



Lokale cliëntenraden in beeld

April 2009



*Organisatie- en adviesbureau voor
sociale projectontwikkeling, vraagsturing en participatie*



Landelijk overleg cliëntenraden Sociale Zekerheid

Lokale cliëntenraden in beeld

April 2009

Het Landelijk overleg cliëntenraden Sociale Zekerheid (LocSZ) liet in april 2009 een enquête uitvoeren door bureau AanZ, onder lokale cliëntenraden en cliëntenplatforms om op een aantal aspecten de stand van zaken in kaart te brengen. De belangrijkste aanleiding daarvoor is het feit dat per 1 januari 2004 de WWB werd ingevoerd en dat in het kader daarvan nadere verplichtingen aan gemeenten worden gesteld voor het inrichten en faciliteren van cliëntenparticipatie. Dit is geregeld in artikel 47 WWB. LocSZ wilde opnieuw de stand van zaken inventariseren om te kunnen vaststellen of de invoering van de WWB tot verbetering van de lokale cliëntenparticipatie heeft geleid.

Het onderzoek betreft een herhalingsonderzoek en is grotendeels gebaseerd op dezelfde vragenlijst als in maart 2006, maart 2005 en november 2003. Daarmee kan een ontwikkeling in beeld worden gebracht. Dit weerspiegelt zich in de vele tabellen waarin de cijfers van deze vier onderzoeken naast elkaar worden gepresenteerd.

Evenals in 2006 is een onderscheid gemaakt in de presentatie tussen gemeentelijke en regionale cliëntenraden. De aanleiding daartoe is de toename van het aantal regionale raden, de trend van opschaling van het beleidsniveau van gemeente naar regio op tal van terreinen. Voor een deel gebeurt dat via gemeentelijke samenwerking maar ook door het fuseren van gemeentelijke sociale diensten. Gemeentelijke samenvoegingen lijken dat beeld niet weer te geven – het blijft immers één gemeente – maar de schaal wordt wel aanzienlijk groter.

Het onderzoek

Voor het onderzoek werd voor het eerst een digitale vragenlijst uitgezet via de verzendlijst van de LocSZ Nieuwsbrief.

De respons bedroeg 62 bruikbare formulieren. Daarbij moet worden aangetekend dat veel cliëntenraden (21) functioneren in een regionaal verband van gemeenten, al dan niet in relatie tot een intergemeentelijke sociale dienst (ISD). Dit betreft 11 respondenten. Dit betekent dat ruim boven de honderd gemeenten in dit onderzoeksresultaat zijn vertegenwoordigd (een kleine 25%).

Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van vorige onderzoeken (maart 2006, maart 2005 en november 2003).

LocSZ is dank verschuldigd aan Catrinus Egas van bureau AanZ voor het kosteloos uitvoeren van het onderzoek en aan Sjoerd Aerts voor de digitale vormgeving en verzending. Aangezien LocSZ het nog steeds zonder enige subsidie moet stellen, was het rapport zonder deze bijdragen niet tot stand gekomen.

Trix van Kuilenburg,
Voorzitter LocSZ

Samenvatting

Cliëntenraad WWB verplicht?

Alle respondenten geven aan dat een cliëntenraad wordt voorgeschreven in de verordening van hun gemeente. Maar niet overal is deze ook aanwezig. In drie van de vier gemeenten waar geen cliëntenraad WWB bestaat is deze opgenomen in een WMO-adviesraad.

Regionalisering

In de praktijk kan een tendens tot regionalisering worden waargenomen. Gemeenten stemmen hun beleid op elkaar af of laten het beleid door een regionale sociale dienst uitvoeren. We stelden daarover enkele vragen en dat leidde tot de volgende uitkomsten.

- Tweederde van de respondenten geeft aan dat hun gemeente regionale samenwerking kent op het terrein van de WWB.
- Die regionale samenwerking heeft in ruim de helft van de gevallen (55%) betrekking op een intergemeentelijke sociale dienst (ISD) en in een kwart van de gevallen in zowel een ISD als een regionale cliëntenraad.
- Bijna een op de vijf respondenten betreft een regionale cliëntenraad.

Bevoegdheden en invloed van de cliëntenraad

Gemeentelijke cliëntenraden blijken volgens de verordening met name een adviesrelatie te hebben met het college van B&W (92%). In de praktijk is dat minder het geval (88%). Maar hoewel de meeste gemeentelijke cliëntenraden hun adviezen in verschillende richting afgeven, adviseren zij in 12% van de gevallen alleen B&W. Het beeld is dat zij in meerderheid vooral of uitsluitend een bestuurlijke adviesrol vervullen. Daar staat tegenover dat 55% zowel B&W als de sociale dienst adviseert en dat 6% uitsluitend de sociale dienst adviseert.

Iets meer dan de helft heeft een formele adviesrelatie met de gemeenteraad en nog iets meer cliëntenraden (59%) gebruiken die mogelijkheid ook.

Bij regionale cliëntenraden is dat beeld anders. Ook hier komt volgens de verordening een mix van adviesadressen voor. In tweederde van de gevallen betreft dat de colleges van B&W en in ruim de helft de ISD en de gemeenteraden.

Van de regionale cliëntenraden adviseert 18% in de praktijk uitsluitend de colleges van B&W en dat is anderhalf maal zoveel als bij de gemeentelijke cliëntenraden.

De regionale cliëntenraden blijken in ruim een derde (36%) van de gevallen zowel de colleges van B&W als de ISD te adviseren.

Ruim een kwart (27%) adviseert uitsluitend de ISD.

Resultaat van de advisering

Gemeentelijke cliëntenraden melden dat hun advies in ruim tweederde van de gevallen (69%) wordt verwerkt in beleidsnota's. In 2006 was dat aanzienlijk vaker het geval (78%).

Als het advies wordt afgewezen gebeurt dat in ruim een kwart van de gevallen (27%) op gemotiveerde wijze. Ook dit was in 2006 aanzienlijk vaker het geval (37%).

Slechts 8% meldt dat het advies doorgaans niet wordt gebruikt (was 6% in 2006) en 6% meldt dat de cliëntenraad daar niet over wordt geïnformeerd (was 3,4% in 2006).

Het beeld is bij de gemeentelijke cliëntenraden ten opzichte van 2006 over het geheel dus verslechterd. Het beeld van 2006 kwam vrijwel overeen met dat van 2005. Hier is dus sprake van een trendbreuk.

Niettemin is ruim driekwart (78,5%) van de gemeentelijke cliëntenraden tevreden tot zeer tevreden over het resultaat van de advisering. En dat is opmerkelijk genoeg bijna een verdubbeling van de score in 2006 (78,5% versus 42,4%)! In 2006 was bijna de helft (45,8%) van de gemeentelijke cliëntenraden matig tevreden. In 2009 is dat 17,6%. Ook het aantal ontevreden cliëntenraden is iets afgenomen van 5% naar 3,9%.

Bij regionale cliëntenraden is het beeld afwijkend. Hun adviezen worden minder verwerkt in nota's (55%), maar dat kan voor een belangrijk deel worden verklaard doordat ze minder vaak een adviesrol hebben ten opzicht van B&W en vaker zijn gericht op de uitvoerende dienst. Hun adviezen worden vaker gemotiveerd afgewezen dan die van gemeentelijke cliëntenraden.

Het beeld is dus dat regionale cliëntenraden minder invloed lijken te hebben dan gemeentelijke cliëntenraden. Een verklaring hiervoor kan liggen in het feit dat adviezen van gemeentelijke cliëntenraden vaak verplicht zijn in besluitvormingsprocessen. Regionale cliëntenraden hebben daar minder mee te maken en kennelijk kan een uitvoerende dienst adviezen gemakkelijker naast zich neerleggen, zelfs zonder daar verantwoording over af te leggen.

Als we de uitkomst vergelijken met die van 2006, dan zien we een grote afname bij de verwerking in nota's (55% nu tegenover 71,4% in 2006). Dat duidt dus op een grote afname qua invloed. Aanzienlijk minder regionale cliëntenraden melden echter dat zij daarover niets terughoren (9% nu tegenover 19% in 2006). De overige scores zijn vrijwel gelijk aan die van 2006. Het algemene beeld is dus dat er door de ISD en/of gemeenten beter verantwoording wordt afgelegd over wat er met het advies gebeurt, maar dat de adviezen veel minder worden verwerkt dan in 2006.

Regionale cliëntenraden zijn dan ook aanzienlijk minder tevreden dan de gemeentelijke. (45,5% tegenover 78,5%). Daartegenover zijn regionale cliëntenraden aanzienlijk vaker matig tevreden (45,5% tegenover 17,6%) en twee maal zo vaak ontevreden (9% tegenover 3,9%). In vergelijking met 2006 is er op het punt van tevredenheid bij de regionale cliëntenraden weinig veranderd.

Terreinen waarop wordt geadviseerd

Nagenoeg alle respondenten geven aan dat op het gebied van minimabeleid wordt geadviseerd. Dat is een vergelijkbaar beeld als in 2006 en 2005.

Advisering op het terrein van handhaving is iets afgenomen maar scoort nog wel steeds hoog. Een groot deel van de cliëntenraden adviseert, naast minimabeleid, vooral op het gebied van sociale activering en uitstroombesluit. Er is zelfs sprake van een flinke toename: bij regionale cliënten van zo'n 10% en op het gebied van uitstroombesluit bij gemeentelijke cliëntenraden zelfs 20%!

Op het gebied van gehandicaptenbeleid, ouderenbeleid, gezondheidsbeleid en WVG zien we bij gemeentelijke cliëntenraden een grote teruggang, maar dat wordt deels weer gecompenseerd door de grote toename op de terreinen WMO (van 3,5% naar 21,6%!) en welzijnsbeleid (van 35% naar 45%). In veel gemeenten zijn inmiddels WMO-adviesraden ingesteld die een groot deel van dit terrein voor hun rekening nemen.

Het is zeer opvallend dat bij de regionale cliëntenraden deze adviesterreinen juist enorm zijn toegenomen; niet alleen de WMO maar ook gehandicaptenbeleid, ouderenbeleid, welzijn en gezondheid. Dat is des te opvallender aangezien we bij voorgaande vragen hebben gezien dat regionale cliëntenraden, meer dan gemeentelijke, zijn gericht op de uitvoerende sociale dienst.

Zowel bij gemeentelijke als regionale cliëntenraden werd op de terreinen ketendienstverlening en WSW niet gescoord in 2006 en 2005. Gemeentelijke cliëntenraden scoren in 2009 35 – 40% op deze terreinen en regionale cliëntenraden 20 -30 %.

Tijdigheid en bruikbaarheid van de beleidsinformatie voor advisering

Slechts iets meer dan een vijfde van de gemeentelijke cliëntenraden ontvangt de benodigde informatie tijdig. Dat was in 2006 nog bijna 10% meer; een grote achteruitgang dus.

Daar staat een toename van ook 10% tegenover op de score 'niet altijd' (70,6% versus 61%).

Bijna 80% van de gemeentelijke cliëntenraden ontvangt de informatie niet altijd of zelfs nooit op tijd.

Bij de regionale cliëntenraden is de situatie aanzienlijk ongunstiger en bovendien ook nog verslechterd ten opzichte van 2006. Slechts 9,1% ontvangt de informatie tijdig (was 14,3%) en 91% niet altijd of nooit op tijd (was 76%)!

Opmerkelijk is dan ook dat ook hier de tevredenheid van cliëntenraden is toegenomen. De cliëntenraden zijn in bijna tweederde van de gevallen (63%) tevreden over de leesbaarheid en bruikbaarheid van de informatie. Een derde (34%) is matig tevreden. Deze scores waren in 2006 resp. 55% en 36%.

Uit de toelichting op de matige tevredenheid blijkt dat de taal vaak te ambtelijk en juridisch is, de stukken niet duidelijk zijn en de tijd te kort. Ook wordt geklaagd dat de cliëntenraad het allemaal zelf moet uitzoeken.

Uit de toelichting bij tevreden blijkt dat het ook anders kan. De informatie is dan kort en duidelijk, soms na aandringen van de cliëntenraad, en op verzoek worden de stukken toegelicht. Ook worden cliëntenraadsleden bedrevener in het lezen van de stukken. Het is echter niet bekend of dat laatste een algemeen beeld is.

Uitnodigingen voor gemeentelijke bijeenkomsten

Uitnodigingen voor commissievergaderingen zijn vrij gebruikelijk. Voor gemeentelijke cliëntenraden is dat vaker het geval (52,9%) dan voor regionale cliëntenraden (27,3%). Bij regionale cliëntenraden is er sprake van een terugloop van 42,9% in 2006 naar 27,3% in 2009.

Opmerkelijk is dat gemeentelijke cliëntenraden aanzienlijk vaker een uitnodiging krijgen voor het bijwonen van een gemeenteraadsvergadering dan in 2006 (39,2% versus 18,6%).

Bij regionale cliëntenraden is ook hier weer sprake van een terugloop (36,4% versus 42,9%)

Vergeleken met 2005 krijgen zowel gemeentelijke als regionale cliëntenraden aanzienlijk minder uitnodigingen voor het bijwonen van gemeenteraadsvergaderingen en commissievergaderingen.

Uitnodigingen voor bijeenkomsten van politieke partijen en bewonersbijeenkomsten zijn aanzienlijk toegenomen, zowel bij gemeentelijke als bij regionale cliëntenraden. Dat lijkt er op te duiden dat de oriëntatie van de cliëntenraden begint te verschuiven en men zich meer gaat richten op (meer) publieke bijeenkomsten. De aantallen respondenten zijn echter niet significant genoeg om daar al te harde conclusies aan te verbinden.

