

5 BOUWSTENEN VOOR EEN STERKE ADVIESRAAD IN HET SOCIAAL DOMEIN



1. Effectief contact met de gemeente

2. Goed contact met inwoners

3. Samenwerken in de raad

4. Gedragen advies geven

5. Inwerken van nieuwe leden

Anne-Wil
Lensen



5 bouwstenen voor een sterke adviesraad

Snelgids voor adviesraden in het sociaal domein

Wat goed...

Dat je deze snelgids hebt aangevraagd.

Of je nu al jaren lid bent van een adviesraad of nog maar net, jouw taak als adviesraadslid is ontzettend belangrijk.

Er wordt door veel professionals hard gewerkt in het sociaal domein. Er gaat veel goed maar de weerbarstige praktijk laat zien dat er nog wel wat te verbeteren valt. Zowel in de krant als op de sociale media hoef je niet lang te zoeken om voorbeelden te vinden waarin er verbetering mogelijk is in het sociaal domein.

De adviesraad kan een mooie rol vervullen om de gemeente (nog) mooier en fijner te maken voor (kwetsbare) inwoners! Daar kan jij aan bijdragen.

Beginnende leden zie ik enthousiast starten. Andere leden zijn al jaren betrokken in de raad. Toch zijn bijna alle raden ook wel eens aan het ploeteren. Dit heeft verschillende oorzaken.

Sommigen zouden graag beter contact hebben met de gemeente, anderen juist met inwoners of soms ook met elkaar. Verbetering stellen we vaak uit. We hebben een volle agenda of hebben weerstand tegen 'het gedoe', wat ons weerhoudt om ermee aan de slag te gaan. En dat is zonde. Een adviesraad kan een geweldige taak vervullen.

Daarom heb ik deze snelgids gemaakt met vijf bouwstenen voor adviesraden.

De eerste drie bouwstenen zijn een hulpmiddel voor betere communicatie met de gemeente, met inwoners óf met elkaar. De andere 2 bouwstenen gaan over het schrijven van een advies en het inwerken van nieuwe leden.

De tips in deze snelgids zijn gebaseerd op ruim 12 jaar ervaring in het ondersteunen van adviesraden (destijds nog Wmo raden) in het sociaal domein. Adviesraden zijn heel divers. Beslis daarom zelf wat bij jouw raad past, pas de bouwstenen toe en sta sterker als adviesraad zodat je (nog) meer kunt betekenen voor inwoners van jouw gemeente.

Ben je er klaar voor? Starten maar!

1. Een goede samenwerking met de gemeente

Herken je de volgende situatie? De adviesraad wordt niet of te laat betrokken bij een onderwerp. Ik krijg deze vraag in verschillende varianten. Soms zijn medewerkers de adviesraad vergeten, soms lijkt het alsof het expres gedaan is en soms hebben beleidsmedewerkers geen tijd om de adviesraad te raadplegen.

De gemeente heeft ons niet om advies gevraagd, hoe kunnen we dit een volgende keer voorkomen?

Voorkom dat je als adviesraad vergeten wordt of te laat wordt betrokken. Hieronder lees je 6 tips.

Tip 1. Vraag een planning op

De gemeente heeft een schema van onderwerpen die de komende tijd aan bod komen. Bijvoorbeeld omdat nieuw beleid wordt gemaakt of omdat beleid na een aantal jaar wordt vernieuwd of geëvalueerd. Deze onderwerpen staan in een planning. Wanneer je deze planning bij de gemeente opvraagt heb je inzicht in welke onderwerpen de komende tijd gaan spelen. Je kunt dan vooraf inwoners raadplegen over dit onderwerp omdat je ruim van te voren weet dat het onderwerp gaat spelen. Zo kan je een gedragen advies geven waarin de inbreng van inwoners centraal staat.

