

# **Verslag vergadering Cliëntenraad 16 maart 2023**

Donderdag 16 maart 2023, 09:00 – 11:00 uur (Lekkerkerk)

## Leden

Ziad Attalla  
Yoni ten Brink  
Marijke Droogendijk  
Jessica Blaak

## Afmelding

Marwan Khrata

## Voorzitter

Tertia Hulst

## Ambtelijk secretaris

Annelies Scheepens

### **1. Welkom**

De voorzitter heet iedereen welkom. Er zijn twee afmeldingen, waaronder een van de belangstellende kandidaat die hopelijk tijdens een volgende vergadering wel kan deelnemen.

### **2. Vaststelling van de agenda**

Er zijn geen aanvullende agendapunten.

### **3. Terugkoppeling Radenoverleg**

Het laatste overleg van 20 april ging met name over daklozen, waar we in de Krimpenerwaard nauwelijks mee te maken hebben.

Op 22 maart gaat het herstelhuis open. Daar kun je terecht als je even behoefte hebt aan time-out, of overdag een babbeltje wil maken. Ook is het mogelijk om een paar dagen te logeren om te herstellen. Je hebt geen indicatie nodig. Wel zijn er een aantal regels. Je moet bijvoorbeeld een eigen huis hebben en stabiel genoeg zijn (geen crisissituatie).

Tot slot kwam tijdens het Radenoverleg 'de normalisering van zorg' aan de orde, oftewel dat je wordt geacht dingen zelf op te lossen of in je netwerk. Dat lijkt positief, maar als je niet over deze basis beschikt dan loop je vast.

### **4. Bespreking en voorbereiding van goede voorbeelden 'van controle naar vertrouwen' die we op 20 april voorleggen aan de gemeente**

De Cliëntenraad bespreekt wat 'van controle naar vertrouwen' betekent en wat ze ermee wil bereiken.

Er is geen nieuwe wet nodig voor meer vertrouwen, is de overtuiging. Er is voldoende ruimte voor, ook binnen de wet. Uit met name voorbeelden van andere gemeenten blijkt dat er veel meer mogelijk is dan het lijkt.

Toegevoegd wordt dat vertrouwen ook betekent dat je mensen niet vanuit aannames benadert, maar uitgaat van ervaringen. Praktijkvoorbeelden helpen daarbij. Er is meer informatie nodig over mogelijkheden. Als voorbeeld wordt het Werkcafé genoemd, waarbij ook meer mogelijk bleek dan werd gedacht.

Een lid nuanceert dit na een bezoek aan het Werkcafé. Ze heeft ondervonden dat het initiatief vanuit het Werkcafé toch bij jezelf wordt gelegd, of dat je terugverwezen wordt naar de verstreker van je uitkering, terwijl er tijdens de vergadering verteld is dat het Werkcafé kan bemiddelen. Ook de rolstoeltoegankelijkheid van de locatie in Bergambacht laat te wensen over. Je moet de trap op. Er is wel een alternatief maar die is niet aangegeven.

Het is wel mogelijk dat er een consulent meegaat naar het Werkcafé, maar als je dat niet weet en er zelf het initiatief moet nemen, dan is de drempel (te) hoog om daar gebruik van te maken voor veel mensen.

Afgesproken wordt dat een ander lid van de Cliëntenraad ook naar het Werkcafé gaat om haar licht op te steken en daarover terug te koppelen.

De Cliëntenraad vindt het een goed idee om in gesprek met de gemeente voorbeelden uit andere gemeenten te gebruiken. Dat maakt dat je je sterker voelt om je punt te maken richting de gemeente. Je kunt laten zien dat iets kan en er meestal best veel mogelijk is.

#### Aandacht voor nieuwkomers

Belangrijk is om rekening te houden met nieuwkomers, want hun situatie is anders en daar houdt de gemeente soms (te) weinig rekening mee. Belangrijk is dat er eerst geluisterd wordt, dat er vertrouwen is en begrip is. Dat is de basis.

Het is belangrijk om je taal te kunnen verbeteren en andere nieuwkomers te ontmoeten. Goede voorbeelden uit de eigen kring kunnen helpen om verder te komen. Als voorbeeld worden nieuwkomers genoemd die vanuit een uitkeringssituatie werk hebben gevonden en die ervaringen willen delen. Het is een voordeel als mensen dezelfde taal spreken. Ook is het goed als mensen vanuit hun ervaring delen dat de gemeente kan helpen.