De samenstelling van de cliëntenraad

Bij bijna tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden gaat het om een combinatie van individuele cliënten, vertegenwoordigers van belangenorganisaties en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. In 2006 was dat nog driekwart. Dat verschil wordt vooral veroorzaakt door een terugloop van de drie groepen, maar in het bijzonder de vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties (min 6%).

Opvallend is dat het aandeel vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties in regionale cliëntenraden juist enorm is toegenomen (van 38% naar 91%)! Daar staat een grote terugloop van vertegenwoordigers van belangenorganisaties tegenover (min 13%). De combinatie van de drie groepen komt bij regionale cliëntenraden nog maar in iets meer dan de helft van de gevallen voor (54,5%), terwijl dat in 2006 nog bijna driekwart was.

Het aantal cliëntenraden dat alleen uit individuele cliënten bestaat is in vergelijking met 2005 en 2006 teruggelopen van 12% via 10,3% naar 8,1%.

Het percentage cliëntenraden waarin geen individuele cliënten zijn vertegenwoordigd is ten opzichte van 2006 redelijk stabiel gebleven (resp. 7,8% en 9,1%).

Waar het de vertegenwoordigers van belangenorganisaties en maatschappelijke organisaties betreft, gaat het in verreweg de meeste gevallen om vrijwilligers, in mindere mate zijn ze zelf cliënt. In minder dan 20% van de cliëntenraden zijn ook betaalde krachten vertegenwoordigd.

Ten opzichte van 2006 zijn er geen significante wijzigingen opgetreden.

Werving en benoeming van cliëntenraadsleden

Evenals in 2005 blijft het moeilijk om cliëntenraadsleden te werven, vooral onder cliënten. Tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden worstelt met dat probleem. Regionale cliëntenraden zelfs allemaal. Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat een lichte afname, maar bij de regionale cliëntenraden een forse toename (plus 24%).

In nagenoeg alle gevallen benoemt de cliëntenraad zelf zijn leden of levert een bindende voordracht, zo blijkt althans uit deze respons.

Vergoedingsregelingen

Het aantal cliëntenraden dat geen vergoedingen kent is ten opzichte van 2006 aanzienlijk afgenomen van 11,3% naar 3,2% voor alle cliëntenraden.

Leden van de regionale cliëntenraden ontvangen allemaal een vergoeding voor gemaakte kosten. Dat is bijna een verdubbeling (was 57%). Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat slechts 51% al is dat wel een toename met bijna 8% ten opzichte van 2006.

Leden van gemeentelijke cliëntenraden ontvangen echter weer vaker een vast bedrag per maand dan die van een regionale cliëntenraad (33,3% versus 18,2%). Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat een lichte stijging ten opzichte van 2006 (plus 4,5%). Bij regionale cliëntenraden is het een lichte afname (min 5,6%).

De vorm van vacatiegelden scoort lager (25,8% voor alle cliëntenraden) dan in 2006 (30%) en 2005 (37%).

Bij gemeentelijke cliëntenraden gaven 8 respondenten (16%) aan dat zowel een vast bedrag per maand of vacatiegeld wordt verstrekt als een vergoeding voor gemaakte kosten. Bij regionale cliëntenraden is dit bij 45,5% het geval.

Voorzitterschap en benoeming

Tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden heeft een onafhankelijke voorzitter. Dat komt overeen met 2006 en 2005.

Bij de regionale cliëntenraden gaat het om ruim eenderde van de gevallen. Daar is sprake van een afname van 16% ten opzichte van 2006 en zelfs 30% ten opzichte van 2005.

De voorzitter wordt bij gemeentelijke cliëntenraden en bij de regionale cliëntenraden in nagenoeg alle gevallen rechtstreeks door de cliëntenraad benoemd (resp. 55% en 73%) of op voordracht van de cliëntenraad (resp. 41% en 27%). In 2006 ging deze benoeming in veel gevallen nog buiten de cliëntenraad om (resp. 45% en 19%).

Werkplan en onderwerpen

De cliëntenraden werd gevraagd of zij vooruit onderwerpen plannen die zij aan de orde willen stellen of waarover zij willen adviseren en in het kader waarvan zij activiteiten willen ondernemen. Vaak is dit ook een basis voor een begroting en het toewijzen van een budget.

Van alle cliëntenraden heeft 51,6% een werkplan. Dat is aanzienlijk meer dan in 2006 (43,8%). Die toename komt grotendeels voor rekening van de regionale cliëntenraden (plus 25%). De stijging is bij gemeentelijke cliëntenraden echter ook aanzienlijk (plus 12,5%).

Regionale cliëntenraden hebben aanzienlijk vaker een werkplan dan gemeentelijke raden (73% versus 55%).

Van de gemeentelijke cliëntenraden zonder werkplan geeft bijna 20% aan daar het nut niet van in te zien en bijna 8% geeft aan over onvoldoende deskundigheid te beschikken om een werkplan op te stellen. Eveneens bijna 8% geeft aan een werkplan in ontwikkeling te hebben.

Zowel bij gemeentelijke als regionale cliëntenraden wordt onveranderd over een breed spectrum van onderwerpen overleg gevoerd. De meeste onderwerpen scoren daarbij ook onveranderd hoog (80 – 100%). Bij de meeste onderwerpen is dan ook niet sprake van significante veranderingen.

Bij gemeentelijke cliëntenraden is de aandacht voor nieuw beleid aanzienlijk toegenomen in vergelijking met 2006 (96% tegenover 85%). Mogelijk ligt hier een relatie met nieuwe beleidsterrein als de WSW en Inburgering. Beide onderwerpen laten een opmerkelijke toename zien. Inburgering een verdubbeling van 27% naar 53%. WSW komt nieuw binnen met ruim 37%. Ook de Wmo is een terrein dat meer aandacht vraagt in de zin van nieuw beleid.

Bij regionale cliëntenraden scoort nieuw beleid aanzienlijk lager dan in 2006 (82% versus 95%). Daar staat echter een enorme toename tegenover van de ontwikkeling sociale zekerheid (van 67% naar 91%) en armoedebeleid (van 86% naar 100%). Ook bij de regionale cliëntenraden is de aandacht voor Inburgering en WSW enorm toegenomen. Beide onderwerpen scoren 45,5% tegenover resp. 19% en 0% in 2006.

Bij de regionale cliëntenraden is bovendien een enorme toename te zien bij het onderwerp toegankelijkheid van gebouwen (plus 30%).

Opvallend is dat alle cliëntenraden aanzienlijk hoger scoren met resultaten van eigen onderzoek. Bij gemeentelijke cliëntenraden een toename van 16% en bij regionale zelfs 30%.

Hoe komt de cliëntenraad aan de onderwerpen?

Cliëntenraden gebruiken tal van bronnen voor hun informatie en onderwerpen voor het overleg.

De onderwerpen worden vooral ontleend aan direct contact met cliënten:

- Spontane klachten en ideeën (voor alle cliëntenraden 82%). Voor alle cliëntenraden is dat dezelfde score als in 2006, maar we zien bij de gemeentelijke cliëntenraden een flinke toename en bij de regionale juist een enorme afname (min 23%).
- In mindere mate spreekuur 16% (was 39%) en bijeenkomsten 53% (was 27%).

Een tweede bron wordt gevormd door andere cliëntenraden en cliëntenorganisaties:

- Andere cliëntenraden zijn enorm in belang toegenomen; bij gemeentelijke raden van 47% naar 74,5% en bij regionale van 75% naar 90,9%.
- Cliëntenorganisaties zijn eveneens (maar in iets mindere mate in belang toegenomen; bij gemeentelijke raden van 63% naar 72,5% en bij regionale van 65% naar 72,7%).

Een derde bron wordt gevormd door de media. Algemeen is daar een lichte toename te zien. Bij (vak)tijdschriften loopt het beeld erg uiteen. Voor gemeentelijke raden een toename met bijna 30%, maar bij regionale raden een afname met ruim 60%! Ook opvallend is de afname van de digitale nieuwsbrief van LocSZ (resp. min 29% en 48%). Daartegenover staat een toename van internet als bron (resp. plus 16% en 28%).

Het trendonderzoek werd uitgezet voordat cliëntenraden intensiever werden geconsulteerd via het intranet van LocSZ. Mogelijk zal die bron bij een nieuwe meting hoger worden gewaardeerd.

Een vierde bron is de gemeente: beleidsnota's, gemeenteraad en informele contacten met de sociale dienst.

- De gemeentelijke nota's zijn voor regionale raden minder belangrijk geworden dan in 2006 (min 11%). Voor gemeentelijke raden is het belang van dergelijke nota's nog op hetzelfde niveau als 2006.
- De informele contacten zijn teruggelopen van ongeveer de helft naar een derde bij alle cliëntenraden. Hier is sprake van een sterke trend als we kijken naar de cijfers van de jaren daarvoor.
- Opmerkelijk is dat de gemeenteraad als bron enorm in belang is toegenomen. Voor gemeentelijke raden plus 52,5%! Voor regionale raden plus 49%!

Evenals in voorgaande jaren blijkt uit dit onderzoek dat het voor cliëntenraden belangrijk is om te functioneren binnen een netwerk van cliëntenraden en cliëntenorganisaties. Naast het belang dat dit heeft voor het functioneren van de raad en de ontwikkeling van de cliëntenparticipatie, betekent dat netwerk ook een belangrijke bron van informatie.

Worden onderwerpen, die de cliëntenraad aandraagt serieus genomen door de gemeente of sociale dienst?

De cliëntenraden zijn tevreden over het feit dat de gemeente hun onderwerpen serieus neemt. Bij 46,8% van alle cliëntenraden is dat afhankelijk van het onderwerp (was 55,6%); bij 51,6% is dat altijd het geval (was 41,8%). Bij regionale cliëntenraden is dat vaker afhankelijk van het onderwerp dan bij gemeentelijke raden (54,5% tegenover 45,1%). Bij alle cliëntenraden is het echter minder vaak afhankelijk van het onderwerp dan in 2006 (46,8% tegenover 55,6%). Evenals in 2006 is geen enkele cliëntenraad van mening dat de onderwerpen niet serieus worden genomen. In 2005 was dat nog 2%.

Ruim een derde van alle cliëntenraden bespreekt onderwerpen waar de gemeente niet over gaat. In 2006 was dat nog ruim 58% (2005 67%). Er is geen groot verschil tussen gemeentelijke en regionale raden.

Vaak (60%) worden er afspraken gemaakt om deze onderwerpen ergens anders aan de orde te stellen. Dat is minder vaak dan in 2006 (min 15%).

Cliëntenraad WWB en de beleidsvoorbereiding van de WMO

Bijna de helft (47,1%) van de gemeentelijke cliëntenraden WWB bemoeit zich met de (beleidsvoorbereiding van) de WMO. Dat is aanzienlijk minder dan in 2006; toen was het nog driekwart. Een verklaring kan worden gevonden in het feit dat destijds de Wmo nog moest worden ingevoerd en een onderdeel van de Wmo (de WVG) nog tot het adviesterrein van de cliëntenraad WWB behoorde. Een andere verklaring kan liggen in het feit dat veel gemeenten inmiddels een Wmo-adviesraad hebben geïnstalleerd.

Regionale raden daarentegen houden zich in ruim 80% van de gevallen bezig met de Wmo. Dat is een toename met 35%!

Cliëntenraden doen dat zowel op eigen initiatief als op uitnodiging van de gemeente.

Cliëntenraden die zich actief met de WMO bemoeien werken in de meeste gevallen samen met de Wmo-adviesraad (resp. 70,8% en 77,8%). Dat is logisch en verklaarbaar.

In iets minder dan de helft van de gevallen is er samenwerking met de ouderenadviesraad (of seniorenraad) of het gehandicaptenplatform. Dat is iets minder dan in 2006.

Er is een sterke toename te zien van de samenwerking met gehandicapten- en patiëntenorganisaties. (resp. plus 21,5% en 14,4%).

Gemeentelijke cliëntenraden werken rond de Wmo in toenemende mate ook samen met andere cliëntenraden in de regio (van 20% naar 37,5%). Bij regionale cliëntenraden is dat juist weer minder het geval (van 40% naar 11%).

De aandacht van alle cliëntenraden gaat in de meeste gevallen (90 – 952%) uit naar "de samenhang van WWB en WMO" en naar "de relatie minima en WMO". Dit beeld is vergelijkbaar met dat van 2006. Sollicitatieplicht en mantelzorg heeft bij ruim 40% van de gemeentelijke cliëntenraden aandacht. Bij regionale raden is dat 55%. In beide gevallen een afname met resp. 6% en 11%.

De overige onderwerpen "cliëntenparticipatie" en "het zorgloket" zijn veel meer gemeentelijke onderwerpen en scoren bij de gemeentelijke cliëntenraden resp. 41,7% en 45,8%. Overigens is dat wel een afname met resp. 12% en 13%. Bij regionale raden hebben deze onderwerpen verklaarbaar veel minder aandacht (in beide gevallen 33,3%). Maar ook daar is sprake van een sterke afname (resp. 25% en 17%)

Bij 15,7% van de gemeentelijke cliëntenraden bestaat het voornemen om de cliëntenraad WWB op te laten gaan in de Wmo-adviesraad. (Voor regionale cliëntenraden is dit niet aan de orde.)

In driekwart van de gevallen gaat het om een volledige samensmelting. In een kwart van de gevallen om een constructie waarbij de cliëntenraad WWB een werkgroep wordt van de Wmo-adviesraad.

De cliëntenraad WWB en het WSW-beleid van de gemeente

Cliëntenparticipatie in het kader van de WSW is recent aan de orde. Gemeenten zijn verplicht daaraan vorm te geven.

