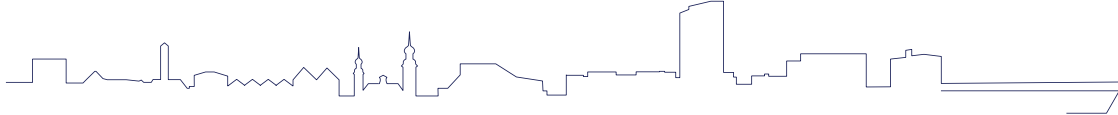




Analyse positie Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo

NAAR AANLEIDING VAN HET RAPPORT “INSPRAAK MAG GEEN
VINKJE ZIJN”

CLIENTENRAAD SOCIALE DIENST VENLO



CLIENTENRAAD SOCIALE DIENST VENLO



Geachte lezer, voor u ligt de reactie van de Cliëntenraad Sociale Domein Venlo (hierna: cliëntenraad) op het rapport (2023/144) van de Nationale Ombudsman, dat gepubliceerd werd in oktober 2023.

Wij hebben gemeend om een reactie te moeten geven op dit rapport op basis van onze ervaringen in en met de gemeente Venlo.

Voor de Nationale ombudsman is het belangrijk dat (lokale) overheden burgers de kans geven invloed uit te oefenen op beslissingen en ontwikkelingen die hen rechtstreeks raken. Uit klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt dat een gebrek aan invloed geregeld leidt tot problemen en onvrede bij burgers. De Nationale ombudsman ontvangt klachten van burgers die ontevreden zijn over de manier waarop zij worden betrokken bij veranderingen in de leefomgeving.

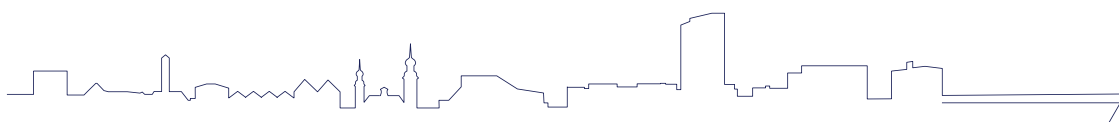
Maar hij krijgt ook klachten van burgers over niet (goed) geïnformeerd en betrokken worden bij aanvragen en besluiten die genomen worden in het sociaal domein. Een voorbeeld hiervan betreft klachten van burgers over de manier waarop ze wel of niet naar werk worden begeleid.

De gemeente Venlo heeft een cliëntenraad op het gebied van de Participatiewet. Deze cliëntenraad bestaat grotendeels uit inwoners met een uitkering van de Participatiewet (10 tot maximaal 15 ervaringsdeskundigen) en 1 tot maximaal 2 externe adviseurs (belangenbehartigers). Daarnaast is het officiële adviesorgaan de Adviesraad Sociaal Domein (hierna: Adviesraad) die de gemeente adviseert. De cliëntenraad is daarin vertegenwoordigd met twee leden. Het contact tussen de cliëntenraad en de Adviesraad is goed: gevraagde en ongevroegde adviezen worden serieus in behandeling genomen, waarbij de Adviesraad geregeld adviezen onveranderd overneemt of vanuit andere beleidsthema's aanvult. Er is sprake van een goede samenwerking met de gemeente en onze adviezen worden gewaardeerd.

| | | | |
|---|--|--|--|
| De Gemeente Venlo beschikt over een functionerende Cliëntenraad | | | |
|---|--|--|--|

Als er een cliëntenraad is, dan is die bij burgers die zijn aangewezen op de Participatiewet zelden bekend. De cliëntenraad in Venlo organiseert wekelijks een inloopmiddag waar cliënten met vragen terecht kunnen. We informeren de betrokkenen over de inloop middels reclame op social media (6 sites), Omroep Venlo (3x per week), op de achterkant van uitkeringsspecificatie en met banner & folders in het stadskantoor. Het aantal bezoekers van deze inloopmiddagen is wisselend, een enkele keer komt er slechts één cliënt, en soms komen er vier of vijf mensen met vragen, opmerkingen of zaken aangaande hun persoonlijke situatie op die middag verschijnen.

