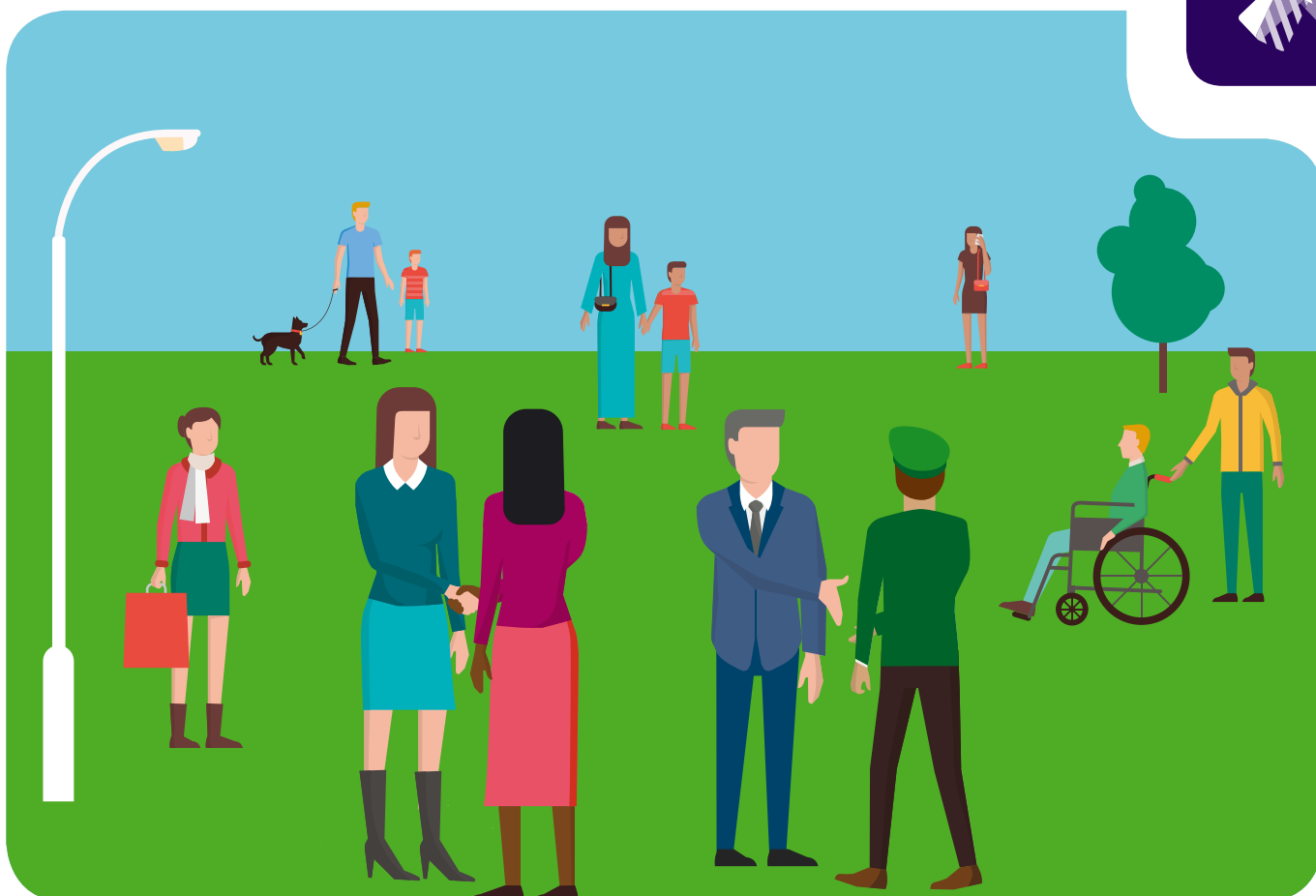


# Partners in Participatie

Adviesraden van inwoners en cliënten spelen een belangrijke rol in het vormgeven van het sociaal domein. Voorheen was die rol vooral formeel en controlerend, vandaag de dag steeds vaker proactief en agenderend. Dit vraagt een andere houding en competenties van adviesraadsleden en gemeenten, maar ook een passende facilitering door gemeenten. Deze handreiking is een hulpmiddel voor gemeenten, adviesraden en betrokken inwoners om samen het gesprek hierover aan te gaan. Wat houden die nieuwe rollen in? Wat is de meerwaarde van cliënt- en inwonerparticipatie? En wat is er nodig om deze meerwaarde optimaal te realiseren? En ook: welke andere manieren zijn er om inwoners te betrekken bij beleid en uitvoering? Met handige tips, voorbeelden uit de praktijk en dialoogvragen om het gesprek op gang te brengen.



# IN DEZE HANDREIKING

1 De (meer)waarde van cliënt- en inwonerparticipatie	2
2. Nieuwe rollen adviesraden	5
3. Wat moet je als adviesraad in huis hebben?	8
4. Wat vraagt goede samenwerking van de gemeente?	10

## 1 De (meer)waarde van cliënt- en inwonerparticipatie



### Waarom participatie?

Cliënt- en inwonerparticipatie in het sociaal domein lijkt steeds minder puur als wettelijke verplichting te worden gezien. Gemeenten en inwoners zien het vaker als een effectieve manier om maatschappelijke problemen en vraagstukken aan te pakken. Zij ervaren een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor deze vraagstukken. Inwonerbetrokkenheid is geen 'moetje', maar gebeurt in de overtuiging dat de kennis en ervaring van inwoners nodig is om te leren en te verbeteren. De wijze waarop dat gebeurt is echter volop in beweging. Dat is ook logisch, want voor het betrekken van inwoners bestaat geen blauwdruk. Wat we wel weten: het gaat het om een andere houding, meer dialoog en meer investeren in netwerken en cocreatieve trajecten.

### Geen formele hobbel

"Wij worden serieus genomen. Het betekent niet alleen een 'formele hobbel' die de gemeente moet nemen. Wij mogen werkelijk meepraten en meedenken over wat het beste is voor de inwoners van Aalsmeer. Wij dragen er aan bij dat de gemeente de goede beslissingen neemt voor haar inwoners."

Jaap Overbeek, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Aalsmeer

### Meedenken aan de voorkant

“We maken beleid mét mensen, dus niet alleen óver mensen. Dat vraagt om een andere manier van denken en handelen. We vragen burgers aan de voorkant mee te denken: structureel en standaard. Niet tussen vier muren, maar in de openbaarheid. Dat is soms spannend, maar het levert ook heel veel op.”