Wanneer je de planning weet kan je tussentijds vragen hoever de gemeente met een bepaald thema is zodat de adviesraad meegenomen wordt in het proces en een adviesaanvraag niet vergeten wordt. Een goede planning helpt de adviesraad en kan gedoe met de gemeente voorkomen.

Tip 2: Het college doet een check

Je kunt met het college (verantwoordelijk wethouder) afspreken dat een nota/ beleidsstuk/ visiestuk (etc.) over onderwerpen in het sociaal domein niet naar de gemeenteraad gaan voordat de adviesraad betrokken is geweest. Dit kan als vast punt door het college worden besproken zodra een stuk bijna richting de gemeenteraad gaat. Op die manier wordt altijd gecheckt of de adviesraad betrokken is geweest. Dit kan je eventueel ook vastleggen in samenwerkingsafspraken.

Tip 3: Samenwerkingsafspraken

Maak met de gemeente samenwerkingsafspraken. Zo weet je wat je van elkaar verwacht en zijn afspraken helder. Als dingen niet helemaal gaan zoals zou moeten dan kan je met elkaar kijken naar de afspraken die gemaakt zijn. Bij veel gemeenten is er wisseling van medewerkers. Als er duidelijke afspraken zijn met de adviesraad kan dit meegenomen worden in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers van de gemeente. Op die manier zijn ook nieuwe medewerkers meteen op de hoogte.

Doordat we nu samenwerkingsafspraken hebben, weten nieuwe medewerkers ook wat de adviesraad doet en worden we op tijd betrokken. En gaat het toch een keer mis dan hebben we veel meer houvast omdat we afspraken hebben gemaakt.

Wat kan er in de samenwerkingsafspraken worden beschreven?

Wat je in de samenwerkingsafspraken beschrijft, verschilt per gemeente. Denk bijvoorbeeld aan:

- Een omschrijving van wat de adviesraad doet;
- Wat de wettelijke kaders zijn;
- Heldere afspraken wie, wanneer de adviesraad betreft. Wordt de adviesraad bijvoorbeeld in een vroeg stadium betrokken of juist wanneer het beleid geschreven is? En wordt de adviesraad betrokken bij nieuw beleid of ook bij (kleine) wijzigingen?
- Wie beslist wanneer de adviesraad wordt betrokken;
- Een beschrijving van het verloop van de adviesfase: Op welk moment moet de adviesraad om advies gevraagd worden? Hoelang de beantwoording mag duren en wat er in elk geval in de beantwoording dient te worden opgenomen.

Kortom je kunt hier alle zaken vastleggen die de adviesraad en de gemeente belangrijk vinden.

Vind je het handig om een voorbeeld te hebben? Mail me via info@anne-willensen.nl. Als ik weet dat veel adviesraden behoefte hebben aan een voorbeeld maak ik een praktisch voorbeeld dat je kunt downloaden op mijn website www.anne-willensen.nl. Dat scheelt adviesraden en gemeenten veel tijd en kan de samenwerking ten goede komen.

Tip 4: Een vaste contactpersoon

Veel adviesraden vinden het fijn om een vaste contactpersoon binnen de gemeente te hebben. Hier kunnen zij terecht met vragen. De contactpersoon kan de adviesraad ondersteunen wanneer dingen niet zo lekker lopen.

Ook hierbij is het belangrijk dat duidelijk is wat er van elkaar verwacht wordt. Gaat de contactpersoon alleen over het proces of ook over de inhoud? Geeft deze persoon antwoord op alle vragen of zorgt hij juist voor verbinding met zijn collega's zodat iedereen het belang van de adviesraad op het netvlies krijgt?

Tip 5: Vraag een lijst van medewerkers in het sociaal domein

Het kan handig zijn om een lijst te hebben van medewerkers met daarbij wie, waarvoor verantwoordelijk is. Zo weet je direct welke onderwerpen er allemaal spelen in het sociaal domein én kan je makkelijk contact zoeken wanneer je een vraag hebt. Je weet dan bij wie je terecht kunt.