Ruim de helft (52,9%) van de gemeentelijke cliëntenraden WWB bemoeit zich daar echter niet mee. Iets minder dan de helft (45,1%) wel. Ze doen dat ongeveer even vaak op eigen initiatief (21,6%) als op uitnodiging van de gemeente (23,5%).

Regionale cliëntenraden bemoeien zich iets vaker met de WSW (54,5%) en doen dat evenveel op eigen initiatief als op uitnodiging van de gemeente (27,3%).

Net als met de combinatie WWB en Wmo is ook in een aantal gemeenten sprake van samenvoeging van cliëntenraden WWB en WSW. Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat vooralsnog bij 13,7% het geval. Bij regionale raden iets vaker (18,2%).

Ondersteuning en faciliteiten van de cliëntenraad

Net als bij de trendonderzoeken van 2005 en 2006 wordt ook nu gemeld dat de belangrijkste ondersteuning bestaat uit een eigen budget voor de cliëntenraad. Ruim 90% van de gemeentelijke cliëntenraden beschikken daarover (een lichte toename in vergelijking met 2006). Bij regionale raden is dit percentage gestegen van 90 naar 100.

Ongeveer tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden hebben hun budget in eigen beheer. Bij de regionale raden is dat zelfs 90,9%. De overige cliëntenraden kunnen tot de omvang van het budget declareren bij de gemeente.

Bijna 90% van de gemeentelijke cliëntenraden moet het doen met een budget van minder dan € 10.000,=. Dat is een toename met bijna 8% ten opzichte van 2006.

Bij regionale cliëntenraden gaat het om bijna driekwart (72,8%), een toename van 4,8% ten opzichte van 2006.

Budgetvergelijking tussen 2009 en 2006 is niet mogelijk omdat niet dezelfde cliëntenraden gegevens hebben aangeleverd.

Evenals in 2005 en 2006 scoren onkostenvergoedingen onveranderd hoog als het gaat om kosten die uit het eigen budget moet worden betaald. Dat is zowel bij gemeentelijke als regionale cliëntenraden het geval (80 - 100%). Bij regionale raden met een budget van meer dan € 10.000 is dat sterk afgenomen, maar de aantallen zijn te klein om conclusies aan te verbinden.

Bij gemeentelijke raden staat ook scholing nog hoog genoteerd (ruim 80%), maar bij regionale raden is dat gehalveerd naar 50%. De score op scholing moet echter nader worden geïnterpreteerd. In sommige gevallen wordt dat door de gemeente geboden naast een eigen budget voor de cliëntenraad.

In dit trendonderzoek hebben we geen score opgenomen met betrekking tot de kosten van kantoor- en vergaderruimte. Door een technische storing werd deze score niet weergegeven in de respons. In verreweg de meeste gevallen (82%) moet de cliëntenraad dat uit eigen budget inhuren. Ook dit beeld wijkt niet af van 2005.

Opmerkelijk is dat er tussen de cliëntenraden met een budget beneden en boven tienduizend euro geen verschil is in rangorde van kostenposten. Alleen de percentages verschillen wat. Ook tussen gemeentelijke en regionale raden is er wat dat betreft geen verschil, met uitzondering van de post scholing en training. Daaraan wordt door regionale raden minder besteed uit eigen budget dan de gemeentelijke raden.

Als cliëntenraden scholing en training krijgen, gebeurt dat in de meeste gevallen door een ingehuurd scholingsinstituut. Bij gemeentelijke raden is dat driekwart, een toename met 27,5% (!), en bij regionale raden bij ruim de helft (54,5%).

Provinciale cliëntenorganisaties zijn in bijna een derde van de gevallen leverancier van scholing en training. In 2006 was dat nog ongeveer de helft.

Gemeenten bieden onveranderlijk in ongeveer een kwart van de gevallen scholing.

De rol van welzijnsorganisaties is zeer wisselend. Bij gemeentelijke cliëntenraden wordt het aanbod van scholing voor bijna 20% verzorgd door provinciale welzijnsorganisaties, terwijl die bij regionale raden geen rol spelen. Dit beeld komt overeen met dat van 2006.

Opmerkelijk genoeg is het beeld met betrekking tot lokale welzijnsorganisaties precies omgekeerd. Zij bedienen ruim een kwart van de regionale raden. Bij gemeentelijke raden is dat slechts 6 %.

Tweederde van alle cliëntenraden kunnen gebruik maken van diverse faciliteiten die ter beschikking worden gesteld, zoals kantoor- en vergaderfaciliteiten. In 2006 was dat nog driekwart.

Bijna tweederde van de gemeentelijke raden kunnen beschikken over ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente of gsd. Dat was in 2006 nog bijna driekwart. Bij regionale raden is dat in ruim de helft (54,5%) van de gevallen. Dat is eveneens een afname ten opzichte van 2006 (min 18%).

Scholing en training wordt eveneens minder aangeboden. Bij gemeentelijke raden een afname van 45,8% naar 39,2%. Bij regionale raden een afname van 38,1% naar 27,3%.

Een op de zeven (13,7%) gemeentelijke cliëntenraden kunnen een beroep doen op een eigen beroepskracht en op activiteitsubsidie. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2006.

Beroepskrachten zijn bij de regionale raden geheel verdwenen (in 2006 nog een op de vijf).

In het beeld van de huisvesting van cliëntenraden is maar weinig verandering gekomen ten opzichte van 2005 en 2006.

Een derde van de gemeentelijk cliëntenraden heeft huisvesting bij de gemeente. Bij regionale raden is dat iets afgenomen, maar de aantallen zijn te klein om conclusies aan te verbinden.

Ongeveer een derde van alle cliëntenraden heeft geen eigen huisvesting.

Rond 20% van alle cliëntenraden heeft eigen huisvesting elders.

Geen van de gemeentelijke cliëntenraden heeft onderdak bij een welzijnsorganisatie (was 17% in 2006); bijna 20% van de regionale raden vindt daar echter wel onderdak.

Contact met de achterban

Het contact met de achterban (cliënten) verloopt – onveranderlijk – vooral via de lokale media (75,8%). Maar ook bijeenkomsten scoren nog altijd hoog (56,5%), al is het daarbij opmerkelijk dat dit bij gemeentelijke raden sterk is afgenomen (min 25%) en bij regionale raden juist sterk is toegenomen (plus 28%).

Grote en zelfs spectaculaire stijgers zijn andere cliëntenraden (plus 40%), een meldweek of enquête (plus 23%) en internet (plus 20%). Daaruit blijkt dat de digitale mogelijkheden sinds 2006 sterk zijn toegenomen en benut, maar ook dat het belang van een onderling netwerk van cliëntenraden sterk is toegenomen.

Ook de fysieke aanwezigheid met een stand in de hal van de sociale dienst is sterk toegenomen als middel voor contact met cliënten (plus 16%).

Contact via een spreekuur is fors teruggelopen (min 17%), maar hier valt op dat deze teruggang volledig is toe te schrijven aan de gemeentelijke raden (min 23%). Bij de regionale raden is zelfs sprake van een stijging (plus 12%).

Met het groeiende gebruik van internet ligt het voor de hand dat het middel van een folder minder wordt benut (min 10%).

Opvallend is verder dat de persoonlijke contacten en de contacten van individuele leden van de cliëntenraad spectaculair zijn teruggelopen (resp. min 21% en min 52%).

Hoewel er in allerlei vormen contact is met de achterban (cliënten), is actieve cliëntenraadpleging niet vanzelfsprekend. Cliëntenraden vinden dat moeilijk en ontberen ook vaak de middelen daartoe.

Veel cliëntenraden liften mee op de tevredenheidsonderzoeken van de gemeente, maar daar hebben ze dan weer niet altijd invloed op.

Bijna tweederde van de cliëntenraden is dan ook matig tevreden tot ontevreden. Een groot aantal respondenten van gemeentelijke raden (11,8%) heeft hier geen antwoord gegeven. Uit de toelichting blijkt dan meestal dat er geen sprake is van cliëntenraadpleging.

Een aantal respondenten meldt dat de cliëntenraad veel te afhankelijk is van de gemeente, pas op het laatste moment wordt gevraagd een advies uit te brengen en dan geen tijd meer te hebben om cliënten daarover te raadplegen, of weinig invloed te hebben op de tevredenheidsonderzoeken van de gemeente.

Veel respondenten melden dat de cliëntenraad geen zicht heeft op de achterban, het cliëntenbestand en daar om privacyredenen ook geen toegang toe krijgt.

Ook het gebrek aan menskracht en kennis wordt genoemd als oorzaak voor het ontbreken van cliëntenraadpleging.

Waar dit wel gebeurt klagen cliëntenraden veel over het gebrek aan respons van cliënten. Dat dit echter niet altijd het geval is blijkt wel uit de opmerking van een respondent dat ze een respons van 45% hadden op een enquête. Dat is erg hoog!

Niet alle cliëntenraden zijn overtuigd van het belang van cliëntenraadpleging, zoals ook wel blijkt uit de volgende toelichting: "De cliëntenraad heeft geen eigen achterban; zij adviseert naar eigen goeddunken."

Een derde van de gemeentelijke cliëntenraden heeft een eigen spreekuur. Dat is overigens een afname met 10% ten opzichte van 2006. Zo'n 12% van de cliëntenraden meldt dan ook dat het spreekuur werd opgeheven.

Evenals in 2006 hebben regionale cliëntenraden vaker een spreekuur dan gemeentelijke raden. Dat aantal is zelfs met ruim 10% gestegen, zodat nu tweederde van de regionale raden beschikt over een eigen spreekuur.

Alle spreekuren worden overwegend door de eigen cliëntenraadsleden verzorgd.

De helft van de gemeentelijke raden met een spreekuur werkt samen met andere organisaties. Bij regionale raden is dat zelfs bijna driekwart.

Sociale raadslieden zijn in de helft van de gevallen de samenwerkingspartner. In iets mindere mate is dat het maatschappelijk werk (resp. 44% en 37%).

Samenwerking met advocaten komt veel minder voor (resp. 4% en 12%). Mogelijk zegt dat iets over de aard van de hulp die via het spreekuur wordt geboden.

Vrijwel alle cliëntenraden zijn digitaal bereikbaar. Dat is een gestage, maar lichte stijging ten opzichte van 2005 en 2006.

Bijna tweederde van de gemeentelijke raden beschikt over een eigen e-mailadres, gelijk aan 2005 en 2006. Bij regionale raden is dat afgenomen van tweederde naar nog niet de helft.

Het gebruik van persoonlijke e-mailadressen van de leden is bij gemeentelijke raden afgenomen van de helft naar eenderde. Bij regionale raden is dat juist gestegen (van 44% naar 54,5%). Dat kan wellicht worden verklaard uit het ontbreken van een e-mailadres van de cliëntenraad zelf.

Opvallend is de grote toename van het aantal websites. Ruim een derde van alle cliëntenraden beschikt daar nu over. In 2006 was dit nog resp. 10% en 22%). Daarnaast wordt ook nog veel gebruik

gemaakt van de website van de gemeente; zelfs spectaculair meer dan in 2006. Bij gemeentelijke raden van 4% naar 19% en bij regionale raden van 0% naar 36%.

Ongeveer de helft van alle cliëntenraden heeft budget voor cliëntenraadpleging. Daarmee is het weer terug op het niveau van 2005, nadat dit in 2006 sterk was teruggelopen. Er is op dit punt nauwelijks verschil tussen gemeentelijke en regionale raden.

Onderlinge contacten van cliëntenraden en ketendienstverlening

Driekwart van de gemeentelijke cliëntenraden heeft overleg en uitwisseling met andere cliëntenraden. Dat is vergelijkbaar met 2005 en 2006. Regionale raden hebben dat vaker dan gemeentelijke. Er is zelfs sprake van een toename tot 100% (plus 14%).

Bijna driekwart van alle cliëntenraden heeft deze contacten op provinciaal niveau. Gemeentelijke raden hebben op regionaal niveau vaker contact dan regionale (70,3% versus 54,5%). Bij gemeentelijke raden is sprake van een flinke toename (plus 20%); bij regionale raden is echter sprake van een afname (min 12%).

Landelijke contacten zijn schaarser. Gemeentelijke raden 21,6%, regionale raden 18,2%. In alle gevallen is sprake van een (steverige) afname (resp. minus 8% en minus 26%).

Ruim driekwart van alle cliëntenraden is tevreden over deze contacten. Bij gemeentelijke raden is de tevredenheid toegenomen met 12%.

Vergeleken met 2006 (en ook 2005) is sprake van een sterke toename van het aantal cliëntenraden dat zich met de ketendienstverlening bezighoudt. Bij de gemeentelijke raden betreft het een toename van 15% naar 41,2%; bij regionale raden van 24% naar 36,4%.

Iets minder dan de helft van de gemeentelijke cliëntenraden is betrokken bij het werk van de Onafhankelijke Arbeidsadviseurs. Bij regionale raden is dat nog geen 20%. Ruim een derde van de respondenten van de regionale raden heeft deze vraag echter niet beantwoord, zodat geen betrouwbaar beeld kan worden gegeven.

Bij de gemeentelijke raden kan een grote toename worden vastgesteld: van 15% naar 41%.

Ruim 90% van de gemeentelijke cliëntenraden is bekend met het werk van de LCR (gelijk aan 2006). Voor regionale raden ligt dat iets lager: 81,8% (een afname met 13%).

De grootste bekendheid ontstaat via de nieuwsbrieven van de LCR (resp. 70% en 64%) en de nieuwsbrief van LocSZ (resp. 94% en 73%).

Rapportage

Thematisch geordend worden de vragen in het onderzoek hieronder behandeld: de vraag, antwoord(percentages) en een toelichting.