Maarten Hoelscher, wethouder  
gemeente Huizen

### Draagvlak en kwaliteit

Het betrekken van inwoners en cliënten bij beleid en uitvoering heeft twee doelen. Het eerste is draagvlak creëren voor beleid en beslissingen. Dit doet de gemeente door de macht met haar inwoners te delen en ze inspraak te geven. We zien dit bijvoorbeeld vaak bij projecten in de openbare ruimte. Het tweede doel is de kwaliteit van beleid en uitvoering verbeteren. Hiervoor zijn de kennis, ervaring en ideeën van inwoners nodig. Bijvoorbeeld als het gaat om het verbeteren van de toegang tot zorg en ondersteuning, en bij de aanpak van vraagstukken zoals armoede en eenzaamheid. Afhankelijk van waar cliënt- en inwonerparticipatie aan bij moet dragen, zoek je met elkaar een passende inrichting en participatievormen.

### Bezinning en reflectie

In veel gemeenten zijn inwoners werkzaam in een adviesraad sociaal domein. Maar is dat voldoende om een brede en diverse groep inwoners te betrekken? Of zijn er ook alternatieve participatievormen nodig? En is gevraagd adviseren op nota's en verordeningen de meest effectieve rol voor een adviesraad? Of kan een adviesraad met een andere rol meer impact realiseren? Die reflectie op doelen en verwachtingen is nodig. Door de gemeente, adviesraad en andere betrokken inwoners samen. Op plekken waar dit onvoldoende gedaan wordt, lopen doelen en verwachtingen vaak uit elkaar en raken zowel de gemeente als adviesraden en andere betrokken inwoners ontevreden en gefrustreerd. Zo'n situatie kan aanleiding zijn om met elkaar even pas op de plaats te maken en te reflecteren op de gezamenlijke doelen en verwachtingen. Ook een formele tussenevaluatie kan hiervoor een mooie gelegenheid zijn.

### Geen totale afspiegeling

“Wij willen niet een beeld neerzetten dat wij als adviesraad een totale afspiegeling kunnen zijn van de zorgvragers van Waalwijk, en dat de adviesraad daarmee verantwoordelijk is voor 'raadpleging van het veld'. Dat blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente.”

Lucas Middelhoff, secretaris Sociale Adviesraad Waalwijk

## Hoe vergroot je als gemeente en adviesraad de waarde van cliënt- en inwonerparticipatie? Tien tips:

1. Spreek je doelen en verwachtingen naar elkaar uit. Wat wil je bereiken met cliënt- en inwonerparticipatie?
2. Neem als gemeente je verantwoordelijkheid voor het betrekken van inwoners bij beleid en uitvoering. Laat adviesraden daar een bijdrage aan leveren.
3. Bepaal met elkaar welke rol- en taakverdeling het beste past bij het doel. Zorg dat ieders kracht, perspectief en mogelijkheden optimaal benut worden.
4. Houd rekening met het feit dat adviesraadswork vrijwilligerswork is. Bepaal als adviesraad welke thema's en rollen je oppakt en hoeveel tijd je daaraan wilt besteden.
5. Laat de adviesraad het inwoners- of cliëntenperspectief bij de gemeente inbrengen, en laat de ambtenaar dit perspectief vervolgens in de beleidscyclus inbrengen en benutten.
6. Investeer als gemeente in de vaardigheden en mogelijkheden van je ambtenaren om inwoners bij het beleidswork te betrekken, en geef ze daarvoor de ruimte.
7. Neem als gemeente je adviesraad serieus en help de leden op gang door te investeren in hun deskundigheid, ontmoetingsmogelijkheden en communicatiekanalen. Koppel altijd terug wat er met hun inbreng of advies is gedaan.
8. Maak een gezamenlijke jaaragenda. Benoem daarin gezamenlijke thema's en actuele signalen uit de samenleving. Geef de adviesraad de ruimte om bepaalde beleidsthema's niet op te pakken.
9. Reflecteer als adviesraad op je rol en taken. Heb je de juiste kwaliteiten in huis? Zoek naar aanvullende kwaliteiten, niet naar het schaap met de vijf poten.
10. Maak het als gemeente voor je adviesraad mogelijk om ook regionaal of soms zelfs landelijk actief te zijn.

### Spontane participatie

“Wij kennen in Huizen verschillende vormen van inwonerparticipatie. De adviesraad is er een van, met een structureel en formeel karakter. Dit werkt goed naast meer ‘spontane’ vormen van inwonerparticipatie, zoals participatieavonden. Individuele burgers, werkgroepen en organisaties kunnen inlopen, inspreken en zo hun wensen en verwachtingen rondom een bepaald thema delen. De gemeenteraad is hierbij aanwezig en neemt deze inbreng heel serieus.”

Maarten Hoelscher, wethouder gemeente Huizen

### Investerings van inwoners en gemeente

Cliënt- en inwonerparticipatie vraagt investeringen van inwoners én gemeenten. Het vraagt van inwoners dat zij zich op vrijwillige basis inzetten voor anderen, initiatieven nemen, hun ervaringen delen met de gemeente en maatschappelijke organisaties, en meedenken over nieuw beleid of beslissingen die genomen moeten worden. Het mag duidelijk zijn dat er ook grenzen zitten aan deze vrijwillige tijdsbesteding. Van gemeenten vraagt het een omslag naar een responsieve overheid, die betrouwbaar en eerlijk is, snel reageert, open en transparant is en zelf het gesprek met haar inwoners aangaat, in plaats van dit ‘af te schuiven’ op een adviesraad of platform van vrijwillige inwoners.

### Dilemma's

In de samenwerking tussen gemeente en adviesraad kan het soms wringen. Pasklare antwoorden zijn niet altijd voorhanden, maar het is zinvol om dilemma's met elkaar te bespreken. Een aantal voorbeelden:

- Hoe verbinden we de inbreng van een adviesraad met alles wat beleidsambtenaren nog meer inzetten om inwoners te betrekken bij het beleidsthema?
- We willen met elkaar samenwerken aan de voorkant, maar hoe verhoudt zich dat tot het formele advies van een adviesraad aan de achterkant van het beleidsproces?
- Werken we toe naar een representatieve adviesraad of liever naar een adviesraad die een representatief advies kan geven?
- Hoe voorkomen we dat we met een verordening alles dichtregelen, terwijl samenwerking tussen een adviesraad en gemeente juist flexibiliteit vraagt?
- Hoe creëren we als adviesraad ruimte voor signaleren, agenderen en ongevraagd adviseren? Moeten we nog wel formeel adviseren op verordeningen en nota's?
- Hoe zorgen we ervoor dat we als adviesraad geen individueel klachtenbureau worden, maar collectieve signalen verzamelen?
- Hoe waarborgen we dat signalen en ongevraagde adviezen in de gemeentelijke beleidscyclus meegenomen worden, ook als ze niet op de gemeentelijke agenda staan?