Tip 6: Voordelen van de adviesraad

Zorg dat medewerkers van de gemeente het belang van de adviesraad zien. Wanneer een medewerker weet welk voordeel het biedt is hij sneller geneigd om de adviesraad serieus te nemen en te betrekken. Dat komt de samenwerking ten goede. Maak dus duidelijk welk voordeel jouw raad te bieden heeft.

2. Goed contact met inwoners

Goed contact met inwoners is van groot belang.

Je geeft als adviesraad, advies vanuit het perspectief van inwoners. Daarom is het belangrijk om te weten wat er goed gaat maar ook wat er beter kan.

Contact met inwoners kan op veel manieren.

- Persoonlijk contact: zowel met mensen die je kent als met mensen die je nog niet kent.
- Bijeenkomsten organiseren of bezoeken.
- Klankbordgroepen met inwoners die je een aantal keer per jaar bevraagt over een onderwerp.
- Enquêtes; je kunt op internet, gratis enquêtes maken die je online verzendt.
- Interviews; Dit kan zowel persoonlijk, telefonisch als online.
- Bezoek aan een organisatie, instelling of cliëntenraad
- Social media; waarin je laat zien wat je doet of waarin je inwoners oproept om ervaringen te delen.
- Je eigen website; een website maken hoeft niet duur of ingewikkeld te zijn. Je kunt er veel informatie op delen en mensen naar verwijzen voor meer informatie. Veel adviesraden kiezen voor een eigen website om zo te laten zien dat ze onafhankelijk zijn van de gemeente.
- Nieuwsbrief: Een online nieuwsbrief kan je (gratis) maken en verspreiden naar inwoners om te laten zien wat je doet en om mensen te betrekken bij de adviesraad.
- Een flyer, folder of poster die je verspreidt.
- Elke maand of elk kwartaal een artikel in het plaatselijk huis aan huisblad met informatie over de adviesraad.
- Online filmpjes of vlogs.
- Column in de krant of een blog op je website;
- Je kunt de gemeente vragen om in brieven aan inwoners een stuk tekst op te nemen over de adviesraad of je kunt vragen of zij aan een bepaalde groep mensen (bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden) een brief willen sturen namens de adviesraad waarin de adviesraad oproept om ervaringen te delen of mensen uitnodigt voor een bijeenkomst.
- Ook kan je aan organisaties vragen om dit te doen. Bijvoorbeeld een flyer in elk voedselpakket dat door de voedselbank aan inwoners wordt uitgedeeld.

Er zijn nog veel meer manieren waarop je inwoners kunt betrekken. Wil je meer weten over het betrekken van inwoners, het maken van een gratis nieuwsbrief of enquête, of één van de andere bovenstaande onderwerpen? Laat het me weten.

Vraag een gratis 1 op 1 coachingsgesprek aan via www.anne-willensen.nl of laat me weten over welk onderwerp jij een (online) training zou willen ontvangen.

Het is belangrijk dat inwoners weten dat de adviesraad er is en wat deze doet. Op het moment dat je mensen betreft bij onderwerpen is het ook belangrijk om terug te koppelen wat er met inbreng is gedaan. Dit zorgt ervoor dat je laat zien dat je inbreng serieus neemt en op deze manier houdt je inwoners meer betrokken.

3. Goed contact met elkaar

Adviesraden zijn vaak heel divers. Dat is de kracht van veel adviesraden maar soms maakt de diversiteit samenwerken tot een uitdaging.

Ik geef je hieronder 3 tips om contact met elkaar te verbeteren of te versterken

Tip 1: Verwachtingen helder hebben

Om gedoe te voorkomen is het belangrijk om vooraf verwachtingen helder te hebben. Wat verwacht je van elkaar? Is het bijvoorbeeld erg wanneer het éne lid meer bijdraagt aan de advieraad dan de ander? Hoe ga je daarmee om? Welk gezamenlijk doel heb je? Wie doet wat en welke unieke bijdrage heeft elk lid?