Omdat de cliëntenraad in Venlo grotendeels bestaat uit inwoners met een uitkering van de Participatiewet is er al veel ervaringsdeskundigheid beschikbaar. Desondanks zijn wij ons ervan bewust dat niet iedereen weet dat er een cliëntenraad in Venlo actief is. Op dit moment ligt er een voorstel om tijdens de jaarlijkse teamtraining communicatie met de achterban centraal te stellen en



CLIENTENRAAD SOCIALE DIENST VENLO



een externe partij te raadplegen met kennis van het opbouwen van contacten met de achterban. Wellicht kan dit bijdrage aan een grotere bekendheid van de lokale cliëntenraad.

| | | | |
|--|--|--|--|
| Contact tussen Cliëntenraad en achterban | | | |
|--|--|--|--|

De mate waarin het cliëntenraden lukt om invloed uit te oefenen hangt sterk af van de verantwoordelijke wethouder en van de ambtelijke contactpersoon. Als zij beiden zich betrokken opstellen, gaat het goed. Als de politieke en ambtelijke wil ontbreekt, is het voor cliëntenraden bijna onmogelijk om invloed uit te oefenen. Cliëntenraden van gemeenschappelijke regelingen ervaren extra hindernissen bij het uitoefenen van invloed.

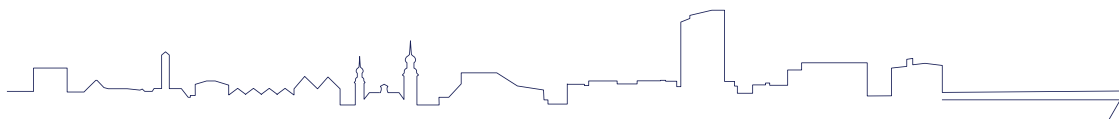
Er is al geruime tijd een goed contact tussen de cliëntenraad en het gemeentelijk apparaat. Dat was jaren geleden echt anders dan nu. Ook de politieke wil lijkt aanwezig om goede contacten met de cliëntenraad te onderhouden. Op verzoek van de wethouder is het aantal bijeenkomsten waar hij bij aanwezig is geïntensiveerd. Dat is belangrijk voor een goede samenwerking en een effectieve belangenbehartiging van inwoners van Venlo die afhankelijk zijn van (een uitkering van) de Participatiewet en illustreert het belang van de persoon van de bestuurder. Ook de betrokkenheid van de hoofden van de Teams Werk en Inkomen is de laatste jaren flink toegenomen, met een toename van het aantal gesprekken.

| | | | |
|--|--|--|--|
| Contact Cliëntenraad en Gemeente Venlo | | | |
|--|--|--|--|

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen in het rapport en onze eigen ervaringen, komen wij tot de volgende aanbevelingen om het overleg tussen cliëntenraad en gemeente positief te laten verlopen:

- 1) Verleg de aandacht bij mensen die (nog) niet kunnen werken naar een zinvolle tijdsbesteding en bied meer ruimte voor de eigen wensen en ideeën van burgers.
- 2) Bied meer ruimte en waardering voor vrijwilligerswerk in tegenstelling tot betaald werk en geef duidelijkheid over vergoedingen en mogelijke financiële consequenties. Venlo heeft sinds de invoering van de participatiewet in 2015 een soepel beleid gevoerd wat betreft de (verplichte) tegenprestatie. Men hanteert het beleid dat de uitkeringsgerechtigde zelf kan aangeven hoe zij of hij de tegenprestatie zou willen invullen (zoals door vrijwilligerswerk).
- 3) Er bestaat in Venlo een beleid waarin de gemeente aangeeft dat er cliënten zijn die niet succesvol naar betaald werk begeleid kunnen worden. De gemeente zet zich dan in om deze cliënten actief betrokken te laten zijn in vrijwilligerswerk. Interessant blijft hoe verschillende gemeenten omgaan met de Participatiewet en de uitkeringsgerechtigden.
We zouden de vraag willen stellen wat de ervaringen en meningen van de cliënten in Venlo zelf zijn over dit beleid. Je zou als raad ook interactie kunnen stimuleren door bijvoorbeeld de Venlose cliënten een enquête over dit onderwerp te sturen.