### Wat is de waarde van cliënt- en inwonerparticipatie?

Volgens adviesraden:

- “Meedenken, samenwerken en elkaar versterken. Twee of meer weten meer dan één.”
- “Het is de basis van de democratie: iets voor de burgers moet ook van de burgers zijn. Het moet gedragen zijn.”
- “Erachter komen wat er leeft onder burgers. En zorgen dat hun vragen tot uiting komen in beleid en dienstverlening.”
- “De juiste vragen weten te stellen zodat mensen uit moeilijk bereikbare en onzichtbare groepen zich aangesproken voelen.”

Volgens gemeenten:

- “Zo organiseren we als gemeente een kritische blik op hoe wij beleid vorm geven.”
- “Inzicht in de situatie van mensen en de gevolgen van beleid voor mensen in de praktijk.”
- “Het geeft inzicht in wat inwoners echt belangrijk vinden. Dat zit soms in andere dingen dan die we vanachter een bureau bedenken.”
- “Besluitvorming in de gemeenteraad is eenvoudiger als het proces goed en participatief verlopen is.”

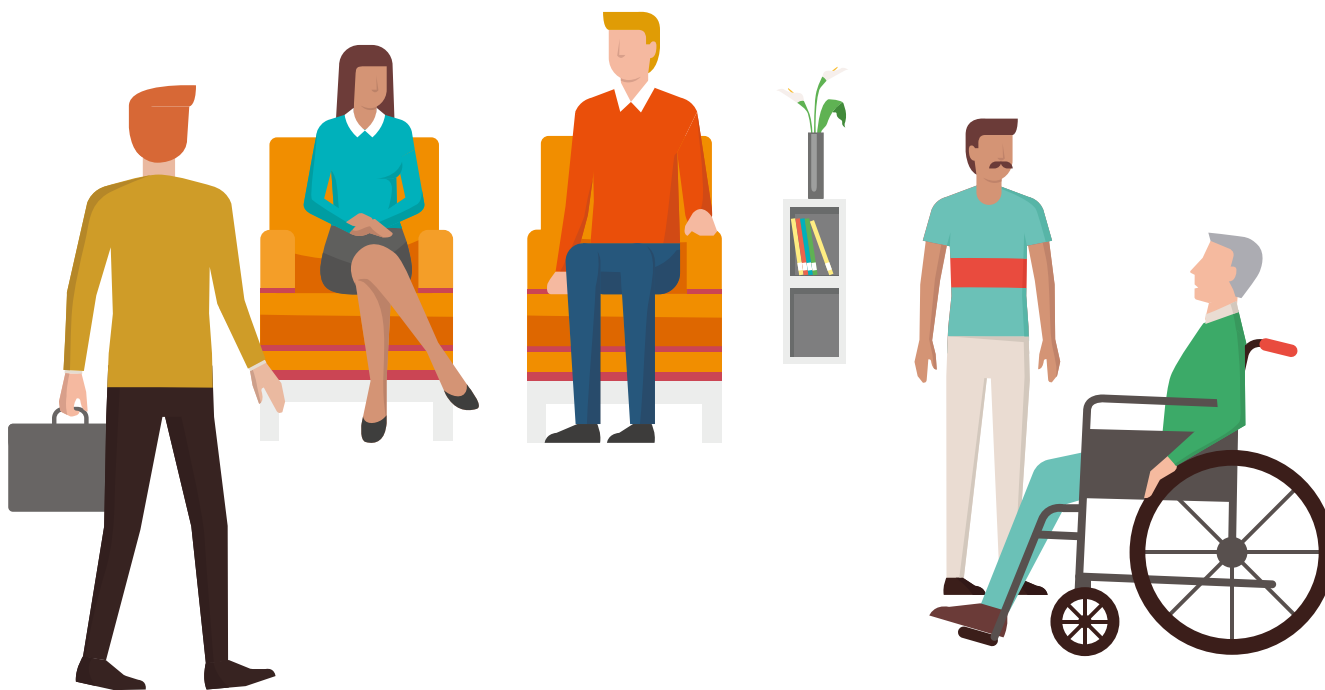
### DIALOOGVRAGEN

Deze vragen kun je gebruiken om het gesprek tussen gemeente, adviesraad en betrokken inwoners op gang te brengen.

- Op welk moment heb je de (meer)waarde van de samenwerking tussen gemeente en inwoners- of adviesraad ervaren? Beschrijf het voorbeeld. Wat was die meerwaarde en waardoor werd de samenwerking een succes?
- Hoe kunnen we meer van dit soort successen boeken? En wat kan ieder van ons daaraan bijdragen?
- Waar liggen de mogelijkheden en grenzen van de vrijwillige betrokkenheid van inwoners? En welke verantwoordelijkheden liggen bij de gemeenten?

# 2

## Nieuwe rollen adviesraden



Welke meerwaarde kunnen adviesraden hebben voor gemeenten? Petra van der Horst, van de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, verwoordt het zo: *“Adviesraden brengen verschillende inwonerperspectieven in: die van de buurtbewoner, de mantelzorger, de cliënt, de ouder, etcetera. Voor de toekomst zie ik voor me dat leden van de adviesraad een groot netwerk hebben in de samenleving, veel te vertellen hebben over wat inwoners bezighoudt en regelmatig contact hebben met de gemeente. En dat de beleidsambtenaren gaan uitkijken naar dit contact. Want hierdoor krijgen ze antwoorden op vragen die ze met hun collega-ambtenaren moeilijker beantwoord krijgen. Zoals: hoe wordt beleid ervaren door inwoners? Hebben we alle betrokken partijen gehoord? Op welke onderwerpen of doelgroepen hebben we nog onvoldoende zicht? Als je zo met elkaar kunt samenwerken, kun je nog meer waarde creëren.”*

Adviesraden werken optimaal als zij signalen, berichten en vragen uit de samenleving verzamelen en deze delen met ambtenaren die hier ook direct iets mee kunnen en moeten. Adviesraden hebben meerwaarde als zij die signalen en vragen vroegtijdig in het beleidsproces in kunnen brengen en vanuit het perspectief van inwoners integraal mee kunnen denken met beleidsthema's en vraagstukken. Dit in plaats van adviseren op nota's en verordeningen achteraf. Een veel gehoord bezwaar tegen deze adviserende rol achteraf is dat de ruimte om dan nog zaken aan te passen beperkt is, laat staan om het beleid vanuit heel andere gezichtspunten te beschrijven. Bovendien kan een adviesraad in een proactieve rol veel meer voor inwoners betekenen dan wanneer ze meedraait in de beleidscyclus.