Tip 2: Communicatie

Gedoe ontstaat vaak ook omdat leden elkaar niet helemaal goed begrijpen, andere verwachtingen of wensen hebben. Soms kunnen emoties hoog oplopen. Houd jullie gezamenlijke doel voor ogen.

Blijven emoties hoog oplopen?

- Probeer de ander niet te veroordelen met datgene wat je zegt.
- Geef aan welk gedrag je graag zou willen zien en maak dit zo specifiek mogelijk. 'Wat ik graag zou zien is...'
- Check of je de ander goed begrijpt. Dat geeft de ander ruimte om uitleg te geven.
- Geef een boodschap vanuit jezelf dus hoe jij het ervaren hebt en wat iets met jou doet.
- Veroordeel de ander niet. Dus niet 'wat heb ik nou aan jou, ik kan nooit op je rekenen, wat ben jij toch een...'
- Luister aandacht naar de ander en geef in je eigen woorden weer wat je gehoord hebt om te checken of je de ander goed hebt begrepen.
- Stel vragen als je iets niet begrijpt.

Soms is hulp van buiten noodzakelijk om samenwerking te bevorderen. Ook een gezamenlijke 'heidag' of studiedag is aan te bevelen om de neuzen weer dezelfde kant op te krijgen.

Tip 3: Voortgangsgesprek

Sommige voorzitters voeren elk half jaar of elk jaar een voortgangsgesprek met de leden. Daarbij bespreken zij hoe het met het lid gaat, wat gaat er goed en wat er minder goed gaat. Op die manier kunnen leden uitspreken wat ze fijn vinden maar ook waar ze graag verbetering willen in de adviesraad. De wensen en verwachtingen worden aangescherpt en samen kan gewerkt worden aan een fijne adviesraad waarbij iedereen z'n steentje bij kan dragen.

4. Een gedragen advies

Goed contact met inwoners is dus belangrijk om een gedragen advies te geven. Advies kan gevraagd én ongevraagd.

Zoals eerder besproken kan je vooraf aan de gemeente vragen welke adviezen binnenkort op de planning staan. Zo kan je op tijd inwoners raadplegen. Ook kan je hen uitnodigen bij het opstellen van het advies. Maar wat zijn handige stappen om een advies op te stellen?

Ik geef je hieronder een stappenplan om tot een gevraagd advies te komen.

Stap 1: Inventariseer welke inwoners met dit onderwerp te maken hebben. Raadpleeg hen vooraf of nodig hen uit tijdens het opstellen van het advies.

Stap 2: Alle betrokkenen lezen vooraf de stukken door waarover advies wordt gegeven. Iedereen noteert opmerkingen en vragen per hoofdstuk of bladzijde. Is het een ingewikkeld onderwerp? Dan kan je de beleidsmedewerker vragen om vooraf uitleg te geven.

Stap 3: Er wordt een (online) bijeenkomst gepland waarop leden en wellicht anderen betrokken worden bij het opstellen van het advies.

- Tijdens de bijeenkomst geven aanwezigen eerst een algemene indruk.
- Daarna komen opmerkingen en vragen per hoofdstuk of bladzijde aan de orde.

Stap 4: De secretaris bundelt alle punten en verwerkt deze tot een conceptadvies.

- Het conceptadvies wordt geschreven vanuit een positief kritische houding.
- De punten die bij communicatie met de leden aan de orde zijn geweest kunnen deels ook toegepast worden in het advies. Zoals 'Probeer de ander niet te veroordelen met wat je zegt (dus niet, de gemeente luistert nooit naar inwoners), geef zo specifiek mogelijk aan wat je graag zou willen (wij adviseren om ...), enz.'
- Begin het advies met iets positiefs. Kijk naar wat er wel goed gaat. Degene die het stuk geschreven heeft, heeft daar waarschijnlijk veel tijd in gestoken. Een compliment ontvangen is prettig en komt de samenwerking vaak ten goede.
- Kopjes en alinea's maken een advies leesbaarder. De zinnen waarin je, je daadwerkelijke advies geeft, kan je onderstrepen om er nog meer nadruk op te leggen.

