



## Jaarverslag 2021



**Koepel Adviesraden Sociaal Domein**

Zalmsteek 21, 3192 MC Hoogvliet-Rt | [secretariaat@koepeladviesradensociaaldomein.nl](mailto:secretariaat@koepeladviesradensociaaldomein.nl)  
KvK nummer 24432298 | Bank NL83RABO0104172681 | [www.koepeladviesradensociaaldomein.nl](http://www.koepeladviesradensociaaldomein.nl)

## Inleiding

Wat was het fijn om elkaar in november 2021 weer fysiek te kunnen ontmoeten, tijdens onze Algemene Ledenvergadering en de Hannie van Leeuwenlezing. Want ook in 2021 vond een overgroot deel van ons aanbod online plaats. Hoewel dit online aanbod goed ontvangen wordt, is het toch prettig om elkaar zo nu en dan ook echt in de ogen te kunnen kijken. Om elkaars enthousiasme te voelen en om samen ergens aanwezig te zijn en geïnspireerd te worden.

Verder was 2021 een jaar waarin de coronapandemie ons nog steeds erg bezig hield. En waardoor we dus vooral online in contact waren met elkaar. Maar inmiddels blijkt dit een vorm die goed past bij onze leden. Want het is laagdrempelig, het kost geen reistijd en de meeste leden kunnen erg goed overweg met online tools als Zoom. Dit maakte dat er veel gebruikt werd gemaakt van ons dienstenpakket.

Neem bijvoorbeeld onze online training voor beginnende adviesraadsleden. Waarin we adviesraadsleden die nog niet zo lang lid zijn van een adviesraad meer inzicht geven in wat het inhoudt om de gemeente te adviseren, om samen te werken binnen een adviesraad en hoe je signalen ophaalt bij je netwerk. Een schot in de roos, want maar liefst 125 beginnende adviesraadsleden schoven aan.

En ook de webinars die we organiseerden over diverse thema's slaan nog steeds erg goed aan. In totaal bezochten ruim 400 adviesraadsleden deze online webinars.

Ook was er nieuw aanbod, wat in het jaarplan voor 2021 nog niet beschreven staat, maar wat we gedurende het jaar wel ontwikkeld hebben. Zoals een training over het werven en selecteren van leden. Een onderwerp dat echt leeft bij veel adviesraden. En nieuw waren de online workshops over de wetten: Inzicht in de Wmo, de Participatiewet, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Jeugdwet. In 1,5 uur kregen deelnemers een uitgebreide samenvatting van de wet en vooral ook hoe inwoners hier in de praktijk mee te maken krijgen. Hiervoor trokken we een nieuwe, externe trainer aan (Arie Sax). Ook fijn om ons netwerk van trainers zodoende uit te kunnen breiden.

En gelukkig vinden we nog steeds wekelijks bloggers: professionals of vrijwilligers binnen het sociaal domein die hun kennis en ervaring van een specifiek thema delen. Meestal in maximaal 500 woorden, waardoor het lezen ervan niet al te veel tijd van u vraagt.

In dit jaarverslag delen we met u hoe 2021 verder verliep. En opnieuw zijn we trots op het resultaat. We hebben heel veel mooie 'producten' kunnen neerzetten, met een relatief klein team. Met veel enthousiaste reacties van leden als gevolg. En gelukkig ook een enkele kritische reactie, want ook die ontvangen we met open armen. Ons aanbod optimaliseren is iets waar we continue mee bezig zijn.

Als bestuursvoorzitter wil ik u heel graag bedanken voor uw betrokkenheid dit jaar. Mede door corona zijn er veel kwetsbare inwoners. Hen ondersteunen en hun signalen binnen brengen bij de gemeente is essentieel. Uw rol hierin is ontzettend waardevol. En wij

vinden het een voorrecht dat we u hierbij mogen ondersteunen. Als bestuur en bureau doen we dit met erg veel plezier en enthousiasme.

Namens het gehele bureau en bestuur,

Bert Holman  
Voorzitter

## Highlights

Voor u ligt het jaarverslag van de Koepel van januari t/m december 2021. Dit is het inhoudelijk verantwoordingsdocument vanuit het bestuur naar onze leden. Hiermee geven wij u een beeld van de uitgevoerde activiteiten en gerealiseerde doelen in 2021.