### In beeld brengen

*“Conceptbesluiten gaan altijd langs de adviesraad. De samenwerking tussen gemeente en adviesraad speelt zich hierdoor veel af rondom papieren stukken. Ik zou het van meerwaarde vinden als de adviesraad nog meer aan de voorkant signaleert en monitort. Sommige mensen in de samenleving hoor je niet of nauwelijks. Ze zijn niet zo mondig en hierdoor minder zichtbaar. Het zou heel mooi zijn als de adviesraad juist die mensen bevroegt en in beeld brengt.”*

Maarten Hoelscher, wethouder gemeente Huizen

We noemen hier vier rollen die de adviesraad in kan nemen om zijn meerwaarde te vergroten.

### ROL 1: signaleren en monitoren

Signaleren is een onmisbare taak van adviesraden en dient als basis voor de andere rollen. In deze rol vervult de adviesraad een brugfunctie tussen overheid en samenleving. Adviesraadsleden staan in nauw contact met mede-inwoners, belangenorganisaties, professionals en andere lokale netwerken. Hierdoor kunnen zij op een laagdrempelige manier signaleren en monitoren hoe beleid uitpakt in het dagelijks leven van mensen. Bij deze signalerende rol bestaat het risico dat de adviesraad vooral dient als klachtenbureau voor inwoners. Het is aan de adviesraad om in te schatten of het om individuele signalen en knelpunten gaat, of

dat meerdere (groepen) mensen een bepaalde kwestie ervaren. Door te signaleren komen mogelijke verbeteringen in beleid en dienstverlening in beeld. Signaleren is niet alleen een taak van de adviesraad, maar ook van de gemeente, maatschappelijke organisaties en belangenorganisaties. Dit vraagt om onderlinge afstemming.

### Wat levert deze rol op?

- Inzicht in hoe mensen het beleid ervaren in hun dagelijks leven.
- Kennis van signalen die de gemeente anders zou missen.
- Een vertaling van deelbelangen van groepen inwoners naar bredere signalen over het haperen van beleid en uitvoering.
- Toegang voor de gemeente tot een bredere groep inwoners om mee in gesprek te gaan.

### ROL 2: meedenken aan de voorkant

Adviesraden kunnen vroegtijdig meedenken over de aanpak van een maatschappelijk vraagstuk als zij al aan de voorkant van het beleidsproces worden betrokken. Het initiatief hiervoor ligt bij de gemeente. Je kunt dit ook zien als een andere invulling van gevraagd adviseren. Op deze manier ontstaat er ruimte voor de gemeente en de adviesraden om samen te onderzoeken wat de kern van het maatschappelijk vraagstuk inhoudt. Denk bijvoorbeeld aan een nieuwe aanpak voor armoede of nieuw beleid op het terrein van mantelzorgondersteuning. Ieder brengt kennis en ervaring in en gemeente en adviesraden verkennen samen oplossingsrichtingen. Adviesraden coproduceren vanuit het cliënt- en inwonersperspectief, de gemeente vanuit de beleidstechnische kant. Achteraf kunnen adviesraden nagaan of het perspectief van inwoners voldoende is meegenomen in het uiteindelijke beleid.

### Wat levert deze rol op?

- Optimale benutting van de inhoudelijke en ervaringskennis van de adviesraad, waardoor blinde vlekken bij de gemeente aangevuld worden.
- Meer invloed voor het inwonersperspectief, een grotere kans dat het beleid aansluit bij de behoeften van inwoners, en een groter draagvlak.
- Constructieve samenwerking tussen gemeente en adviesraad.

### ROL 3: bewaken van inwonerparticipatie

In deze rol bewaakt de adviesraad het proces van cliënt- en inwonerparticipatie binnen de gemeente. Met andere woorden: de adviesraad gaat na of de juiste inwoners gehoord worden bij een thema of vraagstuk. Bedoeling is dat deze inwoners input en advies geven over het vraagstuk, in plaats van de adviesraad zelf. Waar nodig geeft de adviesraad aan welke groep(en) missen en welke netwerken of sleutelfiguren benut kunnen worden. De adviesraad bewaakt vervolgens het participatieproces en ziet toe op de terugkoppeling door de gemeente. De gemeente laat weten hoe inwoners gehoord zijn en hoe hun verhalen meegenomen zijn in beleid, of niet. Dit betekent een andere taakverdeling: de gemeente organiseert en de adviesraad werkt mee. Een

#### Nieuwe rol

“Voor mij voelt het logisch om input van de adviesraad heel serieus te nemen. Het is een club mensen met veel kennis, ervaring en deskundigheid. Door de jaren heen is de rol van de adviesraad veranderd. Eerst lag de focus op het behandelen van verordeningen, maar nu zijn we echt met elkaar bezig om de eigenlijke transitie vorm en inhoud te geven.”

Manon Theuws, wethouder Bergeijk

#### Minder zichtbaar

“We worden vroegtijdig in het traject van beleidsvorming meegenomen. Het risico van betrokkenheid aan de voorkant is dat het minder zichtbaar wordt wat je als adviesraad inbrengt. Wanneer er nog een officieel advies volgt, benoemen we wat we hebben ingebracht en wat daarvan is opgenomen in de beleidsnota.”

Jaap Overbeek, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Aalsmeer

#### Themagericht werken

“Onze adviesraad combineert betrokkenheid in het begin van het beleidsproces met themagericht werken in het kader van signaleren. De signalen en de knelpunten worden met de wethouder besproken. Dit kan ook leiden tot een ongevraagd advies.”