Verordening

Schrijft de WWB-verordening Cliëntenparticipatie voor dat er een cliëntenraad moet zijn?

Ja 62 100%
Nee

Is er in uw gemeente een cliëntenraad WWB?

Ja 57 92,0%
Nee 4 6,5%
Onbekend 1

Alle respondenten geven aan dat een cliëntenraad wordt voorgeschreven in de verordening van hun gemeente. Maar niet overal is deze ook aanwezig. In drie van de vier gemeenten waar geen cliëntenraad WWB bestaat is deze opgenomen in een WMO-adviesraad.

Omvang van de gemeente of regio

Kleiner dan 20.000	12	19,4 %
20.000 – 50.000	42	67,7 %
50.000 – 100.000	7	11,3 %
100.000 – 200.000	0	
Meer dan 200.000	1	1,6 %
Totaal	62	100,0 %

Regionalisering

In de praktijk kan een tendens tot regionalisering worden waargenomen. Gemeenten stemmen hun beleid op elkaar af of laten het beleid door een regionale sociale dienst uitvoeren. We stelden daarom de volgende vragen.

Werkt uw gemeente op het terrein van de WWB samen met andere gemeenten in de regio?

Geen regionale samenwerking	22	35%
Wel samenwerking	40	65%

Heeft die samenwerking de vorm van een intergemeentelijke sociale dienst (ISD) en/of regionale cliëntenraad?

N = 40

ISD	22	55%
ISD en een regionale cliëntenraad	10	25%
Geen ISD maar wel een regionale cliëntenraad	1	3%

Is er sprake van een regionale cliëntenraad?

N = 62

Regionale cliëntenraad	11	18%
------------------------	----	-----

In tweederde van de responderende gemeenten is sprake van regionale samenwerking. In ruim de helft van die gevallen heeft de samenwerking de vorm aangenomen van een intergemeentelijke sociale dienst (ISD).

In een kwart van de gevallen is sprake is van zowel een ISD als een regionale cliëntenraad. In de overige gevallen zijn deze per afzonderlijke gemeente georganiseerd.

Bijna een op de vijf van de respondenten betreft een regionale cliëntenraad.

Bevoegdheden en invloed van de cliëntenraad

Aan wie moet of kan volgens de verordening worden geadviseerd?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
College van B & W	92 %	64 %
Gemeenteraad	53 %	55 %
Gemeentelijke sociale dienst	53 %	27 %
Intergemeentelijk sociale dienst	2 %	55 %

Aan wie wordt in de praktijk geadviseerd?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
College van B & W	88 %	64 %
Gemeenteraad	59 %	36 %
Gemeentelijke sociale dienst	75 %	27 %
Intergemeentelijk sociale dienst		64 %

Gemeentelijke cliëntenraden blijken volgens de verordening met name een adviesrelatie te hebben met het college van B&W (92%). In de praktijk is dat minder het geval (88%). Maar hoewel de meeste gemeentelijke cliëntenraden hun adviezen in verschillende richting afgeven, adviseren zij in 12% van de gevallen alleen B&W. Het beeld is dat zij in meerderheid vooral of uitsluitend een bestuurlijke adviesrol vervullen. Daar staat tegenover dat 55% zowel B&W als de sociale dienst adviseert en dat 6% uitsluitend de sociale dienst adviseert.

Iets meer dan de helft heeft een formele adviesrelatie met de gemeenteraad en nog iets meer cliëntenraden (59%) gebruiken die mogelijkheid ook.

Bij regionale cliëntenraden is dat beeld anders. Ook hier komt volgens de verordening een mix van adviesadressen voor. In tweederde van de gevallen betreft dat de colleges van B&W en in ruim de helft de ISD en de gemeenteraden.

Van de regionale cliëntenraden adviseert 18% in de praktijk uitsluitend de colleges van B&W en dat is anderhalf maal zoveel als bij de gemeentelijke cliëntenraden.

De regionale cliëntenraden blijken in ruim een derde (36%) van de gevallen zowel de colleges van B&W als de ISD te adviseren.

Ruim een kwart (27%) adviseert uitsluitend de ISD.

Wat wordt er met die adviezen gedaan?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
Vaak verwerkt in nota's	69 %	55 %
Doorgaans niet gebruikt	8 %	9 %
Wordt de cliëntenraad niet over geïnformeerd	6 %	9 %
Gemotiveerd afgewezen	27 %	36 %
Onbekend	6 %	9 %

Enkele opmerkingen:

- Soms wordt een deel van het advies verwerkt in de nota
- Vaak niet verwerkt maar wel meegestuurd naar de Raad
- De directeur van de ISD neemt de adviezen mee naar de aangesloten gemeenten

Bent u als cliëntenraad tevreden met het resultaat van uw advisering ?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
Zeer tevreden	9,8 %	
Tevreden	68,7 %	45,5 %
Matig tevreden	17,6 %	45,5 %
Ontevreden	3,9 %	9,0 %
Totaal	100,0 %	100,0 %

Gemeentelijke cliëntenraden melden dat hun advies in ruim tweederde van de gevallen (69%) wordt verwerkt in beleidsnota's. In 2006 was dat aanzienlijk vaker het geval (78%). Als het advies wordt afgewezen gebeurt dat in ruim een kwart van de gevallen (27%) op gemotiveerde wijze. Ook dit was in 2006 aanzienlijk vaker het geval (37%). Slechts 8% meldt dat het advies doorgaans niet wordt gebruikt (was 6% in 2006) en 6% meldt dat de cliëntenraad daar niet over wordt geïnformeerd (was 3,4% in 2006).

Het beeld is bij de gemeentelijke cliëntenraden ten opzichte van 2006 over het geheel dus verslechterd. Het beeld van 2006 kwam vrijwel overeen met dat van 2005. Hier is dus sprake van een trendbreuk.

Niettemin is ruim driekwart (78,5%) van de gemeentelijke cliëntenraden tevreden tot zeer tevreden over het resultaat van de advisering. En dat is opmerkelijk genoeg bijna een verdubbeling van de score in 2006 (78,5% versus 42,4%)! In 2006 was bijna de helft (45,8%) van de gemeentelijke cliëntenraden matig tevreden. In 2009 is dat 17,6%. Ook het aantal ontevreden cliëntenraden is iets afgenomen van 5% naar 3,9%.

Bij regionale cliëntenraden is het beeld afwijkend. Hun adviezen worden minder verwerkt in nota's (55%), maar dat kan voor een belangrijk deel worden verklaard doordat ze minder vaak een adviesrol hebben ten opzicht van B&W en vaker zijn gericht op de uitvoerende dienst. Hun adviezen worden vaker gemotiveerd afgewezen dan die van gemeentelijke cliëntenraden.

Het beeld is dus dat regionale cliëntenraden minder invloed lijken te hebben dan gemeentelijke cliëntenraden. Een verklaring hiervoor kan liggen in het feit dat adviezen van gemeentelijke cliëntenraden vaak verplicht zijn in besluitvormingsprocessen. Regionale cliëntenraden hebben daar minder mee te maken en kennelijk kan een uitvoerende dienst adviezen gemakkelijker naast zich neerleggen, zelfs zonder daar verantwoording over af te leggen.

Als we de uitkomst vergelijken met die van 2006, dan zien we een grote afname bij de verwerking in nota's (55% nu tegenover 71,4% in 2006). Dat duidt dus op een grote afname qua invloed. Aanzienlijk minder regionale cliëntenraden melden echter dat zij daarover niets terughoren (9% nu tegenover 19% in 2006). De overige scores zijn vrijwel gelijk aan die van 2006.

Het algemene beeld is dus dat er door de ISD en/of gemeenten beter verantwoording wordt afgelegd over wat er met het advies gebeurt, maar dat de adviezen veel minder worden verwerkt dan in 2006.

Regionale cliëntenraden zijn dan ook aanzienlijk minder tevreden dan de gemeentelijke. (45,5% tegenover 78,5%). Daartegenover zijn regionale cliëntenraden aanzienlijk vaker matig tevreden (45,5% tegenover 17,6%) en twee maal zo vaak ontevreden (9% tegenover 3,9%).

In vergelijking met 2006 is er op het punt van tevredenheid bij de regionale cliëntenraden weinig veranderd.

Op welke terreinen wordt geadviseerd?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Minimabeleid	98,0 % (100,0)	100,0 % (95,2)	100%
Handhavingsbeleid	72,5 % (86,0)	81,8 % (85,7)	82 %
Sociale Activeringsbeleid	82,4 % (78,9)	81,8 % (71,4)	85 %
Uitstroombeleid/reïntegratie	84,3 % (64,9)	72,7 % (61,9)	76 %
Gehandicaptenbeleid	17,6 % (35,0)	27,3 % (19,0)	44 %
WVG-beleid	11,8 % (35,0)	9,1 % (9,5)	39 %
WMO-beleid	21,6 % (3,5)	27,3 % (4,8)	0 %
Ouderenbeleid	19,6 % (28,0)	27,3 % (14,3)	34 %
Welzijnsbeleid	45,1 % (35,0)	27,3 % (9,5)	40 %
Gezondheidsbeleid	17,6 % (35,0)	18,2 % (9,5)	25 %
Ketendienstverlening	39,2 % (0)	18,2 % (0)	0 %
WSW-beleid	35,3 % (0)	27,3 % (0)	0 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Nagenoeg alle respondenten geven aan dat op het gebied van minimabeleid wordt geadviseerd. Dat is een vergelijkbaar beeld als in 2006 en 2005.

Advisering op het terrein van handhaving is iets afgenomen maar scoort nog wel steeds hoog.

Een groot deel van de cliëntenraden adviseert, naast minimabeleid, vooral op het gebied van sociale activering en uitstroombeleid. Er is zelfs sprake van een flinke toename: bij regionale cliënten van zo'n 10% en op het gebied van uitstroombeleid bij gemeentelijke cliëntenraden zelfs 20%!

Op het gebied van gehandicaptenbeleid, ouderenbeleid, gezondheidsbeleid en WVG zien we bij gemeentelijke cliëntenraden een grote teruggang, maar dat wordt deels weer gecompenseerd door de grote toename op de terreinen WMO (van 3,5% naar 21,6%!) en welzijnsbeleid (van 35% naar 45%). In veel gemeenten zijn inmiddels WMO-adviesraden ingesteld die een groot deel van dit terrein voor hun rekening nemen.

Het is zeer opvallend dat bij de regionale cliëntenraden deze adviesterreinen juist enorm zijn toegenomen; niet alleen de WMO maar ook gehandicaptenbeleid, ouderenbeleid, welzijn en gezondheid. Dat is des te opvallender aangezien we bij voorgaande vragen hebben gezien dat regionale cliëntenraden, meer dan gemeentelijke, zijn gericht op de uitvoerende sociale dienst.

Zowel bij gemeentelijke als regionale cliëntenraden werd op de terreinen ketendienstverlening en WSW niet gescoord in 2006 en 2005. Gemeentelijke cliëntenraden scoren in 2009 35 – 40% op deze terreinen en regionale cliëntenraden 20 -30 %.

Ontvangt de cliëntenraad op tijd de benodigde informatie van gemeente of sociale dienst?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51		Regionale cliëntenraad N = 11	
	2009	2006	2009	2006
Ja	21,6 %	30,5 %	9,1 %	14,3 %
Nee	5,9 %	5,1 %	9,1 %	4,8 %
Niet altijd	70,6 %	61,0 %	81,8 %	71,4 %
Onbekend	2,0 %	3,4 %		9,5 %

Bent u als cliëntenraad tevreden over de leesbaarheid en bruikbaarheid van deze informatie?

	Alle cliëntenraden N = 62	
	2009	2006
Zeer tevreden	1,6 %	
Tevreden	62,9 %	55,0 %
Matig tevreden	33,9 %	36,2 %
Ontevreden		
Onbekend	1,6 %	8,8 %

Slechts iets meer dan een vijfde van de gemeentelijke cliëntenraden ontvangt de benodigde informatie tijdig. Dat was in 2006 nog bijna 10% meer; een grote achteruitgang dus.

Daar staat een toename van ook 10% tegenover op de score 'niet altijd' (70,6% versus 61%).

Bijna 80% van de gemeentelijke cliëntenraden ontvangt de informatie niet altijd of zelfs nooit op tijd.

Bij de regionale cliëntenraden is de situatie aanzienlijk ongunstiger en bovendien ook nog verslechterd ten opzichte van 2006. Slechts 9,1% ontvangt de informatie tijdig (was 14,3%) en 91% niet altijd of nooit op tijd (was 76%)!

Opmerkelijk is dan ook dat ook hier de tevredenheid van cliëntenraden is toegenomen. De cliëntenraden zijn in bijna tweederde van de gevallen (63%) tevreden over de leesbaarheid en bruikbaarheid van de informatie. Een derde (34%) is matig tevreden. Deze scores waren in 2006 resp. 55% en 36%.

Uit de toelichting op de matige tevredenheid blijkt dat de taal vaak te ambtelijk en juridisch is, de stukken niet duidelijk zijn en de tijd te kort. Ook wordt geklaagd dat de cliëntenraad het allemaal zelf moet uitzoeken.

Uit de toelichting bij tevreden blijkt dat het ook anders kan. De informatie is dan kort en duidelijk, soms na aandringen van de cliëntenraad, en op verzoek worden de stukken toegelicht. Ook worden cliëntenraadsleden bedrevener in het lezen van de stukken. Het is echter niet bekend of dat laatste een algemeen beeld is.

