

Gemeenteraad Harderwijk  
t.a.v. raadsfractie PvdA Harderwijk en GroenLinks  
Postbus 149  
3840 AC Harderwijk

datum: 12 februari 2025  
ons kenmerk: 02430000203729 / 02430000708887  
uw brief van: 13 januari 2025  
uw kenmerk:  
onderwerp: Beantwoording van schriftelijke vragen conform artikel 32 van de organisatieverordening over pilot cliëntenraden sociaal domein

Geachte mevrouw Noordennen en mevrouw Hollanders,

Op 13 januari 2025 heeft u vragen gesteld over de pilot Cliëntenraad Sociaal Domein. Met deze brief beantwoorden wij de door u gestelde vragen.

U schetst de situatie als volgt:

*"Het College heeft na een pilot besloten niet door te gaan met de Cliëntenraad Sociaal Domein. De Cliëntenraad Sociaal Domein is bedoeld om de belangen van cliënten binnen het sociaal domein te vertegenwoordigen. De cliëntenraad adviseert de gemeente zowel gevraagd als ongevraagd over beleidsmaatregelen die invloed hebben op de cliënten. Het doel van de cliëntenraad is om de stem van cliënten te laten horen bij het ontwikkelen van beleid en het verbeteren van de dienstverlening. Onze fracties verbazen zich over het stopzetten van de pilot, omdat nu de signalen van de doelgroep verloren dreigen te gaan."*

Op 2 december 2021 heeft de gemeenteraad Harderwijk een motie aangenomen bij het vaststellen van het nieuwe beleid voor Bestaanszekerheid. Het college werd in de motie verzocht zich in te zetten voor het oprichten van een cliëntenraad sociaal domein, en daarin te streven naar een afspiegeling van inwoners die te maken hebben met het sociaal domein. Op 31 augustus 2022 is de gemeenteraad Harderwijk middels een raadsinformatiebrief (02430000112260 / 02430000376582) geïnformeerd over de voortgang van de motie.

Er is uitvoering gegeven aan de motie op basis van deze opzet. De pilot cliëntenraad is na de laatste bijeenkomst geëvalueerd. Met de resultaten van de evaluatie heeft het college besloten geen vervolg te geven aan de pilot cliëntenraad.

organisatie eenheid: Domein Sociaal  
behandeld door: R. Spaan  
telefoonnummer: 085 1108 789  
bijlage(n):

Havendam 56  
Correspondentieadres:  
Postbus 149  
3840 AC Harderwijk  
T 0341 411 911  
E [info@harderwijk.nl](mailto:info@harderwijk.nl)  
W [harderwijk.nl](http://harderwijk.nl)  
B NL44 BNGH 0285 0033 13

De gemeenteraad is door middel van een raadsinformatiebrief (02430000186331 / 02430000644897) op de hoogte gebracht van de evaluatie.

**Vraag 1:**

De e-mail om je aan te melden voor de cliëntenraad is niet naar alle cliënten van Meerinzicht gestuurd. Wat is de reden hiervoor?

**Antwoord 1:**

De verwerking van persoonsgegevens bij het Domein Sociaal worden gedaan voor de uitvoering van een wettelijke taak. Het is daarbij niet vanzelfsprekend om deze gegevens ook voor andere doeleinden te kunnen gebruiken. Een van de basisprincipes van de AVG is het subsidiariteitsbeginsel, wat inhoudt dat geen persoonsgegevens worden gebruikt indien dat niet strikt noodzakelijk is. Derhalve is er gekozen om voor het benaderen van de doelgroep verschillende andere communicatiemiddelen in te zetten. In de raadsinformatiebrief (02430000186331 / 02430000644897) is nader uitgewerkt hoe de werving is vormgegeven. Hiermee zijn geen persoonsgegevens gebruikt, maar is de doelgroep wel aangesproken.

**Vraag 2:**

In de krant wordt gesteld dat er een verminderde behoefte aan deelname zou zijn. Op welke gegevens is deze uitspraak gebaseerd?

**Antwoord 2:**

Zoals in de raadsinformatiebrief (02430000186331 / 02430000644897) is benoemd, kan het lage aantal aanmeldingen mogelijk te herleiden zijn naar een verminderde behoefte van cliënten om mee te denken met de gemeente. In de raadsinformatiebrief werd verwezen naar het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo blijkt dat cliënten tevreden zijn met de zorg en ondersteuning van de gemeente. Deze hoge tevredenheid zagen we ook in eerdere jaren en is stabiel gebleven. Tevens heeft een rekenkameronderzoek in Harderwijk uit 2023 aangetoond dat cliënten van de Wmo tevreden zijn over de toegang.

De tevredenheid van cliënten onder de Participatiewet wordt, in opdracht van Inclusief Groep, uitgevoerd door Keurmerk Blik op Werk. In de afgelopen jaren is de tevredenheid onder cliënten gemiddeld met een ruime voldoende beoordeeld. Het CJG maakt op de Noord-Veluwe gebruik van de methodiek van Q4C (Quality for Children). Met deze methodieken bevragen zowel ouders als jeugdigen elkaar op de kwaliteit van zorg. De participanten bepalen zelf de thema's van dit kwaliteitsonderzoek. De afgelopen jaren laten de resultaten van deze methoden zien dat cliënten tevreden zijn over de hulp die zij van het CJG ontvangen.