Herman Wijdeven, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Mill en St. Hubert

#### Themabijeenkomst

“Wij nodigen deskundigen en betrokkenen uit om te vertellen over hun ervaringen met een bepaald thema. Aan het eind van de bijeenkomst bespreken we: wat kunnen we voor elkaar betekenen? Wat kunnen we doen om de signalen en knelpunten aandacht te geven en de situatie te verbeteren? Deze manier van werken is aantrekkelijk voor leden van de adviesraad voor wie de beleidsnota's een (te) grote opgave zijn.”

Herman Wijdeven, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Mill en St. Hubert

belangrijke meerwaarde van een adviesraad met deze rol is haar integrale blik. Deze kan ontbreken bij een groep inwoners met ervaringskennis. Hiermee kan de adviesraad het advies verrijken tot een integraal advies.

## DIALOOGVRAGEN

- Pak de goede voorbeelden van cliënt- en inwonerparticipatie die je bij de dialoogvragen op pagina 4 benoemd hebt er nog eens bij. Bekijk dan met elkaar waarom het goed ging.
- Welke rol(len) van adviesraad en gemeente droegen bij aan het realiseren van de (meer)waarde van cliënt- en inwonerparticipatie?
- Welke keuzes maken we daarin voor de toekomst: welke rol(len) willen we verder uitbouwen en welke laten we achter ons?
- Wat is er nodig om die rol(len) te kunnen vervullen, qua kennis, vaardigheden en tijd voor zowel adviesraad als gemeente? Wat is daarin reëel, ook in relatie tot vrijwilligerswerk?

## Pittige rol

“Een adviesraad kan meerdere rollen vervullen. Zij kan een stem geven aan mensen in de gemeente die dat niet zelf kunnen. Ze kan wethouders en beleidsadviseurs een kritische spiegel voorhouden. Of ongevraagd adviseren over thema’s die zij signaleren in de samenleving. De adviesraad mag wat mij betreft kritisch zijn op het beleid én op de uitvoering ervan. Ik realiseer me dat dit een pittige rol is, maar het zou jammer zijn als een adviesraad zich beperkt tot het toetsen van beleidsstukken. De gemeente moet de adviesraad op haar beurt wel voldoende in staat stellen om al deze rollen te pakken. Pas dan snijdt het mes aan twee kanten.”

Wil Kosterman, wethouder Wijk bij Duurstede

## Wat levert deze rol op?

- Meer direct advies voor de gemeente van inwoners met ervarings- en inhoudelijke kennis.
- Een voor vrijwilligers beter behapbare taakverdeling omdat de gemeente het participatieproces organiseert.
- Een meer inclusieve vorm van inwonerparticipatie.

## ROL 4: agenderen en ongevraagd adviseren

Signalen uit de samenleving kunnen aanleiding zijn om een thema of vraagstuk te agenderen en er ongevraagd advies over uit te brengen. Vanuit deze rol kan de adviesraad inspelen op actuele maatschappelijke vraagstukken of zaken die van belang zijn voor inwoners. Samen met belanghebbenden en mensen met ervaringskennis onderzoeken adviesraadsleden knelpunten van beleid en formuleren zij verbetervoorstellen. Het initiatief ligt bij de maatschappij. In deze rol kan een adviesraad ook kennis van landelijke ontwikkelingen en voorbeelden uit andere gemeenten inbrengen en daarmee inspireren.

De agenderende rol van een adviesraad sneeuwt vaak onder als zij vooral inzet op het gevraagd adviseren. Het vraagt initiatief en een andere manier van werken van een adviesraad om collectieve signalen te agenderen en er eventueel ongevraagd op te adviseren. Een risico van deze rol kan zijn dat de adviesraad te veel voor de troepen - met name de gemeente - uitloopt.

## Wat levert deze rol op?

- Een proactieve en positief-kritische houding van de adviesraad, met een duidelijk gezicht naar de samenleving en een nuttige ‘tegenstem’ om de gemeente scherp te houden.
- Een onafhankelijke rol van de adviesraad om op basis van signalen actie te ondernemen, los van wat de gemeente doet.
- Het inwonerperspectief als aanvullend perspectief voor gemeenten.

## Betrokkenen raadplegen

“Wij willen voorkomen dat wij als adviesraad worden gezien als dé toets van wat inwoners nodig hebben. Wij vragen aan de gemeente hoe de signalen vanuit de samenleving en belangengroepen zijn gebruikt. Wij kijken daarbij ook naar de communicatie van de gemeente met inwoners en zorgvragers. Door periodiek overleg met een breed palet aan belangenorganisaties kunnen wij toetsen of de gemeente de betrokkenen heeft geraadpleegd over specifieke thema’s. En we zijn hierdoor bereikbaar als een belangenorganisatie een signaal af wil geven of als wij iets bij hen willen toetsen.”

Lucas Middelhoff, secretaris Sociale Adviesraad Waalwijk

## In staat om mee te denken

“Als beleid al in tekst is gevat is het lastig voor de adviesraad in dat stadium nog echt vrijuit mee te denken. Een kritische vraag voor ons als gemeente is dan ook: stellen wij de adviesraad voldoende in staat om hun inbreng op het juiste moment te geven? Neem als voorbeeld de Jeugdwet. Ik zou het mooi vinden als de adviesraad aan de voorkant meedenkt. Hoe moeten we hier lokaal mee omgaan?”

Wil Kosterman, wethouder Wijk bij Duurstede



# 3

## Wat moet je als adviesraad in huis hebben?



### Hoe onderhoud je externe contacten?

Het is belangrijk om informeel contact met inwoners te onderhouden. Denk aan cliënten, maatschappelijke organisaties, ondernemers, burgerinitiatieven, scholen en verenigingen. Bezoek bijvoorbeeld (informele) ontmoetingsplekken en bijeenkomsten, en ga het gesprek aan met gebruikers van voorzieningen. Je kunt binnen de adviesraad een taakverdeling afspreken op basis van ieders inhoudelijk specialisme, maar je kunt ook kiezen voor een gebiedsgerichte werkwijze waarbij ieder in zijn of haar eigen wijk signalen verzamelt.

Een andere manier om contact te onderhouden is door twee keer per jaar belangengroepen of cliëntenorganisaties uit te nodigen. Laat je door hen informeren of bied hun de mogelijkheid om onderwerpen te agenderen. Tegelijkertijd kun je hen inspireren door met elkaar een maatschappelijk vraagstuk uit te diepen, integraal te bekijken en er kennis en voorbeelden uit andere gemeenten bij te betrekken.