Stap 5: Als het conceptadvies klaar is, wordt deze aan alle betrokkenen toegezonden. Iedereen kan nog een laatste op- of aanmerking aanvullen en de secretaris past dit aan.

Stap 6: Het definitieve advies is klaar en kan naar het college van burgemeester en wethouders.

Naast gevraagd advies kan je ook ongevraagd advies geven.

Een ongevraagd advies wordt meestal gegeven nadat signalen zijn binnengekomen. Het is handig om vooraf af te spreken op welk moment een signaal voldoende is om een ongevraagd advies te geven. Bij één signaal geven de meeste adviesraden nog geen ongevraagd advies. Toch kan dit wel een topje van de ijsberg zijn.

Onderstaande punten kunnen helpend zijn om te bepalen of de adviesraad ongevraagd advies wil uitbrengen.

- Is de gemeente verantwoordelijk of kan de gemeente verantwoordelijkheid nemen bij dit onderwerp?
- Is het signaal meerdere keren binnengekomen?
- Kan het belang van de inwoner in dit signaal voldoende onderbouwd worden?
- Wil de adviesraad stappen zetten? En zo ja, welke stappen?
- Wil je hierover in gesprek met de verantwoordelijk ambtenaar of de wethouder of geef je schriftelijk ongevraagd advies?

Soms is het bespreken van een signaal voldoende om de gemeente in actie te laten komen. Op andere momenten is een ongevraagd advies een stap in de goede richting. Het hangt af van de urgentie, de hoeveelheid signalen en andere zaken of en zo ja, hoe, de adviesraad een ongevraagd advies geeft. Advies kan formeel via een brief gegeven worden maar natuurlijk ook op andere manieren zoals een filmpje of een ludieke actie. Het is in elk geval goed om vooraf na te denken wanneer de adviesraad in actie komt.

We zijn enthousiaste leden en kregen een signaal van een aanbieder dat veel van hun cliënten problemen ervaren n.a.v. veranderingen in het beleid van de gemeente. Het leek ons urgent en de directeur leek zo oprecht geïnteresseerd en betrokken. Onze adviesraad had vooraf niet gecheckt of het klopte en onvoldoende het belang van de inwoners in beeld. We kwamen op voor een aanbieder en niet voor de inwoner. Die fout willen we niet nogmaals maken. We gaan nu écht in gesprek met inwoners en soms hebben inwoners en aanbieders dezelfde belangen maar dat hoeft natuurlijk niet. Onze adviesraad denkt nu in elk geval 2 keer na voordat we een ongevraagd advies geven!

Twee uitspraken van adviesraadsleden n.a.v. het geven van ongevraagd advies

‘Onze raad gaf eerst alleen gevraagd advies. Nu maken we onze eigen agenda. We beslissen aan het begin van het jaar waarover we willen adviseren. We stellen dit bij wanneer het nodig is maar willen geen verlengstuk van de gemeente zijn. We willen zelf nadenken en onze eigen plannen maken. Pro-actief in plaats van alleen reageren op stukken van de gemeente’.

‘We kregen een schrijnend signaal over jeugdzorg. We hadden hier zelf geen ervaring mee en dachten dat het slechts één voorbeeld was. Maanden later bleek dat heel veel kinderen en jongeren hiermee te maken hadden. Nu onderzoeken we veel sneller of een signaal een topje van de ijsberg is. We nemen inwoners nu meer serieus.’

5. Inwerken van nieuwe leden

Voor nieuwe leden kan het adviesraadswerk complex zijn. Er komt veel op hen af. De onderwerpen zijn divers en de verschillen tussen leden zijn groot. Dit is goed en helpt om een sterke raad te vormen maar het is belangrijk om voldoende tijd te besteden aan het inwerken van nieuwe leden.

