijkt het raadzaam dat de Adviesraad de volgende thema's oppakt en uitwerkt:

- bepalen wat de gewenste samenstelling is wat betreft de verhouding tussen cliënten enerzijds en in beleid geïnteresseerde burgers anderzijds;
- verder ontwikkelen van een brede schil van vaste en periodiek of ad hoc betrokken cliënten en burger(-organisaties);
- meer focus op bepaalde thema's die de Adviesraad grondig wil onderzoeken en waarover zij een ongevraagd advies wil geven;
- vaststellen van een werkwijze die zowel ieder tot zijn recht doet komen als efficiënter is (bijvoorbeeld: verdelen van adviesaanvragen, niet alle onderwerpen plenair behandelen, taakdifferentiatie op basis van affiniteit en expertise).

#### *TOT SLOT*

Voor het goed functioneren van de adviesraad in een gemeente kunnen Adviesraad en gemeente niet los van elkaar gezien worden. Uit de gesprekken die gevoerd zijn kwamen natuurlijk tal van suggesties hoe het anders of beter kan. Er is sprake van grote betrokkenheid bij de Adviesraad en zowel de gemeente als de Adviesraad hebben de wens het samen nog beter te doen. Er is van alle kanten meer dan voldoende elan om verder op door te kunnen borduren. Het gaat nu om samen de gewenste koers te bepalen en de afspraken hierover goed te borgen. Veel succes daarmee!

Mieke Biemond

## Bijlage 1: Normenkader

Het normenkader is in het begin van het proces opgesteld door Zorgbelang Inclusief en is getoetst aan de leden van de raad en gemeente. Hieronder zijn de definitieve normen vermeld, met de bijbehorende doelstelling. Het normenkader heeft gefunctioneerd als topiclijst voor de interviews.

Bij vraag 1:

- **MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID:** de Adviesraad staat midden in de samenleving.
- **REPRESENTATIVITEIT I:** de samenstelling van de Adviesraad is een goede afspiegeling van de bevolking.
- **REPRESENTATIVITEIT II:** de Adviesraad heeft een goed functionerende schil
- **BEKENDHEID:** inwoners weten de Adviesraad te vinden.

Bij vraag 2:

- **SIGNALEREN:** de Adviesraad weet wat er onder de inwoners leeft. Er is zicht op wat werkt en waar het schuurt, er worden ongevroegde adviezen gegeven.
- **ONAFHANKELIJKHEID:** de Adviesraad stelt zich actief onafhankelijk op.
- **ACTUALITEIT/ INNOVATIEVERMOGEN:** de Adviesraad reageert adequaat op nieuwe ontwikkelingen en actuele vraagstukken van inwoners en weet wat er speelt, zowel landelijk als lokaal en regionaal. Er is bekendheid met ontwikkelingen van professionals.

Bij vraag 3:

- **INTEGRALITEIT:** In de adviezen is het uitgangspunt om verbindingen tussen de verschillende beleidsterreinen te leggen.
- **EFFECTIVITEIT:** de adviezen leveren concrete acties en verandering op. Er is helder wat het effect is van de adviezen en of dit leidt tot aanpassingen in beleid.
- **ZICHTBAARHEID/ TOEGANKELIJKHEID:** het is helder wat de rol van de Adviesraad is, ook voor de bevolking, adviezen worden teruggekoppeld.

Bij vraag 4:

- **IMPACT I:** de Adviesraad wordt serieus genomen door de gemeente. De Adviesraad wordt goed gezien, in een vroeg stadium betrokken, adviesaanvragen worden conform de normen gedaan.
- **IMPACT II:** de Adviesraad geeft niet alleen advies, maar heeft een actieve rol in beleidsontwikkeling en een heldere plaats op de participatieladder.
- **ONAFHANKELIJKHEID:** de Adviesraad speelt een onafhankelijke rol binnen het gemeentelijk apparaat.
- **VERANTWOORDELIJKHEID:** de gemeente is zelf verantwoordelijk voor het raadplegen van hun burgers en de Adviesraad ziet hierop toe. De verantwoordelijkheden van de partijen zijn duidelijk. Door het inbrengen van het inwonersperspectief ontstaat er meer draagvlak voor het beleid.