De vier nieuwe rollen die we hiervoor beschreven hebben, vragen van zowel adviesraadsleden als gemeenten specifieke vaardigheden en kennis, en de juiste attitude. De effectiviteit en slagkracht van een adviesraad wordt sterk bepaald door de kwaliteiten die je als raad in huis hebt. Zoek bij het selecteren van nieuwe leden niet naar het schaap met de vijf poten, maar kijk kritisch naar aanvullende kwaliteiten en ervaringskennis die je als raad sterker kunnen maken. Welke kwaliteiten heb je, naast (ervarings)kennis en affiniteit met maatschappelijke vraagstukken, als adviesraad ten minste nodig?

### **Gevraagd: proactieve houding en divers netwerk**

Het inbrengen van het cliënt- en inwonersperspectief binnen gemeenten staat in elke rol centraal. Het signaleren van vragen, knelpunten en behoeftes van inwoners en cliënten vraagt een proactieve houding en het opbouwen en onderhouden van een divers netwerk. Je moet weten waar je signalen op kunt halen, en hoe je dat doet met behoud van je onafhankelijkheid en zonder een 'klachtenbureau' te worden. Het is handig om enige kennis van participatievormen te hebben.

### **Gevraagd: analytisch vermogen**

Het ophalen van signalen is een eerste stap. Daarna moet je kunnen inschatten of die signalen een incidentele en individuele ervaring betreffen, of dat meerdere mensen deze ervaring



## DIALOOGVRAGEN

- Welke kwaliteiten zijn goed vertegenwoordigd in onze raad, welke minder?
- Welke kwaliteiten die minder goed vertegenwoordigd zijn, moeten we in huis halen?
- Wat kunnen we doen om bepaalde kwaliteiten beter uit de verf te laten komen? Denk aan deskundigheidsbevordering, nieuwe leden of randvoorwaarden (zoals tijd, ruimte, geld en afspraken).
- Hoe ziet ieders netwerk eruit, welke contacten missen we en hoe gaan we die opbouwen en onderhouden?

delen. Hiervoor heb je enige onderzoeksvaardigheden nodig, en moet je in staat zijn om feiten, gevoelens en veronderstellingen op een rij te zetten.

### **Geraagd: integrale en doelgroepoverstijgende blik**

Een adviesraad kijkt integraal naar maatschappelijke vraagstukken. Inwoners denken immers ook niet vanuit beleidsterreinen, maar vanuit het gewone leven, waarin alles samenhangt. De adviesraad bekijkt vraagstukken vanuit verschillende perspectieven, doelgroepen en belangen en legt daartussen verbanden. Daarin onderscheidt ze zich van belangenorganisaties en werkt ze doelgroepoverstijgend. Dit betekent niet dat adviesraadsleden geen oog hebben voor de belangen van specifieke groepen. Ze zien waar de belangen van specifieke groepen op gespannen voet staan met het algemeen belang en waar sprake is van 'botsende' belangen tussen specifieke groepen.

### **Geraagd: co-creatief samenwerken**

Wanneer je als adviesraad aan de voorkant van het beleidsproces samen met de gemeente optrekt, vraagt dat specifieke vaardigheden. Of het nu gaat om het samen ontwikkelen of aanpassen van beleid of het verbeteren van de aanpak en uitvoering, om tot consensus te komen zijn samenwerkingsvaardigheden nodig, een zeker (politiek) omgevingsbewustzijn en de bereidheid om compromissen te sluiten. Dat betekent niet dat je geen eigen en afwijkend oordeel kunt hebben en het altijd eens moet zijn met de uitkomst van een cocreatief proces. Met de gemeente spreek je af hoe je hiermee omgaat en hoe je afwijkende standpunten of visies een plek geeft in gezamenlijk geproduceerde beleidsstukken of uitvoeringsnota's.

### **Geraagd: verbinder leefwereld-beleidswereld**

Als adviesraad verbind je de leefwereld en de beleidswereld met elkaar. Je moet goed kunnen aanvoelen waar een gemeente in het beleidsproces staat en verbindingen kunnen leggen met vraagstukken die zowel in de leefwereld als in de

## Werkgroepjes

"Wat mij betreft hoeft niet steeds de hele adviesraad betrokken te worden bij een bepaald thema of beleidsstuk. Het kan beter zijn om te werken met kleinere werkgroepen binnen de adviesraad. Neem als voorbeeld huishoudelijke hulp. Er zijn vast twee of drie adviesraadsleden die hier een bijdrage aan kunnen leveren, gezien hun eigen ervaring, kennis of netwerk. Benut dat vooral en voorkom dat adviesraadsleden die geen aansluiting hebben met dit thema hier onnodig tijd en moeite aan kwijt zijn."

Wil Kosterman, wethouder Wijk bij Duurstede

## Succesfactor

"Wij hebben het echt getroffen als het gaat om deskundigheid en expertise binnen de adviesraad. Van een jongerenopbouwwerker voor het thema jeugd tot een ondernemer met bijzondere aandacht voor de Participatiewet. De samenstelling van de raad is wat mij betreft een hele belangrijke succesfactor voor een goede samenwerking met de gemeente."

Manon Theuws, wethouder Bergeijk

## Goede mix

"In een adviesraad heb je een goede mix van ervaringsdeskundigen en beleidsdeskundigen nodig. Door te werken in groepen ben je flexibel en kun je de taken verdelen."