De volgorde van de beschreven activiteiten komt overeen met ons dienstenpakket zoals we dit beschreven hebben in het jaarplan voor 2021.

Ook hebben we enkele nieuwe activiteiten toegevoegd aan onze dienstverlening. Ook die zijn in dit jaarverslag beschreven.

### Highlights Koepel Adviesraden Sociaal Domein 2021

- Verschuiving van ons ledenaantal (12 nieuwe leden en 17 opzeggingen (vooral vanwege fusies van raden/gemeenten)
- 11 maandelijks nieuwsbrieven
- 4 handreikingen, 1 discussiestuk en 1 informatiedocument
- 55 Nieuwsflitsen (of dergelijke mailings als uitnodigingen/aankondigingen)
- Website doorlopend aangevuld met nieuws en agenda
- Themadossiers doorlopend aangevuld met nieuwe thema's
- Ruim 900 aanmeldingen voor het online forum
  
- Training Adviseren kan je leren: 1x online en 1x fysiek
- Online training voor nieuwe adviesraadsleden: 10 x
- Online training 'Adviseren in tijden van corona': 1x
- Online inspiratie- of themabijeenkomst voor voorzitters: 4x
- Online inspiratiebijeenkomst voor wethouders: 1x
- Online inspiratiebijeenkomst voor beleidsmedewerkers: 2x
- Online inspiratie- of themabijeenkomst voor voorzitters: 2x
- Online netwerkbijeenkomst voor ambtelijk secretarissen: 1x
- Online workshop Inzicht in de Wmo: 2x
- Online workshop Inzicht in de Participatiewet: 1x
- Online workshop Inzicht in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening: 1x
- Online workshop Inzicht in de Jeugdwet: 1x
- Online training Werven en selecteren van leden: 1x
- Online ledenontmoetingen: 7x
- Trainingen op maat: 58x (deels fysiek en deels online: in afstemming met de betreffende adviesraad)
- Begeleidings- of adviestrajecten: 9x
- Online inspiratiesessies i.s.m. Movisie en Vilans: 4x
- 2x een digitale ALV, in het voorjaar gecombineerd met online inspiratiesessies en in het najaar met de Hannie van Leeuwenlezing
- Blogs over vernieuwende thema's in het sociaal domein: 50x
- Polls: 2x

- Webinars: 7x
- Telefonisch consult / beantwoorden van vragen leden: 60x
- Ruim 1100 leden binnen onze LinkedIn groep

Ook in ons aanbod:

- Workshop denken vanuit de inwoner; armoede, jeugd en eenzaamheid: training op maat;
- Telefonische videosessie (op aanvraag);

## Inhoudsopgave

### Deel 1

Reflectie op aanbod zoals met leden afgestemd in jaarplan 2021

1.	De activiteiten en de resultaten in 2021.....	7
1.1	Nieuwsbrieven.....	10
1.2	Kennisproducten.....	10
1.3	Themadossiers .....	10
1.4	Forum .....	10
1.5	Training Adviseren kan je leren .....	11
1.6	Online training voor beginnende adviesraadsleden .....	11
1.7	Online training `Adviseren in tijden van corona` .....	11
1.8	Online bijeenkomst voor voorzitters .....	11
1.9	Inspiratiebijeenkomst voor wethouders .....	11
1.10	Inspiratiebijeenkomst voor beleidsmedewerkers .....	11
1.12	Netwerkbijeenkomst voor ambtelijk secretarissen .....	12
1.12	Online workshops over de wetten in het sociaal domein.....	12
1.13	Online training Werven en selecteren van leden .....	12
1.14	Online ledenontmoetingen .....	12
1.15	Trainingen op maat .....	12
1.16	Begeleidings- of adviestrajecten .....	13
1.17	Online sessies met Movisie of Vilans.....	13
1.18	Algemene Ledenvergadering, Hannie van Leeuwenlezing en Inspiratiesessies.....	13
1.19	Blogs .....	13
1.20	Polls.....	13
1.21	Webinars .....	13
1.22	Telefonisch consult .....	14
1.23	Social media .....	14
1.24	Contact met bestuursleden in de regio .....	14

### Deel 2

Optimalisatie van dienstverlening	15
Koplopersproject Cliëntondersteuning	15
Werven nieuwe leden	15
Project onafhankelijke cliëntondersteuning	15