Opmerkingen van respondenten:

- Na gewenning aan de grootte en ambtelijke taal zijn we redelijk in staat om het te lezen
- Stukken kunnen/moeten o.i. minder ambtelijk worden geformuleerd.
- Wollig taalgebruik (2x)
- Leesbaarheid is goed, bruikbaarheid is vaak vaag door niet volledige informatie
- er wordt steeds vooraf vooroverleg gepleegd en daarna kunnen wij alsnog reageren op beleid.
- behoefte aan meer kwantitatieve gegevens over aantallen gebruikers, budgetten en gebruik van budgetten
- voor een aantal leden van de wmo-wwb raad zijn (ambtelijke) stukken sowieso moeilijk leesbaar. soms is het ambtelijk taalgebruik in gemeentelijke nota's onnavolgbaar. en ook is de kennis en het gebruik van de Nederlandse taal soms erg bedroevend.
- De leesbaarheid varieert. Daarnaast zijn niet al de leden gewend aan het taalgebruik
- bij moeilijk begrijpbare informatie krijgen wij mondeling uitleg van de beleidsambtenaar, die gedeeltelijk bij de vergaderingen van de cliëntenraad aanwezig is.
- Indien nodig krijgen we aanvullende informatie zonder dat wij hier om vragen
- In 2008 hebben we bv. niet geadviseerd op de toeslagenwet omdat we de stukken niet op tijd hadden ontvangen. We hebben een maand uitstel gevraagd aan het college volgens de verordening en toen is het van de agenda afgehaald en door geschoven naar 2009.
- Door voortdurend wijziging van personeel bij afd. Werk & Inkomen, moeten wij er voortdurend op wijzen dat wij graag van tevoren inzage in stukken wil hebben. Uiteindelijk krijgen wij het dan.
- De stukken zijn goed leesbaar en overzichtelijk ingedeeld
- Er is wel eens miscommunicatie dan heeft men het besluit al richting onze wensen aangepast maar wordt dat niet terug gekoppeld waardoor wij een achterhaald advies uitbrengen.
- Uiteraard veel ambtelijke taal, zeer bureaucratisch, vaak niet compleet en vaak te laat, althans te weinig tijd om er iets mee te doen, immers alleen lezen vergt al enige dagen.
- De leesbaarheid van de stukken kan vaak beter, bijv. in een beknopter vorm.
- Het ambtelijke apparaat werkt goed; de kwaliteit van de nota's zijn goed. Informatie kunnen wij altijd opvragen
- Lastig taalgebruik, veel gebruik van afkortingen
- De toelichting is veelal uiterst summier
- Informatie die we ontvangen is zeer verschillend van aard. Soms makkelijk te verwerken, soms moeilijk leesbare stukken.
- Een beleidsmedewerker van SoZa komt tijdens onze vergadering een toelichting gegeven
- de informatie komt veelal van andere instanties (bv Min SoZaWe) en die bevat veel te veel ambtelijke taal

Ontvangt de cliëntenraad uitnodigingen voor gemeentelijke bijeenkomsten?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11	2005
Gemeenteraad	39,2 % (18,6)	36,4 % (42,9)	66,1 %
Commissievergaderingen	52,9 % (49,1)	27,3 % (42,9)	72,6 %
Bijeenkomsten van plaatselijke politieke partijen	21,6 % (16,9)	27,3 % (19,0)	
Bewonersbijeenkomsten	11,8 % (1,7)	9,1 % (4,8)	
Onbekend	29,4 % (1,7)	45,5 % (4,8)	14,0 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Uitnodigingen voor commissievergaderingen zijn vrij gebruikelijk. Voor gemeentelijke cliëntenraden is dat vaker het geval (52,9%) dan voor regionale cliëntenraden (27,3%). Bij regionale cliëntenraden is er sprake van een terugloop van 42,9% in 2006 naar 27,3% in 2009.

Opmerkelijk is dat gemeentelijke cliëntenraden aanzienlijk vaker een uitnodiging krijgen voor het bijwonen van een gemeenteraadsvergadering dan in 2006 (39,2% versus 18,6%).

Bij regionale cliëntenraden is ook hier weer sprake van een terugloop (36,4% versus 42,9%)

Vergeleken met 2005 krijgen zowel gemeentelijke als regionale cliëntenraden aanzienlijk minder uitnodigingen voor het bijwonen van gemeenteraadsvergaderingen en commissievergaderingen.

Uitnodigingen voor bijeenkomsten van politieke partijen en bewonersbijeenkomsten zijn aanzienlijk toegenomen, zowel bij gemeentelijke als bij regionale cliëntenraden. Dat lijkt er op te duiden dat de oriëntatie van de cliëntenraden begint te verschuiven en men zich meer gaat richten op (meer) publieke bijeenkomsten. De aantallen respondenten zijn echter niet significant genoeg om daar al te harde conclusies aan te verbinden.

De scores op 'onbekend' moeten worden genuanceerd. Uit de toelichting blijkt dat veel van deze cliëntenraden geen uitnodigingen krijgen, maar dat ze dat niet belet om er op eigen initiatief naar toe te gaan. Ook worden nog andere soorten (publieke) bijeenkomsten genoemd.

De samenstelling van de cliëntenraad

Wie mogen lid zijn van de cliëntenraad?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Individuele cliënten	90,2 % (93,2)	90,9 % (90,5)	90 %
Vertegenwoordigers belangenorganisaties	80,4 % (84,7)	72,7 % (85,7)	82 %
Vertegenwoordigers maatschappelijke organisaties	68,6 % (74,6)	90,9 % (38,1)	61 %
Alleen individuele cliënten	9,8 % (8,8)	0 % (14,3)	12 %
Geen individuele cliënten	7,8 % (7,0)	9,1 % (9,5)	5 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Bij bijna tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden gaat het om een combinatie van individuele cliënten, vertegenwoordigers van belangenorganisaties en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. In 2006 was dat nog driekwart. Dat verschil wordt vooral veroorzaakt door een terugloop van de drie groepen, maar in het bijzonder de vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties (min 6%).

Opvallend is dat het aandeel vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties in regionale cliëntenraden juist enorm is toegenomen (van 38% naar 91%)! Daar staat een grote terugloop van vertegenwoordigers van belangenorganisaties tegenover (min 13%). De combinatie van de drie groepen komt bij regionale cliëntenraden nog maar in iets meer dan de helft van de gevallen voor (54,5%), terwijl dat in 2006 nog bijna driekwart was.

Het aantal cliëntenraden dat alleen uit individuele cliënten bestaat is in vergelijking met 2005 en 2006 teruggelopen van 12% via 10,3% naar 8,1%.

Het percentage cliëntenraden waarin geen individuele cliënten zijn vertegenwoordigd is ten opzichte van 2006 redelijk stabiel gebleven (resp. 7,8% en 9,1%). Ook hier zijn de aantallen echter te weinig significant om er harde conclusies aan te kunnen verbinden.

Als cliëntenraadsleden een organisatie vertegenwoordigen, zijn ze:

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Zelf cliënt	51,0 % (52,5)	63,6 % (57,1)	57 %
Vrijwilliger	82,4 % (86,4)	90,9 % (90,5)	83 %
Betaalde kracht	17,6 % (18,6)	18,2 % (14,3)	21 %
Onbekend	7,8 % (5,1)	0 % (5,3)	5 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Waar het de vertegenwoordigers van belangenorganisaties en maatschappelijke organisaties betreft, gaat het in verreweg de meeste gevallen om vrijwilligers, in mindere mate zijn ze zelf cliënt. In minder dan 20% van de cliëntenraden zijn ook betaalde krachten vertegenwoordigd. Ten opzichte van 2006 zijn er geen significante wijzigingen opgetreden.

Wie benoemt de leden van de cliëntenraad?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
De cliëntenraad zelf	29,4 %	36,4 %
College van B&W na voordracht door de cliëntenraad	68,6 %	63,6 %
College van B&W		
Onbekend	2,0 %	

Is het moeilijk om nieuwe cliëntenraadsleden te vinden?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11
Ja	64,7 % (74,6)	100 % (76,2)
Nee	25,5 % (22,0)	0 % (19,0)
Onbekend	9,8 % (3,4)	0 % (4,8)

*) Tussen haakjes de scores van 2006

In nagenoeg alle gevallen benoemt de cliëntenraad zelf zijn leden of levert een bindende voordracht, zo blijkt althans uit deze respons.

Evenals in 2005 blijft het echter moeilijk om cliëntenraadsleden te werven, vooral onder cliënten. Tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden worstelt met dat probleem. Regionale cliëntenraden zelfs allemaal. Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat een lichte afname, maar bij de regionale cliëntenraden een forse toename plus 24%.

Ontvangen leden van de cliëntenraad een vergoeding?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Geen vergoeding	3,9 % (10,2)	0 % (14,3)	9 %
Gemaakte kosten worden vergoed	51,0 % (42,4)	100,0 % (57,1)	53 %
Vast bedrag per maand	33,3 % (28,8)	18,2 % (23,8)	29 %
Vacatiegelden	25,5 % (30,5)	27,3 % (28,6)	37 %
Onbekend	2,0 % (1,7)		1 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Het aantal cliëntenraden dat geen vergoedingen kent is ten opzichte van 2006 aanzienlijk afgenomen van 11,3% naar 3,2% voor alle cliëntenraden.

Leden van de regionale cliëntenraden ontvangen allemaal een vergoeding voor gemaakte kosten. Dat is bijna een verdubbeling (was 57%). Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat slechts 51% al is dat wel een toename met bijna 8% ten opzichte van 2006.

Leden van gemeentelijke cliëntenraden ontvangen echter weer vaker een vast bedrag per maand dan die van een regionale cliëntenraad (33,3% versus 18,2%). Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat een lichte stijging ten opzichte van 2006 (plus 4,5%). Bij regionale cliëntenraden is het een lichte afname (min 5,6%).

De vorm van vacatiegelden scoort lager (25,8% voor alle cliëntenraden) dan in 2006 (30%) en 2005 (37%).

Bij gemeentelijke cliëntenraden gaven 8 respondenten (16%) aan dat zowel een vast bedrag per maand of vacatiegeld wordt verstrekt als een vergoeding voor gemaakte kosten. Bij regionale cliëntenraden is dit bij 45,5% het geval.

Heeft de cliëntenraad een onafhankelijke voorzitter?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Ja	64,7 % (67,8)	36,4 % (52,4)	66 %
Nee	33,3 % (32,2)	63,6 % (47,6)	30 %
Onbekend	2,0 %	.	4 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Wie benoemt de voorzitter van de cliëntenraad?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51		Regionale cliëntenraad N = 11	
	2009	2006	2009	2006
College van B&W op voordracht van de cliëntenraad	41,2 %	20,0 %	27,3 %	27,0 %
College van B&W zonder invloed van de cliëntenraad	3,9 %	45,0 %		18,5 %
Gemeenteraad	2,0 %			
Cliëntenraad	54,9 %	35,0 %	72,7 %	45,5 %
Anders of onbekend				9 %

Tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden heeft een onafhankelijke voorzitter. Dat komt overeen met 2006 en 2005.

Bij de regionale cliëntenraden gaat het om ruim eenderde van de gevallen. Daar is sprake van een afname van 16% ten opzichte van 2006 en zelfs 30% ten opzichte van 2005.

De voorzitter wordt bij gemeentelijke cliëntenraden en bij de regionale cliëntenraden in nagenoeg alle gevallen rechtstreeks door de cliëntenraad benoemd (resp. 55% en 73%) of op voordracht van de cliëntenraad (resp. 41% en 27%). In 2006 ging deze benoeming in veel gevallen nog buiten de cliëntenraad om (resp. 45% en 19%).

Werkplan, onderwerpen en samenwerking

Heeft de cliëntenraad een werkplan?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005	2003
Ja	54,9 % (42,4)	72,7 % (47,6)	48 %	43 %
Nee	43,1 % (57,6)	27,3 % (53,4)	49 %	54 %
Onbekend	2,0 %	.	3 %	3 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

De cliëntenraden werd gevraagd of zij vooruit onderwerpen plannen die zij aan de orde willen stellen of waarover zij willen adviseren en in het kader waarvan zij activiteiten willen ondernemen. Vaak is dit ook een basis voor een begroting en het toewijzen van een budget.

Van alle cliëntenraden heeft 51,6% een werkplan. Dat is aanzienlijk meer dan in 2006 (43,8%). Die toename komt grotendeels voor rekening van de regionale cliëntenraden (plus 25%). De stijging is bij gemeentelijke cliëntenraden echter ook aanzienlijk (plus 12,5%).

Regionale cliëntenraden hebben aanzienlijk vaker een werkplan dan gemeentelijke raden (73% versus 55%).

Van de gemeentelijke cliëntenraden zonder werkplan geeft bijna 20% aan daar het nut niet van in te zien en bijna 8% geeft aan over onvoldoende deskundigheid te beschikken om een werkplan op te stellen. Eveneens bijna 8% geeft aan een werkplan in ontwikkeling te hebben.