#### Bejegening en communicatie

De nadruk ligt op het vinden van werk, waardoor er soms onvoldoende aandacht is voor andere vormen van hulp die ook belangrijk zijn, zoals advies om belastingformulieren in te vullen. Een lid heeft de ervaring dat tijdens het eerste gesprek met de consulent als eerste werd gezegd: 'je moet gaan werken'. Het is beter om de ander te leren kennen, te weten wat iemand kan, waar hij goed in is, door te vragen naar de opleiding, hoe het met je gaat, hoe je je kennis en ervaring verder kan ontwikkelen, etc.

Er zijn mensen die een niet passende baan accepteren om van de druk af te zijn om te moeten gaan werken.

Er wordt vaak gekeken naar wat je fout doet, of wat er niet goed is gegaan, is de ervaring. De Cliëntenraad vindt het belangrijk dat uit wordt gegaan van vertrouwen zonder onnodig angst en afhankelijkheid te creëren.

Het is de manier waarop (het gezegd wordt), vindt de Cliëntenraad. Soms begint een brief met 'als je niet komt opdagen dan wordt de uitkering stopgezet'. Berichten over consequenties als je iets niet doet, geeft veel stress.

Met goede voorbeelden wil de Cliëntenraad het gevoel van vertrouwen en menselijke aspecten naar voren brengen. Dat begint met goed luisteren.

Brieven zijn wel verbeterd, is de ervaring, maar het kan nog beter. Geautomatiseerde brieven komen soms afstandelijk over en sluiten soms niet aan bij jouw situatie, ook al snapt de Cliëntenraad dat niet alle brieven persoonlijk geadresseerd kunnen worden.

Een ervaring wordt besproken van iemand die is verwezen naar de plantsoendienst, terwijl een vriend via Promen een passende baan in de techniek gevonden heeft. Als verwezen wordt naar het voorbeeld van de vriend, wordt toch vastgehouden aan de plantsoendienst, zonder dat dit perspectief geeft. De nadruk op 'het moeten' en niet op het samen naar iets passends zoeken, gaat ten koste van je werkplezier, terwijl motivatie nodig is om het vol te houden.

#### Voorbeelden bijstand

De experimenten van sommige gemeenten met de bijstand sluiten beter aan bij wat iemand kan in plaats van het verplichten en deze zijn dan ook een goede voorbeelden, vindt de Cliëntenraad.

Belangrijk is dat je wat mag bijverdienen als je een uitkering ontvangt, dan is de kans groter dat je meer gaat werken met meer met plezier. Dat verbetert je perspectief op een goede baan. Vaak moet je genoeg uren maken om te kunnen gaan werken, wat een belemmering kan zijn voor mensen die bijvoorbeeld chronisch ziek zijn of een beperking hebben. Deze voorbeelden laten zien dat werken loont als je er flexibel mee omgaat, bijvoorbeeld dankzij een deeltijdonderneming. Dat is een oplossing als je thuis werk kan doen in plaats van buitenshuis, dan is er soms meer mogelijk en kun je soms veel meer uren werken. In de Krimpenerwaard kan dit (nog) niet en dat vindt de Cliëntenraad jammer.

#### Voorbeelden schuldhulpverlening en budgetbeheer

Het project Jongerenperspectief is ook een goed voorbeeld (schulden).

Het is goed als de gemeente de faciliteit van een cursus budgetbeheer aanbiedt. Met een uitkering is het namelijk nog belangrijker om vooruit te plannen. Hulp is daarbij welkom voor mensen die dat nodig hebben. Het gaat erom dat deze mogelijkheid er is en dat mensen daarvan op de hoogte zijn.

#### Voorbeeld van een tool om overzicht te krijgen over je financiën

Een digitale tool om overzicht te krijgen in je financiën is goed, maar belangrijk is dat er ook aandacht is voor mensen die niet zo digitaal zijn. Je moet weten dat je voor digitale hulp bij bijvoorbeeld Krimpenerwaard Welzijn terecht kan.

#### Voorbeeld maatwerkoplossing

De maatwerkoplossing uit Coevorden, waarbij het verschil tussen uitgaven en inkomsten wordt bijgesteld onder voorwaarden, wordt ook goed ontvangen door de Cliëntenraad. Het is een voorbeeld van een gemeente die afwijkt van de norm om te voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen.

#### Voorbeelden minder administratieve rompslomp en duidelijke regels

Ook gemeenten waar automatisch de individuele inkomstenstoeslag wordt uitgekeerd in plaats van deze jaarlijks handmatig te moeten aanvragen worden gezien als goed voorbeelden. Dit zorgt niet alleen voor minder administratieve rompslomp, maar voorkomt ook fouten in de aanvraag door onduidelijkheden. De ervaring van de Cliëntenraad is dat als je verkeerde termen gebruikt bij de aanvraag van de individuele inkomstenstoeslag, je niet in aanmerking komt. Soms krijg je de toeslag om 'mee te kunnen doen' het ene jaar wel en het andere jaar niet, zonder dat je weet waarom. Een bibliotheekpas, of internet, kan goed of fout zijn als motivatie wat je ermee doet, terwijl wat je nodig hebt om 'mee te kunnen doen' is individueel bepaald. Ook moet je bonnetjes bewaren om aan te tonen dat je het echt aan bijvoorbeeld de bibliotheek hebt besteed.