## De activiteiten en de resultaten in 2021

In ons jaarplan voor 2021 hebben we onze ambities en taken geformuleerd ten bate van de kwaliteit van de advisering en het versterken van adviesraden:

- Informeren, faciliteren, stimuleren, adviseren;
- Training, uitwisseling en versterking;
- Agenderen en signaleren bij gemeentes;
- Ledenwerving/behoud

Deze vier kerntaken hebben we geconcretiseerd in ons pakket aan dienstverlening. In dit jaarverslag reflecteren we op deze dienstverlening. Hieronder vindt u allereerst een blokkenschema met daarin de doelen en de realisatie ervan.

**Groen** → gerealiseerd volgens jaarplan

**Oranje** → deels gerealiseerd volgens jaarplan

**Rood** → niet gerealiseerd volgens jaarplan

Onder het blokkenschema vindt u een toelichting op de verschillende onderdelen.

Doel	Gerealiseerd	Toelichting
Nieuwsbrieven: 10x per jaar	Nieuwsbrieven: 11x per jaar	M.u.v. de zomervakantie verzenden we iedere maand een nieuwsbrief naar ruim 3500 abonnees Zie toelichting 1.1
Kennisproducten: 4x per jaar	Kennisproducten: 4 handreikingen, één discussiestuk en één informatiedocument	Zie toelichting 1.2
Website	Wekelijks delen we nieuws, bijeenkomsten en trainingen op onze website	
Themadossiers	Met regelmaat plaatsen we nieuwe, relevante documenten in de dossiers	Zie toelichting 1.3
Forum	Meer dan 800 forumaccounts	Het forum wordt niet gebruikt. Wel allerlei alternatieve manieren voor onderlinge uitwisseling van informatie. Zie toelichting 1.4
4x training Adviseren kan je leren	De training is vier keer aangeboden, maar vond	Zie toelichting 1.5

	maar 2x plaats (vanwege het aantal aanmeldingen)	
3x online training voor beginnende adviesraadsleden	Deze online training hebben we in totaal 10x georganiseerd	Zie toelichting 1.6
2x online training Adviseren in tijden van corona	We hebben de training wel 2x aangeboden, maar de training vond maar 1x plaats (vanwege het aantal aanmeldingen)	Zie toelichting 1.7
2x online bijeenkomst speciaal voor voorzitters	We hebben dit jaar 4x een bijeenkomst voor voorzitters georganiseerd	Zie toelichting 1.8
2x bijeenkomst voor wethouders	We hebben de training 2x aangeboden, maar hij ging maar 1x door (vanwege het aantal aanmeldingen)	Zie toelichting 1.9
2x bijeenkomst voor beleidsmedewerkers	2x bijeenkomst voor beleidsmedewerkers	Zie toelichting 1.10
1x netwerkbijeenkomst voor ambtelijk secretarissen	1x netwerkbijeenkomst voor ambtelijk secretarissen en ondersteuners	Zie toelichting 1.11
Nieuw: online workshops Inzicht in de Wmo, de Participatiewet, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Jeugdwet (stond nog niet opgenomen in jaarplan)	Deze nieuwe workshops zijn in 2021 5x aangeboden (allemaal 1x en de training Inzicht in de Wmo 2x)	Zie toelichting 1.12
Nieuw: online training Werven en selecteren van leden	Deze nieuwe training is in 2021 één keer aangeboden	Zie toelichting 1.13
Online ledenontmoetingen	7x een online ledenontmoeting	Zie toelichting 1.14
Trainingen op maat	In totaal zijn er 58 trainingen op maat georganiseerd	Zie toelichting 1.15
Begeleidings- en adviestrajecten	In totaal hebben 9 gemeenten/adviesraden een (uitgebreid) begeleidings- of adviestraject afgenomen	Zie toelichting 1.16