Welke onderwerpen komen aan de orde in het overleg met sociale dienst / gemeente?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005	2003
Beleid				
Verordeningen WWB	96,1 % (98,3)	90,9 % (90,5)	95 %	87 %
Minimabeleid	96,1 % (98,3)	100,0 % (90,5)	94 %	100 %
Advies over nieuw beleid	96,1 % (84,7)	81,8 % (95,2)	92 %	95 %
Beleidszaken	88,2 % (93,2)	81,8 % (90,5)	89 %	93 %
Reacties op beleidsontwikkelingen	82,4 % (78,0)	81,8 % (76,2)	80 %	89 %
Ontwikkelingen in de sociale zekerheid	92,2 % (89,9)	90,9 % (66,7)	79 %	80 %
Reïntegratiebeleid en sociale activering	92,2 % (88,1)	90,9 % (85,7)	77 %	86 %
Armoedebeleid	92,2 % (89,9)	100,0 % (85,7)	75 %	87 %
Inburgering van allochtonen	52,9 % (27,1)	45,5 % (19,0)		
WSW	37,3 % (0,0)	45,5 % (0,0)		
Relatie met cliënten				
De informatieverstrekking	82,4 % (93,2)	100,0 % (95,2)	87 %	96 %
De wijze waarop cliënten worden behandeld	88,2 % (94,9)	100,0 % (95,2)	87 %	89 %
Klachten en knelpunten uit de praktijk	88,2 % (84,7)	90,9 % (85,7)	86 %	88 %
Voorstellen voor verbetering van de uitvoering	82,4 % (91,5)	100,0 % (81,0)	86 %	88 %
Uitvoeringspraktijk	80,4 % (88,1)	81,8 % (76,2)	82 %	85 %
Overig				
Toegankelijkheid van de gebouwen	47,1 % (42,4)	63,6 % (33,3)	47 %	43 %
Resultaten van eigen onderzoek	49,0 % (32,2)	63,6 % (33,3)	52 %	48 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Zowel bij gemeentelijke als regionale cliëntenraden wordt onveranderd over een breed spectrum van onderwerpen overleg gevoerd. De meeste onderwerpen scoren daarbij ook onveranderd hoog (80 – 100%). Bij de meeste onderwerpen is dan ook niet sprake van significante veranderingen.

Bij gemeentelijke cliëntenraden is de aandacht voor nieuw beleid aanzienlijk toegenomen in vergelijking met 2006 (96% tegenover 85%). Mogelijk ligt hier een relatie met nieuwe beleidsterrein als de WSW en Inburgering. Beide onderwerpen laten een opmerkelijke toename zien. Inburgering een verdubbeling van 27% naar 53%. WSW komt nieuw binnen met ruim 37%. Ook de Wmo is een terrein dat meer aandacht vraagt in de zin van nieuw beleid.

Bij regionale cliëntenraden scoort nieuw beleid aanzienlijk lager dan in 2006 (82% versus 95%). Daar staat echter een enorme toename tegenover van de ontwikkeling sociale zekerheid (van 67% naar 91%) en armoedebeleid (van 86% naar 100%). Ook bij de regionale cliëntenraden is de aandacht voor Inburgering en WSW enorm toegenomen. Beide onderwerpen scoren 45,5% tegenover resp. 19% en 0% in 2006.

Bij de regionale cliëntenraden is bovendien een enorme toename te zien bij het onderwerp toegankelijkheid van gebouwen (plus 30%).

Opvallend is dat alle cliëntenraden aanzienlijk hoger scoren met resultaten van eigen onderzoek. Bij gemeentelijke cliëntenraden een toename van 16% en bij regionale zelfs 30%.

Hoe komt de cliëntenraad aan de onderwerpen?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005	2003
Cliënten				
Via spontane klachten en ideeën van cliënten	84,3 % (76)	72,7% (100)	88 %	86 %
Via bijeenkomsten met cliënten	49,0 % (27)	72,7 % (30)	30 %	38 %
Via spreekuur	15,7 % (39)	18,2 % (40)	38 %	34 %
Cliëntenraden en -organisaties				
Via andere cliëntenraden	74,5 % (47)	90,9 % (75)	65 %	68 %
Via cliëntenorganisaties	72,5 % (63)	72,7 % (65)	74 %	68 %
Media				
Via de media	74,5 % (68)	63,6 % (60)	76 %	64 %
Via (vak)tijdschriften	74,5 % (46)	9,1 % (70)	51 %	61 %
Via informatie van internet	54,9 % (39)	72,7 % (45)	48 %	41 %
Via de digitale nieuwsbrief van LocSZ	35,3 % (64)	27,3 % (75)	63 %	-----
Gemeente				
Via de gemeenteraad	76,5 % (24)	63,6 % (15)	28 %	35 %
Uit gemeentelijke nota's	66,7 % (68)	63,6 % (75)	78 %	82 %
Via informeel contact bij gemeente / sociale dienst	35,3 % (56)	36,4 % (50)	78 %	78 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Cliëntenraden gebruiken tal van bronnen voor hun informatie en onderwerpen voor het overleg.

De onderwerpen worden vooral ontleend aan direct contact met cliënten:

- *Spontane klachten en ideeën (voor alle cliëntenraden 82%). Voor alle cliëntenraden is dat dezelfde score als in 2006, maar we zien bij de gemeentelijke cliëntenraden een flinke toename en bij de regionale juist een enorme afname (min 23%).*
- *In mindere mate spreekuur 16% (was 39%) en bijeenkomsten 53% (was 27%).*

Een tweede bron wordt gevormd door andere cliëntenraden en cliëntenorganisaties:

- *Andere cliëntenraden zijn enorm in belang toegenomen; bij gemeentelijke raden van 47% naar 74,5% en bij regionale van 75% naar 90,9%.*
- *Cliëntenorganisaties zijn eveneens (maar in iets mindere mate in belang toegenomen; bij gemeentelijke raden van 63% naar 72,5% en bij regionale van 65% naar 72,7%.*

Een derde bron zijn de media. Algemeen is daar een lichte toename te zien. Bij (vak)tijdschriften loopt het beeld erg uiteen. Voor gemeentelijke raden een toename met bijna 30%, maar bij regionale raden een afname met ruim 60%! Ook opvallend is de afname van de digitale nieuwsbrief van LocSZ (resp. min 29% en 48%). Daartegenover staat een toename van internet als bron (resp. plus 16% en 28%). Het trendonderzoek werd uitgezet voordat cliëntenraden intensiever werden geconsulteerd via het intranet van LocSZ. Mogelijk zal die bron bij een nieuwe meting hoger worden gewaardeerd.

Een vierde bron is de gemeente: beleidsnota's, gemeenteraad en informele contacten met de sociale dienst.

- De gemeentelijke nota's zijn voor regionale raden minder belangrijk geworden dan in 2006 (min 11%). Voor gemeentelijke raden is het belang van dergelijke nota's nog op hetzelfde niveau als 2006.
- De informele contacten zijn teruggelopen van ongeveer de helft naar een derde bij alle cliëntenraden. Hier is sprake van een sterke trend als we kijken naar de cijfers van de jaren daarvoor.
- Opmerkelijk is dat de gemeenteraad als bron enorm in belang is toegenomen. Voor gemeentelijke raden plus 52,5%! Voor regionale raden plus 49%!

Evenals in voorgaande jaren blijkt uit dit onderzoek dat het voor cliëntenraden belangrijk is om te functioneren binnen een netwerk van cliëntenraden en cliëntenorganisaties. Naast het belang dat dit heeft voor het functioneren van de raad en de ontwikkeling van de cliëntenparticipatie, betekent dat netwerk ook een belangrijke bron van informatie.

Worden onderwerpen, die de cliëntenraad aandraagt serieus genomen door de gemeente of sociale dienst?

	Gemeentelijke cliëntenraad *)		Regionale cliëntenraad *)		2005
Ja, afhankelijk van het onderwerp	23	45,1 % (52,5)	6	54,5 % (65)	47 %
Ja, altijd	27	52,9 % (44,1)	5	45,5 % (35)	50 %
Nee					2 %
Onbekend	1	2,0 % (3,4)			1 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

De cliëntenraden zijn tevreden over het feit dat de gemeente hun onderwerpen serieus neemt. Bij 46,8% van alle cliëntenraden is dat afhankelijk van het onderwerp (was 55,6%); bij 51,6 % is dat altijd het geval (was 41,8%). Bij regionale cliëntenraden is dat vaker afhankelijk van het onderwerp dan bij gemeentelijke raden (54,5% tegenover 45,1%). Bij alle cliëntenraden is het echter minder vaak afhankelijk van het onderwerp dan in 2006 (46,8% tegenover 55,6%). Evenals in 2006 is geen enkele cliëntenraad van mening dat de onderwerpen niet serieus worden genomen. In 2005 was dat nog 2%.

Onderwerpen waarover de gemeente geen besluiten kan nemen

Ruim een derde van alle cliëntenraden bespreekt onderwerpen waar de gemeente niet over gaat. In 2006 was dat nog ruim 58% (2005 67%). Er is geen groot verschil tussen gemeentelijke en regionale raden.

Vaak (60%) worden er afspraken gemaakt om deze onderwerpen ergens anders aan de orde te stellen. Dat is minder vaak dan in 2006 (min 15%). Het gaat dan om de volgende organisaties.

• Provinciale cliëntenorganisatie
• Landelijke Cliëntenraad
• Sociale Alliantie
• Landelijke politiek
• Landelijke cliëntenorganisatie/vakbond
• Divosa
• VNG
• Waterschap
• Woningcorporatie
• Energiebedrijf

Bemoeit de cliëntenraad zich met de beleidsvoorbereiding van de WMO?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51		Regionale cliëntenraad *) N = 11	
Nee		52,9 % (22)		18,2 % (48)
Ja (totaal)		47,1 % (75)		81,8 % (47)
Ja, op initiatief van de cliëntenraad	25,5 % (55)		45,5 % (60)	
Ja, op uitnodiging van de gemeente	21,6 % (70)		36,4 % (60)	

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Bijna de helft (47,1%) van de gemeentelijke cliëntenraden bemoeit zich met de (beleidsvoorbereiding van) de WMO. Dat is aanzienlijk minder dan in 2006; toen was het nog driekwart. Een verklaring kan worden gevonden in het feit dat destijds de Wmo nog moest worden ingevoerd en een onderdeel van de Wmo (de WVG) nog tot het adviesterrein van de cliëntenraad behoorde. Een andere verklaring kan liggen in het feit dat veel gemeenten inmiddels een Wmo-adviesraad hebben geïnstalleerd.

Regionale raden daarentegen houden zich in ruim 80% van de gevallen bezig met de Wmo. Dat is een toename met 35%!

Cliëntenraden doen dat zowel op eigen initiatief als op uitnodiging van de gemeente.

Werkt de cliëntenraad in het kader van de WMO samen met een of meer van de volgende organisaties?

	Gemeentelijke cliëntenraad		Regionale cliëntenraad	
	2009	2006	2009	2006
Ouderen(advies)raad	50,0 %	55 %	44,4 %	50 %
Gehandicaptenplatform	41,7 %	55 %	44,4 %	50 %
Cliëntenraad Wmo	70,8 %	50 %	77,8 %	20 %
Andere cliëntenraden in de regio	37,5 %	20 %	11,1 %	40 %
Gehandicapten- of patiëntenorganisatie	37,5 %	16 %	44,4 %	30 %
Vrouwenadviesraad	12,5 %	9 %	33,3 %	

Cliëntenraden die zich actief met de WMO bemoeien werken in de meeste gevallen samen met de Wmo-adviesraad (resp. 70,8% en 77,8%). Dat is logisch en verklaarbaar.

In iets minder dan de helft van de gevallen is er samenwerking met de ouderenadviesraad (of seniorenraad) of het gehandicaptenplatform. Dat is iets minder dan in 2006.

Er is een sterke toename te zien van de samenwerking met gehandicapten- en patiëntenorganisaties. (resp. plus 21,5% en 14,4%).

Gemeentelijke cliëntenraden werken rond de Wmo in toenemende mate ook samen met andere cliëntenraden in de regio (van 20% naar 37,5%). Bij regionale cliëntenraden is dat juist weer minder het geval (van 40% naar 11%).

Wat is met betrekking tot de WMO het aandachtspunt van de cliëntenraad?

	Gemeentelijke cliëntenraad		Regionale cliëntenraad	
	2009	2006	2009	2006
Samenhang WWB en WMO	95,8 %	89 %	88,9 %	75 %
Minima en WMO	91,7 %	86 %	88,9 %	92 %
Sollicitatieplicht en mantelzorg	41,7 %	48 %	55,6 %	67 %
Cliëntenparticipatie WMO	41,7 %	59 %	33,3 %	58 %
Het "Zorgloket"	45,8 %	59 %	33,3 %	50 %

De aandacht van alle cliëntenraden gaat in de meeste gevallen (90 – 952%) uit naar "de samenhang van WWB en WMO" en naar "de relatie minima en WMO". Dit beeld is vergelijkbaar met dat van 2006. Sollicitatieplicht en mantelzorg heeft bij ruim 40% van de gemeentelijke cliëntenraden aandacht. Bij regionale raden is dat 55%. In beide gevallen een afname met resp. 6% en 11%.

De overige onderwerpen "cliëntenparticipatie" en "het zorgloket" zijn veel meer gemeentelijke onderwerpen en scoren bij de gemeentelijke cliëntenraden resp. 41,7% en 45,8%. Overigens is dat wel een afname met resp. 12% en 13%. Bij regionale raden hebben deze onderwerpen verklaarbaar veel minder aandacht (in beide gevallen 33,3%). Maar ook daar is sprake van een sterke afname (resp. 25% en 17%)

Worden er plannen gemaakt om de cliëntenraad WWB en de Wmo-raad samen te voegen?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	
Ja (totaal)	15,7 %	
Volledige samensmelting in één algemene adviesraad	75 %	
Cliëntenraad WWB wordt werkgroep van Wmo-raad	25 %	
Nee	82,4 %	
Onbekend	2,0 %	

Bij 15,7% van de gemeentelijke cliëntenraden bestaat het voornemen om de cliëntenraad WWB op te laten gaan in de Wmo-adviesraad. (Voor regionale cliëntenraden is dit niet aan de orde.)

In driekwart van de gevallen gaat het om een volledige samensmelting. In een kwart om een constructie waarbij de cliëntenraad WWB een werkgroep wordt van de Wmo-adviesraad.