#### Voorbeeld om statushouders sneller te begeleiden naar werk

Het voornemen van de landelijke overheid om statushouders zo vroeg mogelijk naar werk te begeleiden wordt ook als goed voorbeeld gezien. Als je aan het werk kan dan helpt dat als afleiding van wat iemand heeft meegemaakt. Werk helpt ook om de taal te verbeteren en dat vergroot je kansen, zolang het maar niet met de nadruk op moeten is.

#### Voorbeelden uit de Krimpenerwaard

Een goede ervaring in de Krimpenerwaard is dat er door een gesprek met de consulent kan worden meegedacht als je vanwege een ziekenhuisopname of revalidatie te maken krijgt met extra kosten. Bij opnames die langer duren zijn er gevolgen voor de uitkering, terwijl veel kosten gewoon doorlopen. Tijdelijk kan in dit soort situaties je uitkering worden aangepast.

Ook een ervaring met de vergoeding van een gehandicaptenparkeerplaats vanuit de bijzonder bijstand zal worden toegelicht. De gemeente gaat hier coulanter mee om (geen compensatie achteraf, maar betaling vooruit onder voorwaarden).

Ook de kwijtschelding van waterschapsbelasting is een goed voorbeeld, omdat deze met een druk op de knop kan worden aangevraagd.

#### Taakverdeling op 20 april

De concept-presentatie zal worden aangepast op basis van de ingebrachte suggesties en opnieuw worden voorgelegd aan de Cliëntenraad voor een laatste check.

Een lid gaat naar het Werkcafé en neemt deze ervaring mee op 20 april.

Ook de positieve ervaringen vanuit de Krimpenerwaard zullen worden toegelicht.

Een ander lid zal toelichten wat nodig is voor meer kansen zonder onnodige verplichtingen door uit te gaan van wat kan en wat er mogelijk is. Mogelijkheden van het Werkcafé komen aan de orde, net als de ondersteuning van nieuwkomers (taal, studie e.d.).

Verder zal het belang van de bejegening worden besproken en het taalgebruik in brieven.

Een ander lid zal iets vertellen over haar ervaringen naar aanleiding van de voorbeelden over minder administratieve rompslomp.

Een afwezig lid zal door de voorzitter apart worden benaderd met de vraag hoe hij wil bijdragen aan de vergadering.

#### **5. Bijdrage (papieren) nieuwsbrief Sociale Zaken**

Er zal worden nagevraagd wat de deadline is voor de aanlevering van kopij. Een lid van de Cliëntenraad levert deze kopij aan in overleg met de afdeling communicatie van de gemeente.

De Cliëntenraad wil (meer) gebruik maken van bijvoorbeeld de gemeentepagina in Het Kontakt en tot slot wordt de pagina over de Cliëntenraad op website verder uitgewerkt (o.a. om signalen op te halen).

Het idee is om een korte samenvatting van de discussie met de gemeente over goede voorbeelden te maken en deze aan te leveren voor plaatsing op de gemeentepagina.

#### **6. Strategische agenda 2023**

Annelies zal een eerste aanzet doen voor de uitwerking van het Jaarverslag 2022.

De verwachting is dat de Cliëntenraad in ieder geval drie keer zal worden gevraagd om advies uit te brengen in 2023.

De bijeenkomst over bestaanszekerheid is uitgesteld (dat was 21 maart), omdat het onderzoek nog niet klaar is.

#### **7. Vaststelling van het verslag**

Het verslag wordt vastgesteld.

#### **8. Resultatenlijst**

De komst van twee nieuwe leden wordt opgenomen als resultaat.

#### **9. Zeepkist, afspraken en rondvraag**

Een lid die zich onder voorbehoud had aangemeld, geeft aan af te zien van deelname aan de uitgestelde bijeenkomst over bestaanszekerheid.

#### **10. Afsluiting**

Er zijn veel goede voorbeelden opgehaald, ruim voldoende om hierover het gesprek aan te gaan met de gemeente op 20 april. Ook is voor ieder duidelijk hoe hij of zij een bijdrage kan leveren aan deze bijeenkomst.

De voorzitter dankt ieder het meedenken en de voorbereidingen.