Online inspiratiesessies i.s.m. Movisie en Vilans	In totaal 4x	Zie toelichting 1.17
ALV in combinatie met inspiratiesessies	In het voorjaar was er een digitale ALV. Deze werd gekoppeld aan 2 online inspiratiesessies	Zie toelichting 1.18
ALV in combinatie met HVL	In het najaar konden we fysiek samenkomen voor de ALV en voor de Hannie van Leeuwenlezing door Nationale ombudsman Reinier van Zutphen	Zie toelichting 1.18
30 blogs	We hebben 50 blogs gepubliceerd in 2021. Over thema's die spelen binnen het sociaal domein en die aansluiten bij waar adviesraden zich mee bezig houden	Zie bijlage 1.19
4 polls	We hebben in 2021 twee polls uitgezet	Zie bijlage 1.20
4 webinars	We hebben 7 webinars georganiseerd	Zie bijlage 1.21
Telefonisch consult / beantwoorden vragen van leden	50 concrete vragen van leden betreffende het functioneren van hun adviesraad, toegevoegde waarde e/o praktische ondersteuning	Zie bijlage 1.22
Social media	Minimaal 2x per week plaatsen we een bericht in onze LinkedIn groep	Zie bijlage 1.23
Contact met bestuursleden in de regio	Wel aangeboden, maar door leden geen gebruik van gemaakt	Zie toelichting 1.24

## Toelichting

### 1.1 Nieuwsbrieven

De nieuwsbrief is een selectie van actuele publicaties en thema's die spelen binnen het sociaal domein en specifiek van meerwaarde zijn voor adviesraden. In de nieuwsbrief verwijzen we naar blogs, handreikingen, eigen trainingen en bijeenkomsten en via onze agenda naar andere relevante bijeenkomsten van samenwerkingspartners. In principe kan iedereen zich abonneren op onze nieuwsbrief (ook niet-leden van de Koepel). Specifieke ledeninformatie wordt enkel naar leden gestuurd, middels onze [Nieuwflits](#).

### 1.2 Kennisproducten

Dit jaar hebben we vier handreikingen, één discussiestuk en één informatiedocument gemaakt. Thema's van de kennisproducten worden gebaseerd op praktijksituaties en signalen die we krijgen van onze leden en adviseurs.

*Overzicht handreikingen 2021*

[Handreiking Energietransitie \(update 2021\)](#)

[Handreiking Vrijwilligersbeleid](#)

[Handreiking Wat kunnen gemeenten doen om buurten en wijken te versterken](#)

[Informatiedocument WBTR](#)

[Discussiestuk Welke prioriteiten stellen de adviesraden voor 2022?](#)

[Handreiking Leefbare wijken](#)

### 1.3 Overzicht met themadossiers (alleen toegankelijk voor leden)

Met regelmaat plaatsen we documenten van samenwerkingspartners, die relevant zijn voor adviesraden, in één van onze [themadossiers](#). Leden vinden hierdoor 'achter' een bepaald thema documenten die door de Koepel zijn vervaardigd, maar ook linkjes naar dossiers, artikelen of andersoortige publicaties van samenwerkingspartners.

### 1.4 Forum (alleen toegankelijk voor leden)

Meer dan 800 adviesraadsleden zijn aangemeld op het forum en kunnen op deze plek onderling kennis en informatie uitwisselen. Alleen leden van de Koepel kunnen zelf een discussie starten op het forum.

Het forum is in 2021 niet gebruikt. We merken dat leden liever kennis en informatie uitwisselen in 'persoonlijk' contact met elkaar. Bijvoorbeeld tijdens trainingen en onze online ledenontmoetingen. In dit contact zien ze elkaar (dan wel online) en ontstaan er waardevolle ontmoetingen en verbindingen.

Wat we daarnaast in 2021 hebben opgezet is een soort 'vragenrubriek' in de nieuwsbrief. Op die plek kunnen leden een vraag stellen aan andere leden. Dit kunnen inhoudelijke vragen zijn (over advisering en thema's), maar ook praktische vragen (over het opslaan van documenten of de inzet van een webbouwer). We merken dat er diverse reacties komen van leden op deze vragen. De reacties worden door ons doorgezet, waardoor er op een mooie manier onderlinge uitwisseling plaatsvindt.

### **1.5 Training Adviseren kan je leren**

In 2021 hebben we deze training vier keer gepland en aangeboden. Uiteindelijk hadden we 2x genoeg aanmeldingen om de training door te laten gaan: 1x online en 1x fysiek. Wel is de training (in heel vergelijkbare vorm) regelmatig aangeboden als training op maat.