Klachten

Ten aanzien van mogelijke klachten adviseren wij het volgende:

- 1) Maak goede afspraken over de klachtbehandeling bij uitvoering van taken door externe partijen en houd daar actief toezicht op.
- 2) Zorg dat de burger altijd bij de gemeente terecht kan als hij bij de uitvoerende partij niet verder komt met zijn klacht.
- 3) Zorg voor één loket waar burgers rechtstreeks terecht kunnen met hun probleem of hun klacht.

De cliëntenraad heeft momenteel geen zicht op het aantal klachten dat ingediend wordt en evenmin hoe deze afgehandeld worden. Ook weten wij niet hoeveel cliënten een klacht indienen bij bijvoorbeeld de ombudsman of bij de rechtbank. Dat is een lastige situatie voor de cliëntenraad. Het is belangrijk dat wij inzicht hebben in het aantal en de aard van de klachten die de cliënten hebben over de dienstverlening van de gemeente. Zo kunnen we beter opkomen voor hun belangen en knelpunten signaleren. Voor deze informatie zouden wij een beroep op de gemeente willen doen om ons inzage te geven over de cijfers die bekend zijn.

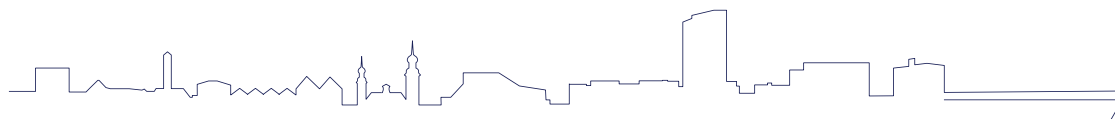
| | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| Overzicht Cliëntenraad op klachten | | | |
|------------------------------------|--|--|--|

Uit dit onderzoek blijkt ook dat cliëntenraden op het gebied van de Participatiewet in steeds meer gemeenten opgaan in adviesraden voor het hele sociale domein. In dat geval wordt de doelgroep van de Participatiewet vertegenwoordigd door belangenbehartigers in plaats van de ervaringsdeskundigen zelf. Wij vinden dit een slechte ontwikkeling, vooral als dit betekent dat er niet meer of nauwelijks met cliënten zelf wordt gesproken over de Participatiewet. Het wettelijk recht op inspraak van cliënten van de Participatiewet wordt daarmee uitgehouden.

In Venlo is de cliëntenraad enkele jaren geleden niet opgegaan in de Adviesraad Sociaal Domein. Daarmee is het wettelijk recht op inspraak van cliënten van de Participatiewet in stand gebleven. De Adviesraad Sociaal Domein is een adviesorgaan dat de gemeente adviseert over het beleid op het gebied van jeugd, werk, zorg, participatie en zelfredzaamheid. De cliëntenraad heeft een andere rol, namelijk het behartigen van de belangen van de cliënten van de Participatiewet. Beide organen kennen in Venlo een goede samenwerking, zodat de Adviesraad de belangen van de cliënten van de Participatiewet meeneemt in haar adviezen.

| | | | |
|---|--|--|--|
| Samenwerking Cliëntenraad en Adviesraad | | | |
|---|--|--|--|

Cliëntenraden elders hebben vaak weinig invloed op beleid en uitvoering. Sommige van die raden worden pas in een dusdanig laat stadium betrokken, dat invloed uitoefenen vrijwel onmogelijk is. Hun bijdrage gaat in dat geval niet verder dan een vinkje zetten in het proces van beleidsvorming.