Bij vraag 5:

- **SYNERGIE I:** de Adviesraad werkt constructief samen met elkaar in een open sfeer waarin zaken gezegd kunnen worden
- **SYNERGIE II:** er wordt effectief samengewerkt, met werkvormen en een heldere manier van werken.
- **PRIORITERING:** de Adviesraad stelt eigen prioriteiten en laat zich niet alleen leiden door de gemeentelijke agenda maar maakt eigen afwegingen.
- **SAMENWERKING:** er wordt geïnvesteerd in samenwerking met andere adviesraden in de regio over overstijgende onderwerpen.

## Bijlage 2: Analyse adviezen

Er zijn 21 adviezen van de ASD en bijbehorende reacties van de gemeente geanalyseerd. Dit over de periode van 2016 tot 2019 (laatste advies 21 maart 2019). Dit betrof 11 gevraagde adviezen en 10 ongevroegde adviezen. Bij 12 adviezen is op tijd gereageerd, bij 7 te laat en op 2 adviezen is geen reactie gekomen.



Thema's aan bod in adviezen (in een aantal adviezen worden meerder thema's aangestipt)	
Zorg	10
Overig	7
Schulden	6
Wonen	5
Onderwijs	3
Armoede	2
Vervoer	1
Werk	1

Betrokkenheid cliënten en cliëntenorganisaties bij advies	
Ja betrokken, met diverse partijen gesproken maar partijen niet bij naam genoemd	3
Ja betrokken, partijen specifiek benoemd met wie gesproken	8
Nee, geen cliënten(-organisaties) betrokken	2
Niet benoemd/ niet duidelijk	8
<i>Totaal</i>	<i>21</i>

Domein	
Anders	7
Jeugd	5
iet bekend	2
Participatiewet & Inkomen	4
Sociale domein breed	3
WLZ	1
ZVW	1
WMO	7

Advies overgenomen door gemeente?	
Onderschreven en (deel) meegenomen in uitwerking	2
Advies/constateringen onderschreven	3
Advies deels onderschreven, deel advies/ constatering verworpen	6
Nee	3
Niet duidelijk	7
<i>Totaal</i>	<i>21</i>

## 21-03-2019 - ADVIES ASD DELFT OP DE HERIJKING PROGRAMMA DOELGROEPENVERVOER HAAGLANDEN

- Doordat de Adviesraad heeft besloten niet aan te sluiten bij de regionale/gezamenlijke advisering, maar een individueel advies afgeeft is het advies minder krachtig.
- De gemeente geeft in de reactie niet duidelijk aan wat er met de adviezen gebeurt: '... zullen wij ons in de uitwerking van de maatregelen zoveel mogelijk rekenschap geven van al deze adviezen. In de aanbieding van het herijkte plan doelgroepenvervoer aan de raad, nemen wij uw advies mee, alsook, ter kennisname het gebundelde advies van alle adviesraden.'
- In advies is niet benoemd of ook doelgroepen/ cliënten zijn betrokken bij de vorming van het advies te ja of nee.
- Reactie op alle punten van het advies gegeven door gemeente.
- Kwaliteit: overzichtelijk & bondig.
- Integraal: vervoer is een integraal thema.

### 15-01-2019 - ADVIES OVER DE BELEIDSNOTA SCHULPHULPVERLENING 2019-2022

- Reactie op alle punten van het advies is gegeven door gemeente.
- Advies van de raad wordt onderschreven door gemeente.
- Gemeente geeft eigenlijk op alle punten aan dat ze hier al mee bezig zijn/ dit al verwerkt is in de nota. Dus advies in die zin erkend, maar niet echt opgevolgd?
- Clientperspectief: aantal punten vanuit perspectief burger geadviseerd zoals communicatie.
- Kwaliteit: puntsgewijs dus overzichtelijk, diverse bronnen worden aangehaald/ getipt aan gemeente.
- Integraal: wordt wel benoemd naast schuld de cliënt integraal te ondersteunen in aanpak.