Regelmatig evalueren we bij deelnemers hoe zij de training ervaren. De reacties zijn overwegend erg positief. We zien ook dat deelnemers de training aanbevelen aan collega adviesraadsleden. Tips die we ontvangen proberen we te verwerken in de training.

### **1.6 Online training voor beginnende adviesraadsleden**

Bijna iedere maand (10x in totaal) hebben we deze online training georganiseerd. Alle keren vond de training doorgang en waren er dus voldoende aanmeldingen. Tijdens de training zoomen we in op de rol en taak van de adviesraad en wat het inhoudt om lid te zijn. Dit is een training met een open inschrijving, maar het is ook mogelijk om de training als gehele adviesraad aan te kopen.

### **1.7 Online training 'Adviseren in tijden van corona'**

Dit betreft een relatief nieuwe training aan over het functioneren van tijdens corona en ontwikkelingen die daaruit voortvloeien. Ook dit is een training met een open inschrijving. We hebben de training 2x aangeboden, maar één van de keren waren er onvoldoende aanmeldingen om de training door te laten gaan.

### **1.8 Online bijeenkomst voor voorzitters**

In 2021 organiseerden we uiteindelijk vier keer een online bijeenkomst voor voorzitters. We begonnen in januari met een online themabijeenkomst waarbij we bespraken hoe je vorm en invulling geeft aan de rol van voorzitter. Later dit jaar organiseerden we nog bijeenkomsten met de thema's: *Hoe betrek je inwoners en organisaties bij je werk?* en *Hoe verdeel je het werk binnen de adviesraad?*

### **1.9 Inspiratiebijeenkomst voor wethouders**

We vinden het belangrijk om wethouders bewust te maken van de samenwerking met de adviesraad en de toegevoegde waarde van de adviesraad. Daarom organiseren we jaarlijks één of twee online bijeenkomsten voor wethouders (aantal is afhankelijk van het aantal deelnemers).

### **1.10 Inspiratiebijeenkomst voor beleidsmedewerkers**

Als Koepelorganisatie zien we dat beleidsmedewerkers een belangrijke schakel vormen tussen adviesraad en college. We zien ook dat beleidsmedewerkers soms worstelen hoe om te gaan met input vanuit de adviesraad. En op hun beurt ervaren adviesraden verbeterpunten in de samenwerking met de beleidsmedewerkers. In 2021 hebben we twee keer (online) een inspiratiebijeenkomst georganiseerd voor beleidsmedewerkers om hierover met elkaar van gedachten te wisselen.

### **1.11 Netwerkbijeenkomst voor ambtelijk secretarissen en ondersteuners**

We vinden het belangrijk om met ambtelijk secretarissen en ondersteuners van gedachten te wisselen over hun rol en toegevoegde waarde. Over hoe zij de adviesraad ondersteunen (hoe ze invulling geven aan die rol) en over hoe ze de samenwerking tussen adviesraad en gemeente mogelijk kunnen faciliteren.

### **1.12 Online workshops over wetten**

In 2021 hebben we een nieuw aanbod toegevoegd (stond nog niet in het jaarplan 2021): online workshops van 1,5 uur over de wetten binnen het sociaal domein. Een workshop over de Wmo, de Participatiewet, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en over de Jeugdwet. De workshops werden gegeven door een externe trainer; Arie Sax. Arie werkt al jaren als adviseur binnen het sociaal domein en weet veel over de wetten. De workshop Inzicht in de Wmo werd vanwege veel animo uiteindelijk 2x aangeboden.

### **1.13 Online training Werven en selecteren van leden**

Ook nieuw in 2021 was de online training Werven en selecteren van leden (stond nog niet in het jaarplan 2021). In ons contact met leden merkten we dat hier vragen over waren. Daarom hebben we onze kennis en ervaringen verwerkt tot een online training over dit onderwerp.

### **1.14 Online ledenontmoetingen**

Met onze online ledenontmoetingen faciliteren we dat leden laagdrempelig ervaringen en kennis met elkaar kunnen uitwisselen. Leden ontmoeten elkaar online en kunnen vooraf aangeven waar ze met elkaar van gedachten over willen wisselen. Actuele onderwerpen kwamen aan bod, zoals vraagstukken die door het coronavirus versneld of vergroot worden. Maar ook praatten we bijvoorbeeld over de rol van de voorzitter en samenwerking met de gemeente.