Tip 1. Begin op tijd met het werven van nieuwe leden

Neem ruim de tijd om nieuwe leden te werven. Om nieuwe leden te werven is het belangrijk om zichtbaar te zijn. Wanneer inwoners weten dat de adviesraad er is, en dat je als lid écht verschil kunt maken dan maakt dat de adviesraad aantrekkelijk.

Tip 2: Reserveleden

Sommige adviesraden werken met 'reserveleden'. Dit zijn leden die meekijken en meepraten maar nog geen lid zijn. Veel mensen vinden het fijn om niet direct 'ergens aan vast te zitten'. Vaak hebben inwoners onvoldoende beeld wat er van hen verwacht wordt als lid van een adviesraad. Als reservelid mag je meekijken en meedoen en word je ingewerkt. Hierdoor heeft de adviesraad een paar 'extra handen' om hun taak te vervullen en zodra een ander lid de adviesraad verlaat kan de plek worden opgevuld door het reservelid, als het reservelid én de adviesraad dit beiden zien zitten. Het reservelid is dan al ingewerkt, weet wat de bedoeling is en kan direct aan de slag.

Tip 3: Interesse en verwachtingen

Voordat iemand daadwerkelijk lid wordt of wanneer deze nog maar net lid is, is het belangrijk om verwachtingen van elkaar helder te hebben. Wat verwachten jullie van elkaar? Wat wil het nieuwe lid graag bereiken met de adviesraad? Welke bijdrage kan iemand wel of juist niet leveren? Welke ervaring brengt iemand mee?

Tip 4: Maatje

Er komt veel af op nieuwe leden. Een lid dat al langer lid is, kan fungeren als maatje. Dit is een aanspreekpunt voor het nieuwe lid en het maatje kan houvast geven. Dit geeft ook een welkom gevoel. Er is iemand die jou ziet en je helpt als je door de bomen het bos even niet meer ziet.

Tip 5: Informatie voor nieuwe leden

Ook een inwerkmap of bestand met interessante informatie kan helpen om het nieuwe lid wegwijs te maken.

Tip 6: Scholing

Adviesraden hebben meestal budget voor scholing. Zowel voor nieuwe leden als voor leden die al langer lid zijn is het interessant om af en toe bijgeschoold te worden.

Wil je meer informatie over een cursus voor nieuwe leden, of is er een ander onderwerp waar je meer informatie over wilt ontvangen? Bij meerdere aanvragen kan het zijn dat ik een (online) cursus start. Dus laat het me weten via info@anne-willensen.nl. Dan blijf je op de hoogte!

Tot slot...

Ik hoop dat je deze snelgids waardevol vond. Hij is bedoeld als Quick Start en geeft je praktische aanknopingspunten.

Heb je nog vragen of is iets niet helemaal duidelijk? Geen nood. Ik kom snel bij je terug met nog meer waardevolle adviezen en verhelderende voorbeelden.

Ik ben Anne-Wil Lensen

Als ondersteuner en adviseur help ik adviesraden, gemeenten en de provincie om inwoners te betrekken bij beleid en uitvoering. Daar hebben inwoners veel profijt van maar ook degene die beleid maakt. Mensen voelen zich gehoord en geld wordt beter besteed. Dit lijkt behoorlijk idealistisch maar dat hoeft het niet te zijn.

Je kent zelf ongetwijfeld voorbeelden van dingen die zonde zijn van het geld en waar mensen niet zoveel aan hadden. Dus inspraak van inwoners komt de kwaliteit van zorg en hulp vaak ten goede en zorgt dikwijls ook voor kostenbesparing. Dát is de mooie opbrengst van participatie en medezeggenschap. Ik help adviesraden en hun gemeente daar graag bij!



Wil je meer informatie of een gratis één op één coachingsgesprek aanvragen? Kijk op www.anne-willensen.nl voor meer informatie.