CLIENTENRAAD SOCIALE DIENST VENLO



Daarmee gaan kansen verloren om beleid en uitvoering te verbeteren. Daar waar cliëntenraden wel in staat zijn om invloed uit te oefenen, blijken zij namelijk een belangrijke bijdrage te leveren aan beter beleid en een betere uitvoering. Wij zijn van mening dat alle gemeenten een cliëntenraad op het gebied van de Participatiewet moeten hebben.

De cliëntenraad wordt in Venlo gezien als een serieuze gesprekspartner, met ook directe contacten met de uitvoerende teams werk en inkomen. Desondanks is het van belang dat wij alert blijven op het vroegtijdig betrokken worden bij voorliggende beleidsvoornemens en -uitvoering, zodat wij in een vroeg stadium de kans krijgen om in het belang van cliënten invloed uit te oefenen. Dat is een goede basis voor een constructieve dialoog en een effectieve inspraak. Wij willen alert blijven op het vroegtijdig betrokken zijn bij voorliggende beleidsvoornemens en -uitvoering.

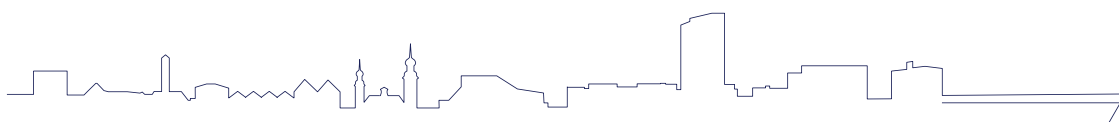
| | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|
| Invloed op beleid(-svoornemens) | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|

Uit gesprekken die de Nationale ombudsman heeft gevoerd, komt een wisselend beeld naar voren. Een deel van de cliëntenraden ervaart een constructieve houding van hun gemeente en ziet duidelijk effect van hun werk. Bij een ander deel is dat echter niet het geval. Sommige cliëntenraden ervaren bijvoorbeeld een onverschillige houding van hun gemeente. Daarmee worden belangrijke kansen gemist.

Er zijn veel verschillen tussen gemeenten in de mate waarin zij hun cliëntenraden faciliteren en ondersteunen in hun taak. Cliëntenraden worden in mindere of meerdere mate ondersteund door een contactpersoon of beleidsmedewerker. Soms vergaderen zij in het gemeentehuis, soms krijgen ze een budget om zelf een zaaltje te kunnen huren. In één geval was de secretaris van de cliëntenraad een ambtenaar van de gemeente die een aantal uren had te besteden aan de raad.

De cliëntenraad Venlo wordt al meerdere jaren ondersteund door een ambtelijk ondersteuner / adviseur. Dit is iemand die de cliëntenraad helpt bij het voorbereiden en verslagleggen van de vergaderingen, het onderhouden van de contacten met de gemeente en andere organisaties, het beheren van de administratie en het informeren en adviseren van de cliëntenraadsleden. Het voordeel van een ambtelijk ondersteuner / adviseur is dat er een directe verbinding is tussen de cliëntenraad en de gemeentelijke organisatie, waardoor er snel actie genomen kan worden op momenten dat dit nodig is. Een ambtelijk ondersteuner / adviseur kan ook zorgen voor meer continuïteit, professionaliteit en kwaliteit van de cliëntenraad.

De rol van de contactpersoon vanuit de gemeente is belangrijk. Deze persoon beheert op een laagdrempelige manier de relatie tussen cliëntenraad en gemeente. De contactpersoon kan de raden helpen om de reactietermijnen te bewaken en de opmerkingen van de cliëntenraden te vertalen naar het beleidsteam.



CLIENTENRAAD SOCIALE DIENST VENLO



Wij kennen een ambtelijk ondersteuner / adviseur, waarmee de laagdrempelige relatie tussen gemeente en cliëntenraad mogelijk is. Ook de interne kennis en relaties van een ambtelijk ondersteuner / adviseur zijn voor ons een groot voordeel. We zullen echter waakzaam moeten zijn dat deze ondersteuning in haar huidige vorm gewaarborgd blijft en zullen zeker actie ondernemen als dit zou veranderen.