### **1.15 Trainingen op maat**

Als Koepel Adviesraden Sociaal Domein willen we adviesraden graag persoonlijk ondersteunen bij de (praktische) uitvoering van hun rol en taak. Daarom bieden we adviesraden de mogelijkheid tot een training op maat. Een training die is toegesneden op de concrete situatie en vraag van een raad, of collectief van raden in één geografisch erkende regio.

58 adviesraden hebben in 2021 gebruik gemaakt van dit aanbod. De volgende onderwerpen zijn daarbij in 2021 aan bod gekomen:

- (her) definiëren rol, taak en positie;
- onder de loep nemen van de werkwijze;
- samenwerking met de gemeente;
- samenwerking binnen de adviesraad;
- taakverdeling in de adviesraad;
- informatie verzamelen, duiden en benutten.

### **1.16 Begeleidings- of adviestrajecten**

Dit jaar hebben we 9 gemeenten en/of hun adviesraad intensief begeleid en/of geadviseerd. Bijvoorbeeld bij fusies van gemeenten en/of raden.

### **1.17 Online sessies i.s.m. Movisie en Vilans**

Dit jaar organiseerden we vier online inspiratiesessies i.s.m. Movisie en Vilans. De onderwerpen werden bepaald door een poll uit te zetten onder onze leden. Uiteindelijk koppelden we in het voorjaar twee sessies aan de ALV; een sessie over Langer thuis wonen en een sessie over Signalen ophalen.

In het najaar organiseerden we nog twee sessies: één over Armoede en één over Wijkteams. Voor alle sessies was veel animo. Leden van de Koepel konden de sessies na afloop online terugkijken.

### **1.18 Algemene Ledenvergadering & Hannie van Leeuwenlezing**

Vanwege de coronamaatregelen kon de ALV in het voorjaar niet fysiek plaatsvinden. We kozen toen voor een digitale variant. We hebben hier twee online inspiratiesessies aan gekoppeld, in samenwerking met Movisie en Vilans. Eén over Langer thuis wonen en één over Signalen ophalen bij de achterban.

Gelukkig kon de ALV in het najaar wel fysiek plaatsvinden, in Domstad Utrecht. Dit in combinatie met de Hannie van Leeuwenlezing. De lezing werd dit jaar verzorgd door Nationale ombudsman Reinier van Zutphen.

### **1.19 Blogs**

Een paar keer per maand publiceren we een gastblog van iemand die werkzaam is in het sociaal domein en/of relevante inzichten heeft voor adviesraden sociaal domein. De blogs zijn bedoeld om thema's en inzichten onder de aandacht te brengen en om adviesraadsleden te inspireren. De blogs zijn een belangrijk instrument binnen onze dienstverlening geworden. We zien (in statistieken) dat leden ze met enthousiasme ontvangen. De blogs vormen een mooie vorm om vernieuwing en andersoortige thema's onder de aandacht te brengen van onze leden.

### **1.20 Polls**

We hebben dit jaar 2x een poll uitgezet onder onze leden. Tijdens de eerste poll inventariseerden we of adviesraden (leden) of hun gemeenten werkten met inwonerspanels. De tweede poll ging over vergoedingen voor adviesraden. Beide polls werden door veel leden ingevuld. De resultaten deelden we met onze leden middels een Nieuwsflits en we plaatsten ze op het afgeschermd gedeelte voor leden.

### **1.21 Webinars**

Ook in 2021 blijken de webinars een vorm die past bij onze leden. Steeds is er veel animo; afhankelijk van het onderwerp tussen de 50 en 100 deelnemers. De webinars in 2021 gingen over de volgende onderwerpen:

- Inclusie in de wijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking;
- Beschermd wonen en maatschappelijke opvang;
- Nieuwe wet inburgering;

- Jeugdzorg
- Transformatie in het sociaal domein;
- Nazorg aan ex-gedetineerden;
- Bewonersinitiatieven.

We nodigen altijd een (of meerdere) gastspreker(s) uit die hun kennis en ervaringen delen. Daarna is er voor deelnemers ruimte om vragen te stellen via de chat. Er zijn geen kosten verbonden aan deze webinars. Ze zijn sinds 2021 alleen toegankelijk voor leden van de Koepel. De webinars worden ook opgenomen, zodat leden ze nadien kunnen terugkijken.