Bemoeit de cliëntenraad zich met het WSW-beleid van de gemeente?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51		Regionale cliëntenraad N = 11	
Nee		52,9 %		45,5 %
Ja, op initiatief van de cliëntenraad	21,6 %	45,1 %	27,3 %	54,5 %
Ja, op uitnodiging van de gemeente	23,5 %		27,3 %	
Onbekend		2,0 %		

Worden er plannen gemaakt om de cliëntenraden WWB en WSW samen te voegen?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51		Regionale cliëntenraad N = 11	
Nee	42	82,4 %	8	72,7 %
Ja,	7	13,7 %	2	18,2 %
Onbekend	2	3,9 %	1	9,1 %

Cliëntenparticipatie in het kader van de WSW is recent aan de orde. Gemeenten zijn verplicht daaraan vorm te geven.

Ruim de helft (52,9%) van de gemeentelijke cliëntenraden bemoeit zich daar echter niet mee. Iets minder dan de helft (45,1%) wel. Ze doen dat ongeveer even vaak op eigen initiatief (21,6%) als op uitnodiging van de gemeente (23,5%).

Regionale cliëntenraden bemoeien zich iets vaker met de WSW (54,5%) en doen dat evenveel op eigen initiatief als op uitnodiging van de gemeente (27,3%).

Net als met de combinatie WWB en Wmo is ook in een aantal gemeenten sprake van samenvoeging van cliëntenraden WWB en WSW. Bij gemeentelijke cliëntenraden is dat vooralsnog bij 13,7% het geval. Bij regionale raden iets vaker (18,2%).

Ondersteuning en faciliteiten van de cliëntenraad

Ondersteunt de gemeente de cliëntenraad?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Met een eigen budget voor de cliëntenraad	90,2 % (86,4)	100,0 % (90,5)	85,9 %
Door verstrekken van faciliteiten	66,7 % (74,6)	63,6 % (76,2)	65,7 %
Ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente of gsd	64,7 % (72,8)	54,5 % (71,3)	71,7 %
Met scholing en training	39,2 % (45,8)	27,3 % (38,1)	46,5 %
Financiering beroepskracht bij cliëntenraad zelf	13,7 % (11,9)	0,0 % (19,0)	9,1 %
Door verstrekken van activiteitsubsidie	13,7 % (10,2)	9,1 % (0,0)	18,2 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Net als bij de trendonderzoeken van 2005 en 2006 wordt ook nu gemeld dat de belangrijkste ondersteuning bestaat uit een eigen budget voor de cliëntenraad. Ruim 90% van de gemeentelijke cliëntenraden beschikken daarover (een lichte toename in vergelijking met 2006). Bij regionale raden is dit percentage gestegen van 90 naar 100.

Tweederde van alle cliëntenraden kunnen gebruik maken van diverse faciliteiten die ter beschikking worden gesteld, zoals kantoor- en vergaderfaciliteiten. In 2006 was dat nog driekwart.

Bijna tweederde van de gemeentelijke raden kunnen beschikken over ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente of gsd. Dat was in 2006 nog bijna driekwart. Bij regionale raden is dat in ruim de helft (54,5%) van de gevallen. Dat is eveneens een afname ten opzichte van 2006 (min 18%).

Scholing en training wordt eveneens minder aangeboden. Bij gemeentelijke raden een afname van 45,8% naar 39,2%. Bij regionale raden een afname van 38,1% naar 27,3%.

Een op de zeven (13,7%) gemeentelijke cliëntenraden kunnen een beroep doen op een eigen beroepskracht en op activiteitsubsidie. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2006.

Beroepskrachten zijn bij de regionale raden geheel verdwenen (in 2006 nog een op de vijf).

Als de cliëntenraad beschikt over een eigen jaarbudget, in welke vorm is dat dan?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 43	Regionale cliëntenraad N = 11
Budget in eigen beheer	65,2 %	90,9 %
Budget in beheer bij de gemeente; de cliëntenraad kan tot een bepaald bedrag declareren	34,8 %	9,1 %

Als de cliëntenraad beschikt over een eigen jaarbudget, hoe groot is dat budget?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 43	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Minder dan € 5000,-	44,2 % (47)	36,4 % (26)	57 %
€ 5000,- en € 10.000,-	45,0 % (35)	36,4 % (42)	26 %
€ 10.000,- en € 15.000,-	10,0 % (10)	18,2 % (5)	5 %
€ 15.000,- en € 20.000,-	7,0 % (2)	0,0 % (11)	2 %
meer dan € 20.000,-	4,7 % (4)	9,1 % (5)	6 %
onbekend	12,5 % (2)	0,0 % (11)	5 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Ongeveer tweederde van de gemeentelijke cliëntenraden hebben hun budget in eigen beheer. Bij de regionale raden is dat zelfs 90,9%. De overige cliëntenraden kunnen tot de omvang van het budget declareren bij de gemeente.

Bijna 90% van de gemeentelijke cliëntenraden moet het doen met een budget van minder dan € 10.000,=. Dat is een toename met bijna 8% ten opzichte van 2006.

Bij regionale cliëntenraden gaat het om bijna driekwart (72,8%), een toename van 4,8% ten opzichte van 2006.

Budgetvergelijking tussen 2009 en 2006 is niet mogelijk omdat niet dezelfde cliëntenraden gegevens hebben aangeleverd.

Wat moet van dat budget worden betaald?

Budget kleiner dan € 10.000	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 37	Regionale cliëntenraad *) N = 8	2005 **)
Onkostenvergoedingen	83,8 % (81)	87,5 % (85)	91 %
Scholing en training	81,1 % (83)	50,0 % (100)	82 %
Activiteitskosten	51,4 % (74)	75,0 % (54)	67 %
Secretariaatskosten	48,6 % (74)	62,5 % (69)	61 %
Cliëntenraadpleging	40,5 % ---	62,5 % ---	
Vacatiegelden	35,1 % (19)	0,0 % (31)	28 %
Vergoeding voorzitter	13,5 % (17)	12,5 % (15)	15 %
Vergoeding ambtelijk secretaris/ beroepskracht	8,1 % (12)	0,0 % (8)	15 %
Huur kantoor- en vergaderruimte	--- (26)	--- (15)	21 %

Budget groter dan € 10.000	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 9	Regionale cliëntenraad N = 3	2005 **)
Onkostenvergoedingen	100,0 % (88)	66,7 % (100)	91 %
Scholing en training	88,9 % (75)	33,3 % (75)	82 %
Activiteitskosten	77,8 % (75)	66,7 % (75)	67 %
Secretariaatskosten	77,8 % (50)	66,7 % (75)	61 %
Cliëntenraadpleging	66,6 % ---	33,3 % ---	
Vacatiegelden	22,2 % (63)	33,3 % (50)	28 %
Vergoeding voorzitter	22,2 % (25)	0,0 % (0)	15 %
Vergoeding ambtelijk secretaris/ beroepskracht	11,1 % (38)	33,3 % (0)	15 %
Huur kantoor- en vergaderruimte	--- (50)	--- (100)	21 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

***) Cijfers van 2005 hebben betrekking op alle cliëntenraden met eigen budget. Er is geen uitsplitsing gemaakt naar omvang van het budget.

Evenals in 2005 en 2006 scoren onkostenvergoedingen onveranderd hoog als het gaat om kosten die uit het eigen budget moet worden betaald. Dat is zowel bij gemeentelijke als regionale cliëntenraden het geval (80 - 100%). Bij regionale raden met een budget van meer dan € 10.000 is dat sterk afgenomen, maar de aantallen zijn te klein om conclusies aan te verbinden.

Bij gemeentelijke raden staat ook scholing nog hoog genoteerd (ruim 80%), maar bij regionale raden is dat gehalveerd naar 50%. De score op scholing moet echter nader worden geïnterpreteerd. In sommige gevallen wordt dat door de gemeente geboden naast een eigen budget voor de cliëntenraad.

In dit trendonderzoek hebben we geen score opgenomen met betrekking tot de kosten van kantoor- en vergaderruimte. Door een technische storing werd deze score niet weergegeven in de respons. In verreweg de meeste gevallen (82%) moet de cliëntenraad dat uit eigen budget inhuren. Ook dit beeld wijkt niet af van 2005.

Opmerkelijk is dat er tussen de cliëntenraden met een budget beneden en boven tienduizend euro geen verschil is in rangorde van kostenposten. Alleen de percentages verschillen wat. Ook tussen gemeentelijke en regionale raden is er wat dat betreft geen verschil, met uitzondering van de post scholing en training. Daaraan wordt door regionale raden minder besteed uit eigen budget dan de gemeentelijke raden.

Waar is de cliëntenraad gehuisvest?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
In het kantoor van de gemeente of sociale dienst	33,3 % (37)	18,2 % (33)	35 %
Eigen huisvesting elders	22,0 % (17)	18,2 % (19)	18 %
Bij een welzijnsorganisatie	0,0 % (17)	18,2 % (14)	15 %
Geen eigen huisvesting	35,3 % (29)	27,3 % (29)	29 %
Onbekend	9,8 % (0)		

*) Tussen haakjes de scores van 2006

In het beeld van de huisvesting van cliëntenraden is maar weinig verandering gekomen ten opzichte van 2005 en 2006.

Een derde van de gemeentelijk cliëntenraden heeft huisvesting bij de gemeente. Bij regionale raden is dat iets afgenomen, maar de aantallen zijn te klein om conclusies aan te verbinden.

Ongeveer een derde van alle cliëntenraden heeft geen eigen huisvesting.

Rond 20% van alle cliëntenraden heeft eigen huisvesting elders.

Geen van de gemeentelijke cliëntenraden heeft onderdak bij een welzijnsorganisatie (was 17% in 2006); bijna 20% van de regionale raden vindt daar echter wel onderdak.

Als de cliëntenraad scholing en training krijgt, wie verzorgt dat dan?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Een ingehuurd scholingsinstituut	74,5 % (47)	54,5 % (57)	46 %
Een provinciale cliëntenorganisatie	31,4 % (47)	27,3 % (52)	38 %
De gemeente	21,6 % (22)	27,3 % (24)	21 %
Een provinciale welzijnsorganisatie	17,6 % (19)	0,0 % (0)	25 %
Een lokale welzijnsorganisatie	5,9 % (5)	27,3 % (5)	8 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Als cliëntenraden scholing en training krijgen, gebeurt dat in de meeste gevallen door een ingehuurd scholingsinstituut. Bij gemeentelijke raden is dat driekwart, een toename met 27,5% (!), en bij regionale raden bij ruim de helft (54,5%).

Provinciale cliëntenorganisaties zijn in bijna een derde van de gevallen leverancier van scholing en training. In 2006 was dat nog ongeveer de helft.

Gemeenten bieden onveranderlijk in ongeveer een kwart van de gevallen scholing.

De rol van welzijnsorganisaties is zeer wisselend. Bij gemeentelijke cliëntenraden wordt het aanbod voor bijna 20% verzorgd door provinciale welzijnsorganisaties, terwijl die bij regionale raden geen rol spelen. Dit beeld komt overeen met dat van 2006.

Opmerkelijk genoeg is het beeld met betrekking tot lokale welzijnsorganisaties precies omgekeerd. Zij bedienen ruim een kwart van de regionale raden. Bij gemeentelijke raden is dat slechts 6 %.

Contact met de achterban

Op welke wijze organiseert de cliëntenraad contact met de achterban?

	Alle raden N = 62	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2006	2005	2003
Via (oproep in) lokale media	75,8 %	70,6 % (74)	100,0 % (100)	81 %	87 %	82 %
Via eigen of andere bijeenkomsten (voorlichting, thema, discussie)	56,5 %	52,9 % (78)	72,7 % (45)	69 %	58 %	67 %
Via telefonische bereikbaarheid	54,8 %	54,9 % (50)	54,5 % (70)	55 %	49 %	67 %
Via belangen- en cliëntenorganisaties	53,2 %	54,9 % (64)	45,5 % (45)	59 %	97 %	78 %
Via andere cliëntenraden	51,6 %	56,9 % (10)	27,3 % (15)	12 %	18 %	23 %
Via meldweek of enquête onder cliënten	50,0 %	49,0 % (31)	54,5 % (20)	27 %	26 %	36 %
Via eigen of ander spreekuur	46,8 %	39,2 % (62)	81,8 % (70)	64 %	52 %	35 %
Via internet (e-mail of website)	48,4 %	43,1 % (26)	72,7 % (40)	29 %	23 %	22 %
Via het blad van de sociale dienst	41,9 %	37,3 % (40)	63,6 % (40)	40 %	47 %	36 %
Met een folder	35,5 %	37,3 % (41)	27,3 % (55)	45 %	46 %	58 %
Via het jaarverslag	30,6 %	31,4 % (26)	27,3 % (45)	31 %	34 %	28 %
Via persoonlijke contacten	22,6 %	21,6 % (66)	27,3 % (60)	64 %	53 %	69 %
Met stand in de hal van de sociale dienst	21,0 %	19,6 % (3)	27,3 % (10)	5 %	8 %	6 %
Via een eigen blad	11,3 %	7,8 % (24)	27,3 % (25)	24 %	14 %	22 %
Via een antwoordnummer	9,7 %	9,8 % (12)	9,1 % (5)	10 %	8 %	14 %
Via individuele leden van de raad	9,7 %	11,8 % (64)	0,0 % (55)	62 %	62 %	62 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Het contact met de achterban (cliënten) verloopt – onveranderlijk – vooral via de lokale media (75,8%). Maar ook bijeenkomsten scoren nog altijd hoog (56,5%), al is het daarbij opmerkelijk dat dit bij gemeentelijke raden sterk is afgenomen (min 25%) en bij regionale raden juist sterk is toegenomen (plus 28%).

