

Memo

Aan:	Raadsleden
Cc:	
Van:	Bert Kuster en Peter van de Wardt
Datum:	11 februari 2015
Kenmerk:	15ini00130
Onderwerp:	Betrekken van inwoners bij het sociaal domein.

Geachte raadsleden,

Het beleid dat wij uitvoeren, voeren wij uit voor onze inwoners. Daarom is het belangrijk dat wij hen (blijven) betrekken bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van dit beleid. Dit geldt voor al het beleid dat de gemeente uitvoert, maar zeker ook voor het beleid in het sociaal domein. In dit memo willen wij toelichten hoe wij deze samenwerking vorm willen geven.

Daarvoor zullen wij eerst het wettelijk kader schetsen en de afspraken die wij zelf als gemeente hierover al hebben gemaakt. Daarna bespreken wij kort de momenten en doelen van het betrekken van de inwoner. Tot slot gaan we in op een aantal vormen waarmee de inwoner kan worden betrokken, waaronder een Wmo-raad.

Wettelijk kader

De basis voor het wettelijk kader ten aanzien van het betrekken van inwoners bij het sociaal domein ligt in een tweetal algemene wetten, de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht. In de Gemeentewet is de verplichting opgenomen dat de gemeente haar ingezetenen en inwoners betreft bij de voorbereiding van het gemeentelijk beleid (vooraf). Mocht er onverhoopt iets verkeerd gaan in het proces, stelt de Algemene wet bestuursrecht regels opgenomen ten aanzien van het herstellen van dat proces, via bezwaar en beroep of via klachtbehandeling.

Daarnaast worden er in een drietal speciale wetten; de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo 2015, aanvullende regels gesteld. Deze regels zijn meestal bedoeld voor het uitvoerend orgaan. Dat kan de leverancier voor jeugdzorg zijn, of in geval de Participatiewet en Wmo 2015, de gemeente. Daarbij heeft de gemeente de gelegenheid om haar taken (en de daarbij horende verplichtingen) over te dragen aan een andere partij. In het geval van Oude IJsselstreek gaat het dan vooral om het ISWI en de Wedeo.

Omdat de regels voor uitvoerders in de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wmo 2015 ten aanzien van het betrekken van inwoners bij de uitvoering niet eenduidig zijn, heeft uw raad ervoor gekozen deze in de Verordening sociaal domein 2015 te harmoniseren. Iedere leverancier van hulp of zorg is daarmee verplicht te hun cliënten te betrekken bij voorgenomen besluiten die voor deze cliënten van belang zijn, middels medezeggenschap en om regeling voor de afhandeling van klachten ten aanzien van de door hun geleverde voorzieningen. Daarnaast moeten de leveranciers natuurlijk voldoen aan de wettelijke eisen. Binnen de jeugdzorg gaat het dan bijvoorbeeld om het instellen van een vertrouwenspersoon.

Afspraken Oude IJsselstreek

In het procesakkoord is de kern weergegeven van de verhouding tussen inwoners en de gemeente; samen met elkaar werkend aan de vraagstukken in de samenleving. Het procesakkoord biedt hier ook een gereedschapskist voor aan, met verschillende overleg- en werkvormen.

Ten aanzien van het sociaal domein is dit vertaald in het beleidsplan en de verordening, welke uw raad in respectievelijk september en oktober 2014 heeft vastgesteld. Hierin staat dat de vorm van communicatie en samenwerking moet worden aangepast aan de doelgroep en het doel van deze communicatie.

Moment en doel

Een vast moment waarop er contact moet zijn tussen inwoner en gemeente, is bij wijziging van het beleid. Dit kan op initiatief van de gemeente zijn (bijvoorbeeld bij nieuwe richtlijnen vanuit het Rijk) of op initiatief van de inwoners (Right-to-challenge).

Tijdens de uitvoering van het beleid is contact tussen inwoner en gemeente van belang. Als eerste natuurlijk op individueel niveau, wanneer een inwoner met een hulpvraag zich meldt. Maar daarnaast ook om vinger aan de pols te houden ten aanzien van de juistheid van het beleid en de uitvoering daarvan.

Tot slot is het moment dat er iets mis gaat. Een inwoner is het niet eens met de uitkomst van zijn aanvraag of de manier waarop hij behandeld is. Hiervoor staan de normale procedures van bezwaar/beroep en klachten (al dan niet via de Ombudsman) open.