### **1.22 Telefonisch consult / beantwoorden vragen van leden**

Leden kunnen ons vragen stellen ten aanzien van hun rol, samenwerking met de gemeente, ledenwerving, onderlinge samenwerking, etc. Onze bureaumedewerkers zijn graag bereid leden hierbij te adviseren/vragen te beantwoorden. We vragen leden om de vraag bij voorkeur per mail aan ons te stellen. Het gaat hierbij om enkelvoudige, algemene vraagstukken, die wij telefonisch met leden kunnen afhandelen. Vanzelfsprekend denken we ook mee over andersoortige vragen/situaties. In totaal maakten ongeveer 50 adviesraden daar dit jaar gebruik van.

### **1.23 Social media**

Met name via onze LinkedIn-groep delen we wekelijks interessant nieuws, bijeenkomsten en trainingen en activiteiten van andere organisaties in het sociaal domein. In december 2021 hebben we daarnaast een Facebook pagina opgezet, omdat leden aangaven ook graag op die manier in contact te komen.

### **1.24 Contact met bestuursleden in de regio**

Leden kunnen per mail of op persoonlijke uitnodiging contact leggen met onze bestuursleden. Bestuursleden kunnen zodoende hun eigen kennis en ervaring delen en/of thema's die leven bij leden delen met het bestuur en het bureau. Het bureau neemt deze input mee bij het vormgeven van onze dienstverlening.

In 2021 hebben leden niet zelf actief contact gezocht met het bestuurslid in hun regio.

## Deel 2: Overig

### *Optimalisatie van dienstverlening*

De afgelopen jaren zijn we veel persoonlijk in contact geweest met onze leden. Signalen, wensen en behoeftes die we zodoende opvangen, proberen we zoveel mogelijk te verwerken in ons aanbod. Hierdoor passen we de inhoud van bestaande trainingen waar nodig aan. Maar ook ontwikkelen we hierdoor nieuw aanbod. Soms eenmalig, dan weer structureel.

### *Koplopersproject cliëntenondersteuning*

De voorzitter en/of de directeur van de Koepel leverden heel 2021 een bijdrage aan het overleg koplopersproject cliëntenondersteuning waar onder meer Iederin, de VNG en Movisie betrokken zijn. Ter voorbereiding van de overleggen wordt gericht (een aantal) leden benaderd. Hun input wordt benut tijdens de overleggen. De directeur heeft diverse malen meegelezen met concept stukken en deze van feedback voorzien. Tevens heeft onze communicatieadviseur diverse acties ondernomen richting onze leden, waarmee we aandacht besteedden aan de bedoeling van het project.

### *Werven nieuwe leden*

We hebben alle Nederlandse gemeenten in 2021 twee keer aangeschreven en hen zodoende meer verteld over lidmaatschap van de Koepel. Hierbij hebben we echt ingezoomd op de activiteiten en bijeenkomsten die concreet voor deze raden interessant zijn (bijv. activiteiten in eigen regio). Ook hebben we niet-leden op deze manier uitgenodigd om éénmalig aan te sluiten bij een training, bijeenkomst of webinar die normaal gesproken alleen toegankelijk is voor leden. Omdat ze op die manier persoonlijk kunnen ervaren wat ons aanbod inhoudt.

### *Project Onafhankelijke Cliëntondersteuning*

Als Koepel zijn we veel in contact met onze leden: lokale advies- en cliëntenraden. We zien grote verschillen in de manier waarop zij al bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning (en het Koploperproject). Ons doel is om ieder lid een goed en compleet beeld te geven van de mogelijkheden tot onafhankelijke cliëntondersteuning in hun gemeente. Ook willen wij ze adviseren hoe zij hun rol als adviesraad hierin kunnen vervullen en van toegevoegde waarde kunnen zijn.

We willen adviesraden nog beter bekend maken met de meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning, maar willen hen ook bewust maken van de relatie die het thema heeft met de overige ingrijpende veranderingen binnen het sociaal domein. Hiervoor hebben we een projectsubsidie ontvangen vanuit het Ministerie van VWS. Deze subsidie hebben we ingezet voor de ontwikkeling van: drie online sessies over dit onderwerp, vijf blogs met of door onafhankelijke cliëntondersteuners, een speciale nieuwsbrief en een handreiking met resultaten uit de online sessies.