Jaap Overbeek, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Aalsmeer

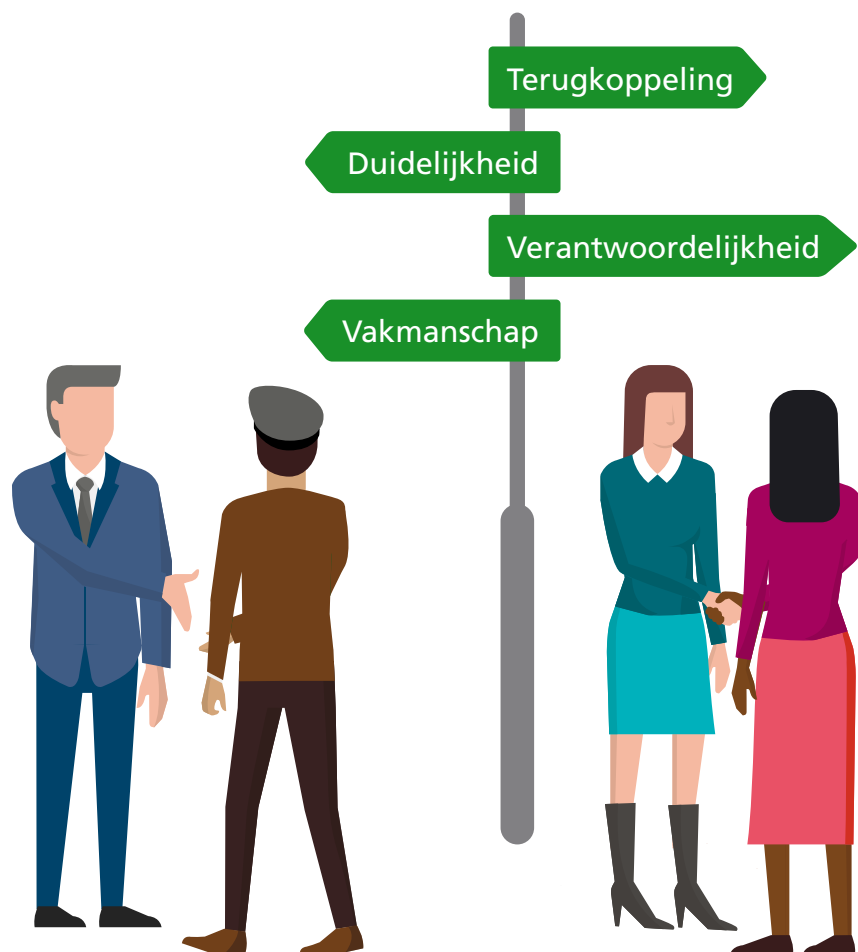
beleidswereld spelen. Zo vergroot je de kans dat de inbreng van een adviesraad landt in het beleidsproces. Daarna is het aan de beleidsambtenaar om te zorgen dat de inbreng op de juiste plek terecht komt en benut wordt.

### **Geraagd: enthousiasme en gedrevenheid**

Als adviesraadslid zet je je vrijwillig in om de kwaliteit van het beleid en de wijze waarop dit uitpakt voor (kwetsbare) inwoners te verbeteren. Hiervoor gebruik je je eigen ervaringskennis en/of je inhoudelijke kennis van het sociaal domein. Het werk als adviesraadslid vraagt om een sterke motivatie en gedrevenheid: je wilt weten waar je medemens van wakker ligt of in het dagelijks leven tegenaan loopt en je wilt hier binnen je mogelijkheden verbetering in aanbrengen.

# 4

## Wat vraagt goede samenwerking van de gemeente?



### Gezamenlijk doel

*“Samenwerking tussen gemeente en adviesraad is succesvoller wanneer beide hetzelfde doel voor ogen hebben. Het is belangrijk dat ze samen hebben nagedacht over wat ze willen bereiken met het betrekken van inwoners en de rol van de adviesraad daarbij. Maak als gemeente ook je eigen inzet helder. Dan is de kans groter dat je een adviesraad krijgt die bij je gemeente past.”* Dit stelt Elise Luijcx, beleidsmedewerker van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Luijcx verwoordt hiermee een opvatting die steeds breder gedragen wordt.

Door een effectieve samenwerking tussen adviesraad en gemeente kan de (ervarings)kennis uit de samenleving optimaal benut worden om maatschappelijke vraagstukken op te lossen. Waar moet je als gemeente bij deze samenwerking op letten?

### Uitspreken van verwachtingen

In de meeste verordeningen zijn afspraken vastgelegd over de rol- en taakverdeling tussen gemeente en adviesraad. In de praktijk blijkt de roloppvatting of praktische uitvoering hier nogal

eens van af te wijken. Ga daarom ieder jaar hierover met elkaar in gesprek, spreek veranderende verwachtingen uit en herijk de afspraken. De veranderende rollen van een adviesraad en de gevolgen daarvan voor de taakverdeling met de gemeente zijn een goede aanleiding om dit gesprek te voeren. Een gedeeld beeld en duidelijke afspraken over ieders rol(len) en taken verkleinen de kans op teleurstellingen en ontevredenheid

### Meer bekendheid

*“Er moet meer bekendheid worden gegeven aan de rol van de adviesraad bij ambtenaren in het gemeentelijk apparaat en bij gemeenteraadsleden. De ambtenaar die de coördinator of het aanspreekpunt van de adviesraad is, kan hierin een belangrijke rol vervullen. En het zal ook door het college uitgedragen moeten worden.”*

Lucas Middelhoff, secretaris Sociale Adviesraad Waalwijk

## DIALOOGVRAGEN

- Wat vinden we van het uitgangspunt dat het betrekken van inwoners een gezamenlijke verantwoordelijkheid is?
- Wat betekent dit uitgangspunt voor de rol en taken van de gemeente en van de adviesraad?
- Met welke taakverdeling komt de toegevoegde waarde van de adviesraad het best tot haar recht?
- Op welke manier investeert de gemeente in haar medewerkers op het terrein van cliënt- en inwonerparticipatie en wat hebben ambtenaren nodig?
- Op welke manier investeert de gemeente in haar adviesraad en wat heeft de adviesraad nodig?

over de bijdrage van de adviesraad en die van de gemeente. Reflecteer dus regelmatig met elkaar en stel waar nodig verwachtingen en afspraken bij. Welke waarde willen we samen creëren? Voelt iedereen zich voldoende betrokken, erkend en gezien? Pakken de afspraken over rol- en taakverdeling zo uit als verwacht of is de praktijk weerbarstig en is bijstelling nodig?

### Betrekken van inwoners is een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Een belangrijk uitgangspunt is dat het betrekken van inwoners bij beleid en uitvoering een verantwoordelijkheid van zowel de gemeente als de adviesraad is. Voor de gemeente is het een wettelijke verplichting. De adviesraad biedt toegevoegde waarde bij het horen en betrekken van inwoners. Bespreek met elkaar wat dit uitgangspunt betekent voor ieders rol en taken. Verdeel de rollen en taken zo dat er partnerschap en synergie (1+1 = 3) tussen gemeente en adviesraad ontstaat. Bedenk waar de kracht en meerwaarde van zowel de adviesraad als de gemeente zit en hoe je deze samen optimaal kunt benutten.