Vormen

Tot 2015 werden inwoners vooral betrokken bij het gemeentelijk beleid, via de Wmo-raad. Deze adviseerde de gemeente gevraagd en ongevraagd over Wmo-brede vraagstukken. Daarnaast had zij zichzelf een beperkte ombudsfunctie toebedeeld. De samenstelling van de Wmo-raad was van origine gekoppeld aan de 9 prestatievelden van de Wmo en zou moeten bestaan uit een afvaardiging uit de verschillende achterbannen. Dit bleek lastig te realiseren en daarnaast zou deze opbouw onvoldoende fundament geven voor de drie decentralisaties. Jeugd en Participatie waren immers niet vertegenwoordigd.

Het instellen van een nieuwe en brede adviesraad voor het hele sociaal domein, zou ons inziens leiden tot een nieuwe instantie, die het directe contact tussen inwoner en gemeente in de weg zou staan en niet zou passen bij de principes van de netwerksamenleving. Om die reden zijn wij gaan zoeken naar andere vormen om onze inwoners te betrekken.

Bij deze zoektocht is gebleken dat er geen eenduidige vorm is, om contact tussen inwoner en gemeente tot stand te brengen. De gemeente Oude IJsselstreek is een netwerkorganisatie, in een netwerksamenleving. Hierdoor zijn er iedere dag contacten tussen de gemeente, inwoners, belangengroeperingen, professionals, bestuurders etcetera. In al deze contacten wordt informatie gedeeld, die van belang kan zijn voor de opdrachten waar wij als samenleving samen voor staan.

Dat vraagt om het aanpassen van de vorm, aan de doelgroep en de vraag. Een volle gereedschaps-kist, dus. Een middel als Oude IJsselstreek Spreekt (digitale inwoners-scan) is een goede methode om snel kwantitatief onderzoek te doen naar de mening/ervaring van inwoners. Een dergelijk onderzoek zou aanleiding kunnen geven voor een verdiepingsslag in een kwalitatief onderzoek of een verdiepingsavond. Krachtteams en experimenten zijn bij uitstek geschikt om met een kleine groep diepgravend aan één probleemstelling te werken. Resultaten hiervan kunnen vervolgens breed geïmplementeerd worden. Werk- of thema-avonden van de raadsprojectcommissie transitie en transformatie geven de gelegenheid tot het uitwisselen van kennis en ervaringen, om zodoende te komen tot beter beleid of een aangescherpte opdracht voor het college op het gebied van uitvoer of inkoop. Zo past op elke vraag of elke doelgroep een eigen vorm.

Doelgroepen:

*Inwoners
Vertegenwoordigers
Belangengroeperingen
Verenigingen
Leveranciers
Sociale partners
Professionals*

Vraag

*Kwantitatief (mening)
Kwalitatief onderzoek
Beleidsvoorbereiding
Kwaliteit uitvoer
Beleidsevaluatie*

Gereedschapskist

*Informele contacten
Klachten (incl. Ombudsman)
Regulier overleg*

*Raadsbijeenkomsten
OIJ Spreekt
Bezwaar/beroep*

*Krachtteams
Interviews/enquêtes
Experimenten*

Oude IJsselstreek Spreekt

Hierboven is Oude IJsselstreek Spreekt genoemd. Dit is een digitaal instrument voor het bevragen van onze inwoners. Iedere inwoner van Oude IJsselstreek kan zich bij hiervoor aanmelden. Een aantal keer per jaar ontvangen de deelnemers een (digitale) vragenlijst. De vragen hiervoor zijn opgesteld door de gemeente, in samenwerking met onderzoeksbureau Moventum; het onderzoeksbureau dat het inwonerpanel voor ons beheert. De vragenlijsten die zijn ingevuld worden door Moventum verwerkt in een rapport voor de gemeente, dat ook inzichtelijk is voor de deelnemers van het inwonerspanel.

Meedoen is vrijwillig. De inwoner kan na ontvangst van de vragenlijst bepalen of hij deze wil invullen. De ervaring laat echter zien dat de respons hoog is, vaak wel 70%. Dit maakt het, in combinatie met de grootte van het panel (in Bronckhorst bijvoorbeeld meer dan 1.400 leden) een erg interessant onderzoeksmiddel voor kwantitatief onderzoek naar meningen/ervaringen.

Vragen

Heeft u nog vragen over de wijze waarop wij inwoners willen betrekken bij de beleidsvorming in het sociaal domein? Gerben van der Steen beantwoordt deze graag voor u. U kunt hem per mail bereiken (g.vandersteen@oude-ijsselstreek.nl) of telefonisch via ons algemene nummer 0315-292 292.

Met vriendelijke groet,

Bert Kuster, Peter van de Wardt