De klanttevredenheid blijkt ook uit het lage percentage beschikkingen waartegen bezwaar wordt gemaakt. Daarnaast zijn er in Harderwijk al veel manieren waarop inwoners kunnen meedenken met de gemeente. Deze mogelijkheden zijn in de raadsinformatiebrief nader toegelicht.

**Vraag 3:**

Hoe groot is de cliëntengroep die heeft deelgenomen aan het ervaringsonderzoek? Is deze groep representatief voor de drie onderdelen van het sociaal domein?

### **Antwoord 3:**

Het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo wordt door Meerinzicht uitgevoerd onder cliënten woonachtig in Ermelo, Harderwijk en Zeewolde. Het onderzoek bestaat uit een steekproef van circa 600 cliënten. De steekproef is hiermee representatief voor cliënten binnen de Wmo.

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek vanuit de Jeugdwet en de Participatiewet hebben gemeenten meer ruimte om het onderzoek naar eigen inzicht vorm te geven. Daarom is er in Harderwijk gekeken naar de lokale situatie, en op basis daarvan zijn de onderzoeken vormgegeven. De klanttevredenheid onder cliënten in de Participatiewet is de afgelopen jaren uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia. De grootte van de responsgroep verschilt per onderzoeksvraag en per jaar. Het onderzoeksbureau concludeerde dat er voldoende respons was onder cliënten in de Participatiewet op de onderzoeksvragen. Voor cliënten in de Jeugdwet is gekozen voor een meer persoonlijke en kwalitatieve benadering voor het onderzoek. Met deze methode is de manier van meten in aantal lager, maar sluit deze wel goed aan bij ouders en jeugdigen. Gedurende de jaren dat dit onderzoek is uitgevoerd, is de groep aan respondenten op de Noord-Veluwe zodanig groot dat deze representatief is voor cliënten binnen de Jeugdwet.

### **Vraag 4:**

Bijeenkomst 1 was informatief, bijeenkomst 2 was bedoeld om ervaringen uit te wisselen en bijeenkomst 3 was een evaluatie. Is drie bijeenkomsten niet te weinig om een pilot te evalueren en af te schrijven als "werkt niet"?

### **Antwoord 4:**

Zoals in de raadsinformatiebrief van 31 augustus 2022 (02430000112260 / 02430000376582) is benoemd, is de cliëntenraad als een onafhankelijk platform opgericht. Dit betekent dat de cliëntenraad los stond van de gemeentelijke organisatie. Cliënten konden zelf bespreekpunten aandragen en contact leggen met de achterban. De cliëntenraad werd wel ondersteund door een onafhankelijk gespreksleider, notulist en een ambtelijke secretaris. De cliëntenraad is in totaal vier keer bijeengekomen. Tijdens de eerste bijeenkomst werden de leden kort geïnformeerd over de cliëntenraad. Tijdens de vierde bijeenkomst was er, naast de terugkoppeling door Meerinzicht en de Adviesraad Sociaal Domein, ruimte voor de dialoog tussen de cliënten. Dit gaf de cliënten voldoende ruimte om hun ervaringen en ideeën met elkaar uit te wisselen.

Er wordt in de raadsinformatiebrief van 4 september 2024 (02430000186331 / 02430000644897) benoemd dat er geen vervolg wordt gegeven aan de pilot cliëntenraad, met een toelichting waarom dit besluit is genomen.

### **Vraag 5:**

Welke maatregelen gaat het College nemen om een cliëntenraad op te zetten die wél kans van slagen heeft?

### **Antwoord 5:**

We blijven het belangrijk vinden dat inwoners van Harderwijk en Hierden mee kunnen doen en denken in de samenleving. Daarom houden wij vast aan de bestaande manieren waarop dit gebeurt. Deze mogelijkheden zijn in de raadsinformatiebrief (02430000186331 / 02430000644897) nader toegelicht.

Naast deze mogelijkheden participeert gemeente Harderwijk ook in nieuwe initiatieven waarop aan inwoners wordt gevraagd mee te denken met de gemeente. Een voorbeeld hiervan is het lezersonderzoek van de pilot 'Gemeentelijke Monitor Begrijpelijke Teksten'. Het doel van deze pilot is om methodes te gebruiken die de teksten naar inwoners begrijpelijker maken.

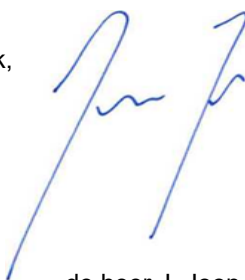
Op basis van de uitkomsten van de evaluatie van de pilot en de diverse bestaande mogelijkheden tot participatie, horen wij bij cliënten geen aanvullende behoefte aan het opzetten van een nieuwe vorm van cliëntenraad.

Wij gaan ervan uit dat wij hiermee uw vragen hebben beantwoord. Mocht u toch nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met mevrouw R. Spaan van Domein Sociaal via [r.spaan@meerinzicht.nl](mailto:r.spaan@meerinzicht.nl) of telefoonnummer 085 1108 789.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Harderwijk,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Klaassen', with a large, sweeping flourish underneath.

de heer C. Klaassen  
loco-secretaris

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Joon', with a large, sweeping flourish underneath.

de heer J. Joon  
burgemeester