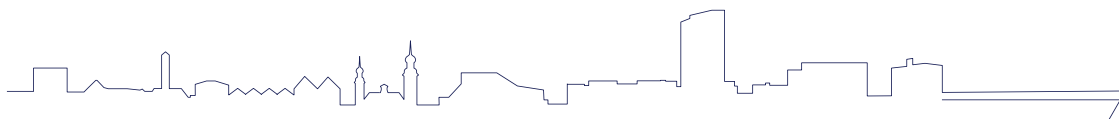
| | | | |
|---|--|--|--|
| Inzet ambtelijk ondersteuner / adviseur | | | |
|---|--|--|--|

Naast het opstellen van een verplichte verordening met regels over de inspraak van cliënten van de Participatiewet zijn werkafspraken tussen de gemeente en / of de gemeenschappelijke regeling en de cliëntenraad belangrijk.

Afspraken gaan bijvoorbeeld over hoe de gemeente en cliëntenraad samenwerken: hoe vaak er contact is met de contactambtenaar en de wethouder en op welke ondersteuning de cliëntenraad kan rekenen.

Deze afspraken bestaan in Venlo waar het de contacten tussen de wethouder en de ambtelijk ondersteuner / adviseur betreft. Daarnaast waarderen wij ook de regelmatige contacten met beleidsmedewerkers en -adviseurs die uitleg geven over aankomend beleid of de evaluatie van bestaand beleid. Minimaal één keer per kwartaal hebben wij een overleg om de voortgang en de knelpunten van het beleid en de uitvoering te bespreken. De wethouder en de ambtelijk ondersteuner / adviseur zorgen voor een goede afstemming en samenwerking met de beleidsmedewerkers en -adviseurs, die uitleg komen geven over aankomend beleid of evaluatie van bestaand beleid aan de cliëntenraad.

| | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| Werkafspraken met Gemeente Venlo | | | |
|----------------------------------|--|--|--|



CLIENTENRAAD SOCIALE DIENST VENLO



Gemeenten met goed functionerende cliëntenraden blijken deze te faciliteren met behulp van:

Voldoende budget

De cliëntenraad heeft een budget dat is bedoeld voor opleidingen, bezoek van regionale bijeenkomsten, inhuur voor deskundigen en onkostenvergoeding voor de leden en het kunnen aanstellen van een onafhankelijk voorzitter;

| | | | | |
|------------------------|--|--|--|--|
| Beschikbaarheid budget | | | | |
|------------------------|--|--|--|--|

Medewerking bij het bereiken van de achterban

Een jaarlijkse beleidsagenda

Een vaste contactpersoon en een onafhankelijke voorzitter

De cliëntenraad heeft een ambtelijk ondersteuner / adviseur en een onafhankelijk voorzitter. De taak van de ambtelijk ondersteuner / adviseur is al eerder beschreven, de rol van de voorzitter is dat hij de vergaderingen leidt, de cliëntenraad naar buiten vertegenwoordigt en contacten onderhoudt met de wethouder en de ambtelijk ondersteuner / adviseur. De cliëntenraad werft de voorzitter zelf en stelt hem aan, met ondersteuning en advies van de ambtelijk ondersteuner / adviseur.

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Beschikbaarheid onafhankelijk voorzitter | | | | |
|--|--|--|--|--|

Een onafhankelijke secretaris

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Beschikbaarheid onafhankelijk secretaris | | | | |
|--|--|--|--|--|

Een vergaderlocatie

Een vergaderlocatie van de cliëntenraad Venlo is altijd voorhanden.

| | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|
| Beschikbaarheid vergaderlocatie | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|

Al met al kent de Gemeente Venlo derhalve een constructief klimaat om de belangen van inwoners die afhankelijk zijn van een uitkering van de Participatiewet behartigen. De Cliëntenraad wil de mogelijkheden aangrijpen om de behartiging van deze opdracht in de komende jaren verder te borgen en wil de samenwerking met de Gemeente daarom graag op deze constructieve wijze voortzetten en verder verdiepen.

Vastgesteld ter vergadering 18 januari 2024 door Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo,