### 22-11-2018 - VERORDENING MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING DELFT 2019

- Weer antwoord op alle punten/ feedback.
- Gemeente neemt suggesties/adviezen niet over. Geeft aan 'Uw adviezen zijn niet van dien aard dat we de verordening gaan aanpassen. In uw advies zit een aantal aandachtspunten waar wij bij een volgende herziening wel rekening mee houden.'
- Kwaliteit: overzichtelijk, bondig.
- Clientperspectief: duidelijk vanuit cliënt/ burger geschreven. Bijvoorbeeld een verzoek aan gemeente om rechten en plichten duidelijk(er) te communiceren aan cliënt (zoals mogelijkheid cliëntondersteuner). Op alle punten reageert gemeente dat dit al (voldoende) is belegd. Deze reactie ('al belegd') bemerk ik vaker bij de gemeente.
- Quote kwetsbare burgers: *"Bij het formuleren van de te bereiken resultaten wordt vooral uitgegaan van cliënten die in staat zijn actief naar een resultaat toe te werken en die een expliciete rol kunnen spelen, samen met hun naasten, in het proces van resultaatbepaling en de intensiteit van de inzet van de ondersteuning. Sommige kwetsbare burgers kunnen hier niet aan voldoen ook al zouden zij dat graag willen. Voor hen, en hun naasten, is het van belang dat zij die ondersteuning krijgen die bij hen past en die hen tot hun recht laat komen in wie zij zijn. Het is wenselijk dat de gemeente zich aanpast aan deze omstandigheden met een aangepaste procedure."*
- Er worden veel vragen gesteld door raad: wie, hoe, wat, wanneer? Niet altijd duidelijke adviezen aan deze vragen gekoppeld. Gemeente reageert keurig op alle vragen maar dat is het dan ook. Toegevoegde waarde?!

### 14-09-2018 - UITNODIGING VOOR GESPREK MET BETREKKING TOT DE TUSSENBALANS JEUGD

- Uitnodiging door ASD om met gemeente in gesprek te gaan n.a.v. analyse tussenbalans decentralisatie Delft op thema jeugd. Rapport in bijlage en in brief aantal onderwerpen waarover raad graag in gesprek gaat.
- De raad lijkt goed kritisch in deze brief en lijkt te durven zeggen waar het op staat.
- Kwaliteit: weer heldere brief, puntsgewijs met aanleiding + concrete vraag (in gesprek gaan).
- Integraal: ja: de brief + analyse gaan over zorg jeugd op diverse domeinen/ thema's zoals schulden, speciaal onderwijs en integratie.
- Clientperspectief: naast deskresearch is de raad ook in gesprek gegaan met diverse instanties/ burgers voor het rapport. Vanuit diverse invalshoeken en over diverse thema's: goed. Echter: veel over jongeren gesproken i.p.v. met. In overzicht interviews staat geen enkele jongere benoemd. Wel b.v. ouders, medewerkers jeugd/ mensen die met jongeren werken.
- Gemeente reageert weer keurig op veel van de punten. Weer beetje 'defensief'; dit doen we allemaal op de door jullie genoemde punten. Veel tekst.
- Op twee punten wordt niet gereageerd door de gemeente:
  - Overschatting van de eigen regie en het 'doen vermogen' van jongeren en gezinnen en op welke wijze we in Delft deze overschatting kunnen bijbuigen;
  - Investeren in structureel contact met de gebruikers, inwoners van Delft, om zo ervaringsdeskundigheid in alle fases van het beleidsproces in te brengen.
- In één punten geeft gemeente aan zich niet te herkennen. Hier wordt verder niks mee gedaan behalve deze constatering?
 

*"Gesprekspunt: De begeleiding van alleenstaande statushouders en in het bijzonder van die jongeren, in de leeftijd van 18-25 jaar, die ondersteuning nodig hebben. De beschikbare capaciteit bij de Jongeren Academie is onvoldoende en het baart ons zorgen dat de capaciteit verder afneemt de komende tijd. Wij herkennen ons niet in de vermindering van capaciteit bij de Jongerenacademie voor jonge statushouders."*
- Quote reactie gemeente: "In deze brief reageren wij op de door uw benoemde 'schuurpunten' en adviezen. Als we daarop ingaan, benoemen wij een aantal concrete inspanningen die wij op het betreffende punt of advies al verrichten. Dit heeft niet als doel het desbetreffende punt te weerleggen, maar om ons in dialoog met u te kunnen richten op deze concrete inspanningen en wat we hierin anders, beter of aanvullend kunnen organiseren."