Vaak is het de adviesraad die de inbreng en advisering vanuit inwoners moet inpassen in de beleidscyclus. Maar leden van een adviesraad hebben meestal onvoldoende zicht op hoe die beleidscyclus in elkaar zit, welke route een nota aflegt en wie of wat de inhoud bepaalt. Een adviesraad kan daarom beter los van de beleidscyclus het inwonerperspectief inbrengen. Daar ligt haar kracht en meerwaarde. Het is vervolgens aan een gemeenteambtenaar om die inbreng in de cyclus mee te nemen. Hij of zij overziet welke inbreng van inwoners bij welke beleidstukken hoort, en kan beoordelen of ervaringskennis relevant is voor een bepaald beleidsvraagstuk. Daar ligt de kracht en meerwaarde van de gemeenteambtenaar.

### Gevecht om punten en komma's

"Het is wel eens voorgekomen dat adviesraadsleden zich als 'oppositie' opstelden tegenover de gemeente. Bij het voorleggen van beleidsstukken werd het dan bijna een strijd om punten en komma's. Dan gaat het de verkeerde kant op en versterk je elkaar zeker niet meer. Ik vind dat je de adviesraad hierop mag aanspreken. Maar het is ook aan de gemeente om te reflecteren: welke rol geven wij de adviesraad? En hoe kunnen wij helpen hun rol zo goed mogelijk te vervullen?"

Wil Kosterman, wethouder Wijk bij Duurstede

### Inwonerparticipatie is vakmanschap

Voor alle beleidsterreinen worden binnen de gemeente vakmensen aangetrokken. Voor cliënt- en inwonerparticipatie gebeurt dit vaak niet. Het ondersteunen ervan is vaak de taak van een ambtenaar die er enig gevoel voor heeft. Het betrekken van en samenwerken met inwoners vraagt echter competenties van ambtenaren en ondersteuners van raden. Denk aan het organiseren van de inbreng van cliënten en burgers, een scherp oog voor het cliëntenperspectief en empowerende kwaliteiten. Ook het vertalen van ervaringskennis naar beleid en uitvoering, het creëren van ruimte in het besluitvormingsproces en een interne cultuuromslag vragen specifieke competenties. Investeer daar als gemeente in.

### Meer dan twee kunnen koffie

Adviesraden functioneren op basis van vrijwillige inzet. Om dit te laten werken en te zorgen dat het inwonerperspectief daadwerkelijk terecht komt in beleidsadviezen, is gemeentelijke ondersteuning belangrijk. Dit gaat verder dan een vergadertafel

### Geen verborgen agenda

"De adviesraad en ik kennen elkaar inmiddels goed, omdat we elkaar maandelijks zien en spreken. Er is geen verborgen agenda, de communicatie is heel open en beide partijen doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen. Beide dienen we hetzelfde doel: de leefomgeving voor onze inwoners zo prettig mogelijk maken en houden."

Manon Theuws, wethouder Bergeijk

met twee kannen koffie klaarzetten. Het gaat ook over ambtelijke ondersteuning, up-to-date communicatiekanalen en reiskostenvergoeding. Denk ook aan een budget voor teambuilding, deskundigheidsbevordering en eigen onderzoek naar specifieke thema's of doelgroepen. En budget voor scholing en training, om externe deskundigheid te raadplegen, regionale en landelijke ontwikkelingen in het sociaal domein bij te houden en met andere adviesraden uit te wisselen en te reflecteren. Hiermee laat een gemeente blijken dat ze haar adviesraad als serieuze partner ziet.

### Lokaal maar ook regionaal

Adviesraden bewegen zich in het lokale sociaal domein, maar veel beleid krijgt ook vorm op regionaal niveau. Om ook op dat niveau inwoners te betrekken, is het belangrijk dat een gemeente haar adviesraad in de gelegenheid stelt om andere adviesraden regionaal te ontmoeten en daar haar bijdrage te leveren. Denk bijvoorbeeld aan budget voor reiskosten en ambtelijke ondersteuning op dat niveau. Regionale ontmoeting is ook van belang omdat adviesraden zo kennis en ervaring kunnen delen over vraagstukken die in meerdere gemeenten spelen. Op die manier kunnen zij van elkaar leren en elkaars kennis en kunde benutten of soms zelfs hun inzet bundelen.

### Bronnen

- Regionale inspiratiesessies voor adviesraden (georganiseerd door de Koepel Adviesraden Sociaal Domein en Movisie, 2018)
- Movisie, 2018, Anders betrokken, de inzet van andere vormen van cliëntenparticipatie in gemeenten.

### Meer energie

“Nu ik zelf aan de andere kant van de tafel zit, als voorzitter van de adviesraad, zou ik destijds als wethouder méér hebben gestuurd op het goed laten functioneren van de adviesraad. Ik zou daar samen met ambtenaren meer energie in hebben gestoken.”

Herman Wijdeven, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Mill en St. Hubert

### Terugkoppeling

Voor een goede samenwerking is het belangrijk om te communiceren wat er met de inbreng van de ander is gedaan. De gemeenteambtenaar koppelt terug in hoeverre hij of zij de signalen en ervaringen van inwoners heeft benut om tot beleid of uitvoeringsmaatregelen te komen. Adviesraadsleden leggen vragen van ambtenaren voor in bijeenkomsten of andere contactmomenten met inwoners, en koppelen terug wat hieruit voortgekomen is. Terugkoppeling is belangrijk om bij elkaar en het vraagstuk betrokken te blijven. Het maakt duidelijk of je inzet ertoe doet en of je gehoord wordt. Terugkoppeling legt daarmee de basis voor een duurzame betrokkenheid van mensen.

### COLOFON

**Auteurs:** Daan de Bruijn, Roos van Schaijk, Karin Sok

**Eindredactie:** Rinske Bijl

**Vormgeving:** Ontwerpburo Suggestie & Illusie

**Downloaden:** [www.movisie.nl/partners-participatie](http://www.movisie.nl/partners-participatie)

Utrecht, februari 2019

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Postbus 19129

3501 DC Utrecht

T 030 789 20 00

info@movisie.nl

www.movisie.nl

Deze publicatie kwam tot stand op basis van input van adviesraden over nieuwe rollen en ontwikkelingen, tijdens regionale inspiratiesessies van de Koepel van Adviesraden Sociaal Domein en Movisie. Ook de kennis en ervaring die de Koepel van Adviesraden Sociaal Domein, Vereniging van Nederlandse Gemeenten en Movisie de afgelopen jaren ontwikkelden, is in de publicatie verwerkt.



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



Koepel Adviesraden  
sociaal domein