Grote en zelfs spectaculaire stijgers zijn andere cliëntenraden (plus 40%), een meldweek of enquête (plus 23%) en internet (plus 20%). Daaruit blijkt dat de digitale mogelijkheden sinds 2006 sterk zijn toegenomen en benut, maar ook dat het belang van een onderling netwerk van cliëntenraden sterk is toegenomen.

Ook de fysieke aanwezigheid met een stand in de hal van de sociale dienst is enorm toegenomen als middel voor contact met cliënten (plus 16%).

Contact via een spreekuur is sterk teruggelopen (min 17%), maar hier valt op dat deze teruggang volledig is toe te schrijven aan de gemeentelijke raden (min 23%). Bij de regionale raden is zelfs sprake van een stijging (plus 12%).

Met het groeiende gebruik van internet ligt het voor de hand dat het middel van een folder minder wordt benut (min 10%).

Opvallend is verder dat de persoonlijke contacten en de contacten van individuele leden van de cliëntenraad spectaculair zijn teruggelopen (resp. min 21% en min 52%).

Bent u tevreden met het resultaat van de cliëntenraadpleging?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
Zeer tevreden	5,9 %	0,0 %
Tevreden	17,6 %	36,4 %
Matig tevreden	43,1 %	54,5 %
Ontevreden	21,6 %	9,1 %
Onbekend	11,8 %	0,0 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Hoewel er in allerlei vormen contact is met de achterban (cliënten), is actieve cliëntenraadpleging niet vanzelfsprekend. Cliëntenraden vinden dat moeilijk en ontberen ook vaak de middelen daartoe. Veel cliëntenraden liften mee op de tevredenheidsonderzoeken van de gemeente, maar daar hebben ze dan weer niet altijd invloed op.

Bijna tweederde van de cliëntenraden is dan ook matig tevreden tot ontevreden. Een groot aantal respondenten van gemeentelijke raden (11,8%) heeft hier geen antwoord gegeven. Uit de toelichting blijkt dan meestal dat er geen sprake is van cliëntenraadpleging.

Een aantal respondenten meldt dat de cliëntenraad veel te afhankelijk is van de gemeente, pas op het laatste moment wordt gevraagd een advies uit te brengen en dan geen tijd meer te hebben om cliënten daarover te raadplegen, of weinig invloed te hebben op de tevredenheidsonderzoeken van de gemeente.

Veel respondenten melden dat de cliëntenraad geen zicht heeft op de achterban, het cliëntenbestand en daar om privacyredenen ook geen toegang toe krijgt.

Ook het gebrek aan menskracht en kennis wordt genoemd als oorzaak voor het ontbreken van cliëntenraadpleging.

Waar dit wel gebeurt klagen cliëntenraden veel over het gebrek aan respons van cliënten. Dat dit echter niet altijd het geval is blijkt wel uit de opmerking van een respondent dat ze een respons van 45% hadden op een enquête. Dat is erg hoog!

Niet alle cliëntenraden zijn overtuigd van het belang van cliëntenraadpleging, zoals ook wel blijkt uit de volgende toelichting: "De cliëntenraad heeft geen eigen achterban; zij adviseert naar eigen goeddunken."

Heeft de cliëntenraad een eigen spreekuur? En, zo ja, door wie wordt dat verzorgd?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11
Geen eigen spreekuur	64,7 % (59)	36,4 % (48)
Nooit gehad	52,9 %	36,4 %
Werd opgeheven	11,8 %	
Wel een eigen spreekuur	31,4 % (41)	63,6 % (52)
Wordt verzorgd door cliëntenraadsleden	93,8 % (100)	100 % (100)
Wordt verzorgd door andere vrijwilligers	6,2 % (8)	9,1 % (18)
Onbekend	3,9 % (0)	0,0 % (0)

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Een derde van de gemeentelijke cliëntenraden heeft een eigen spreekuur. Dat is overigens een afname met 10% ten opzichte van 2006. Zo'n 12% van de cliëntenraden meldt dan ook dat het spreekuur werd opgeheven.

Evenals in 2006 hebben regionale cliëntenraden vaker een spreekuur. Dat aantal is zelfs met ruim 10% gestegen, zodat nu tweederde van de regionale raden beschikt over een eigen spreekuur. Alle spreekuren worden overwegend door de eigen cliëntenraadsleden verzorgd.

Wordt er samengewerkt met een ander hulpverleningsorganisatie?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51	Regionale cliëntenraad N = 11
Nee	47,0 %	27,3 %
Ja	49,0 %	72,7 %
Onbekend	4,0 %	

Zo ja, met wie? (meer antwoorden zijn mogelijk)

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 25	Regionale cliëntenraad N = 8
Sociale Raadslieden	52,0 %	50,0 %
Maatschappelijk werk	44,0 %	37,5 %
Advocaten	4,0 %	12,5 %

De helft van de gemeentelijke raden met een spreekuur werkt samen met andere organisaties. Bij regionale raden is dat zelfs bijna driekwart.

Sociale raadslieden zijn in de helft van de gevallen de samenwerkingspartner. In iets mindere mate is dat het maatschappelijk werk (resp. 44% en 37%).

Samenwerking met advocaten komt veel minder voor (resp. 4% en 12%). Mogelijk zegt dat iets over de aard van de hulp die via het spreekuur wordt geboden.

Is de cliëntenraad digitaal bereikbaar?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Nee	5,9 % (15)	0,0 % (14)	13 %
Ja	94,1 % (85)	100 % (86)	87 %
via eigen e-mailadres	64,6 % (62)	45,5 % (67)	68 %
indirect via e-mailadres van leden	31,3 % (46)	54,5 % (44)	52 %
via website cliëntenraad	35,4 % (10)	36,4 % (22)	12 %
via website gemeente	18,8 % (4)	36,4 % (0)	

Vrijwel alle cliëntenraden zijn digitaal bereikbaar. Dat is een gestage, maar lichte stijging ten opzichte van 2005 en 2006.

Bijna tweederde van de gemeentelijke raden beschikt over een eigen e-mailadres, gelijk aan 2005 en 2006. Bij regionale raden is dat afgenomen van tweederde naar nog niet de helft.

Het gebruik van persoonlijke e-mailadressen van de leden is bij gemeentelijke raden afgenomen van de helft naar eenderde. Bij regionale raden is dat juist gestegen (van 44% naar 54,5%). Dat kan wellicht worden verklaard uit het ontbreken van een e-mailadres van de cliëntenraad zelf.

Opvallend is de grote toename van het aantal websites. Ruim een derde van alle cliëntenraden beschikt daar nu over. In 2006 was dit nog resp. 10% en 22%). Daarnaast wordt ook nog veel gebruik gemaakt van de website van de gemeente; zelfs spectaculair meer dan in 2006. Bij gemeentelijke raden van 4% naar 19% en bij regionale raden van 0% naar 36%.

Heeft de cliëntenraad een budget voor cliëntenraadpleging?

	Gemeentelijke cliëntenraad N = 51		Regionale cliëntenraad N = 11		Alle cliëntenraden
	2009	2006	2009	2006	2005
Ja	47,1 %	39,0 %	54,5 %	33,3 %	53 %
Nee	49,0 %	61,0 %	45,5 %	61,9 %	41 %
Onbekend	3,9 %			4,8 %	6 %

Ongeveer de helft van alle cliëntenraden heeft budget voor cliëntenraadpleging. Daarmee is het weer terug op het niveau van 2005, nadat dit in 2006 sterk was teruggelopen.

Er is op dit punt nauwelijks verschil tussen gemeentelijke en regionale raden.

Onderlinge contacten van cliëntenraden en ketendienstverlening

Heeft de cliëntenraad overleg en uitwisseling met andere cliëntenraden?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Ja	72,5 % (75)	100 % (86)	75 %
Nee	23,5 % (24)	(14)	23 %
Onbekend	4,0 % (1)		2 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Zo ja, wat voor overleg is dat?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 37	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Regionaal	70,3 % (50)	54,5 % (67)	61 %
Provinciaal	70,3 % (84)	72,7 % (72)	77 %
Landelijk	27,0 % (30)	18,2 % (44)	21 %
Via telefoon of e-mail	18,9 % (16)	0,0 % (33)	17 %

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Bent u tevreden over die uitwisseling en het overleg?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 37	Regionale cliëntenraad *) N = 11	2005
Ja	78,4 % (66)	81,8 % (83)	73 %
Nee	21,6 % (30)	18,2 % (17)	27 %
Onbekend	0,0 % (4)	(0)	

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Driekwart van de gemeentelijke cliëntenraden heeft overleg en uitwisseling met andere cliëntenraden. Dat is vergelijkbaar met 2005 en 2006. Regionale raden hebben dat vaker dan gemeentelijke. Er is zelfs sprake van een toename tot 100% (plus 14%).

Bijna driekwart van alle cliëntenraden heeft deze contacten op provinciaal niveau. Gemeentelijke raden hebben op regionaal niveau vaker contact dan regionale (70,3% versus 54,5%). Bij gemeentelijke raden is sprake van een flinke toename (plus 20%); bij regionale raden is echter sprake van een afname (min 12%).

Landelijke contacten zijn schaarser. Gemeentelijke raden 21,6%, regionale raden 18,2%. In alle gevallen is sprake van een (stevige) afname (resp. minus 8% en minus 26%).

Ruim driekwart van alle cliëntenraden is tevreden over deze contacten. Bij gemeentelijke raden is de tevredenheid toegenomen met 12%.

Is de cliëntenraad betrokken bij het werk van een of meer Onafhankelijke Arbeidsadviseurs?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11
Ja	41,2 % (15)	18,2 % (38)
Nee	54,9 % (81)	45,5 % (57)
Onbekend	3,9 % (4)	36,4 % (5)

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Iets minder dan de helft van de gemeentelijke cliëntenraden is betrokken bij het werk van de Onafhankelijke Arbeidsadviseurs. Bij regionale raden is dat nog geen 20%. Ruim een derde van de respondenten van de regionale raden heeft deze vraag echter niet beantwoord, zodat geen betrouwbaar beeld kan worden gegeven.

Bij de gemeentelijke raden kan een grote toename worden vastgesteld: van 15% naar 41%.

Adviseert de cliëntenraad over de 'ketendienstverlening'?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11
Ja	41,2 % (15)	36,4 % (24)
Nee	49,0 % (80)	54,5 % (71)
Onbekend	9,8 % (5)	9,1 % (5)

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Vergeleken met 2006 (en ook 2005) is sprake van een sterke toename van het aantal cliëntenraden dat zich met de ketendienstverlening bezighoudt. Bij de gemeentelijke raden betreft het een toename van 15% naar 41,2%; bij regionale raden van 24% naar 36,4%.

Bent u bekend met het werk van de Landelijke Cliëntenraad?

Zo ja, hoe wordt u daarover geïnformeerd?

	Gemeentelijke cliëntenraad *) N = 51	Regionale cliëntenraad *) N = 11
Onbekend	7,8 % (4)	9,1 % (5)
Nee	2,0 % (5)	9,1 % (0)
Ja	90,2 % (91)	81,8 % (95)
Via nieuwsbrief LCR	69,6 % (72)	63,6 % (85)
Via nieuwsbrief LocSZ	93,5 % (85)	72,7 % (90)

*) Tussen haakjes de scores van 2006

Ruim 90% van de gemeentelijke cliëntenraden is bekend met het werk van de LCR (gelijk aan 2006). Voor regionale raden ligt dat iets lager: 81,8%, een afname met 13%. De grootste bekendheid ontstaat via de nieuwsbrieven van de LCR (resp. 70% en 64%) en de nieuwsbrief van LocSZ (resp. 94% en 73%).

Bijlage**De respons betreft de volgende gemeenten en regio's**

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. Alblasserdam ® | 36. Peel en Maas |
| 2. Alkmaar | 37. Raalte |
| 3. Almelo ® | 38. Rheden/Rozendaal |
| 4. Almere ® | 39. Ridderkerk |
| 5. Alphen a/d Rijn | 40. Ridderveld |
| 6. Amersfoort | 41. Roermond |
| 7. Arcen, Lomm en Velden | 42. Roosendaal |
| 8. Arnhem | 43. Rotterdam |
| 9. Bergen lb | 44. Schagen |
| 10. Berkelland ® | 45. Schiedam |
| 11. Boarnsterhim | 46. Sevenum |
| 12. Brunssum/Onderbanken | 47. Sittard-Geleen |
| 13. De Wolden | 48. Skasterlân |
| 14. Den Helder | 49. Stadskanaal |
| 15. Deurne | 50. Terneuzen |
| 16. Deventer ® | 51. Tilburg |
| 17. Gennep | 52. Veendam |
| 18. Goes – Noord Beveland ® | 53. Venlo |
| 19. Goirle/Riel | 54. Venray |
| 20. Gouda | 55. Vianen |
| 21. Groesbeek | 56. Voorschoten |
| 22. Halderberge | 57. Voorst |
| 23. Heemskerk ® | 58. Wageningen |
| 24. Heerenveen | 59. Walcheren ® |
| 25. Hengelo | 60. Weert |
| 26. Hoeksche Waard ® | 61. Wierden |
| 27. Landgraaf ® | 62. Woerden ® |
| 28. Leek ® | 63. Zoetermeer |
| 29. Leiden | 64. Zuidhorn |
| 30. Maassluis | |
| 31. Mergelland ® | |
| 32. Noorderkwartier ® | |
| 33. Noordoostpolder | |
| 34. NW Fryslân ® | |
| 35. Oss ® | |

® = regionale cliëntenraad

